

梧州市人民政府 办公室文件

梧政办发〔2018〕189号

梧州市人民政府办公室关于印发2018年 我市开展放心消费创建活动 工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各园区管委会：

《2018年梧州市开展放心消费创建活动工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



2018年梧州市开展放心消费创建活动 工作方案

为深入贯彻落实《2018年广西开展放心消费创建活动工作方案》（桂政办电〔2018〕142号）和《广西优化市场环境若干措施》（桂政发〔2018〕49号）精神，推动在全市范围内开展放心消费创建活动，营造安全放心的消费环境，特制定本方案。

一、工作目标

在与消费者日常生活密切相关或消费者投诉举报相对集中的电子商务、旅游、食品药品等重点行业和领域，深入开展放心消费创建工作。宣传、鼓励、引导经营者积极主动参与放心消费创建活动，提升经营者诚信守法意识，落实经营者主体责任，将消费纠纷化解在源头、解决在经营者，进一步提高消费品和服务质量，畅通消费纠纷解决渠道，有效解决消费领域突出问题。

二、工作任务

坚持源头治理，全面加强质量监管，建立质量监管机制，完善质量诚信体系，进一步提高生产领域产品、流通领域商品、服务领域质量水平。落实经营者首问和赔偿先付等制度，促进诚信守法经营。各职能部门依法履职，重点规范电子商务、旅游、食品药品、信息、交通、金融、价格、公共服务、快递物流、文化、教育培训、美容美发等十二大行业领域的经营行为，严厉查处质量违法等各类侵害消费者权益的行为，为百姓营造安全放心的消费环境。

（一）开展电子商务和电视购物领域放心消费创建活动。

将放心消费创建从线下向线上延伸，强化网络交易平台主体责任，积极培育引导 10 家电商经营者参加放心消费创建活动，指导电商企业经营者自觉履行经营者首问和赔偿先付制度，落实七日无理由退货规定，支持、督促电商平台做好平台准入和退出、质量管控、售后服务、优质网店培育、消费者个人信息保护等工作。对电商企业申请电子链接标识的审核率达 95% 以上。进一步加强互联网领域制假售假犯罪活动的监测预警，严防发生区域性、领域性侵权假冒风险。开展 2018 年全市网络市场监管、互联网广告专项整治行动，严厉打击利用互联网制假售假等侵害消费者权益的违法行为。〔牵头单位：市工商局、商务局、文化新闻出版广电局；责任单位：各县（市、区）人民政府，各园区管委会，市发展改革委、工业和信息化委、公安局、农委、旅游发展委、质监局、食品药品监督管理局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（二）开展旅游行业放心消费创建活动。

以旅游景区、旅行社、旅游宾馆等场所和经营单位为主体，积极培育一批放心消费示范景区、示范旅行社、示范酒店。完善旅游市场随机抽查、旅游行业相关经营者信用信息公示制度，开展“文明旅游”为中国加分百城联动（广西城市）活动、“百日集中整治”等旅游市场秩序专项整治行动，努力解决扰乱旅游市场秩序、侵害消费者权益等问题，营造放心舒心的旅游消费环境。〔牵头单位：市旅游发展委；责任单位：各县（市、区）人民政

府，市发展改革委、农委、商务局、工商局、质监局、食品药品监管局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（三）开展食品药品行业放心消费创建活动。

完善食品药品安全监管制度和法规建设，按照《广西壮族自治区酒类经营管理规范》和《广西壮族自治区散装食品经营管理规范》的标准要求，继续推动食品安全标准与国际标准对接。强化食品经营者诚信管理体系建设。加大食品生产源头监管执法力度，严厉查处食品、保健食品非法添加、非法声称、欺诈和虚假宣传等行为，实现从“田间”到“餐桌”的全流程监管。完成国家和自治区下达的食品安全抽检监测任务，主要农产品质量安全抽检合格率达到 97%以上。深入推进餐饮放心消费品牌创建工作。完成创建“放心肉菜示范超市”考核验收初审工作，报自治区命名首批“放心肉菜示范超市”。推动市本级创建食品安全示范城市，积极推动三县一市创建食品安全示范县。〔牵头单位：市食品药品监管局；责任单位：各县（市、区）人民政府，各园区管委会，市农委、商务局、工商局、质监局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（四）开展信息消费行业放心消费创建活动。

开展信息消费主题宣传活动，普及相关知识，宣传信息消费对满足人们生活需要与提高生活质量的重要作用，增强信息消费意识和意愿。加强对电信、互联网等信息通信服务的监管，强化对电信和互联网用户的个人信息保护，提升服务质量。规范电信收费行为并组织监督检查，督促电信企业对所有在售资费方案

“清单式”公示，加大对提速降费优惠措施的公示和宣传力度，优化电信消费提醒措施，强化高额流量消耗、国际漫游费用异常等消费提醒告知，让用户明明白白消费。及时处理消费者有关电信服务方面的投（申）诉，年内投诉处理回复率达到 99.5%以上，回复及时率达到 99%以上，电信用户申诉率全年不高于 70 人次/百万用户，切实维护消费者合法权益。〔牵头单位：市工业和信息化委；责任单位：各县（市、区）人民政府，市发展改革委（物价局）、工商局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（五）开展交通行业放心消费创建活动。

引导交通运输行业经营者及时处理消费者有关交通运输服务质量的投诉，维护消费者合法权益，投诉事件办结率达 99%；加强出租汽车、机动车维修和机动车驾驶员培训行业的监督管理，引导 20%的巡游出租汽车、20%的汽车维修企业和 30%的机动车驾驶员培训机构参与“诚信经营放心消费”创建活动，树立诚信经营典范。〔牵头单位：市交通运输局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市工业和信息化委、公安局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（六）开展金融行业放心消费创建活动。

推动银行、保险等相关金融机构开展放心消费创建，突出抓好金融消费与服务行为的规范与整治，建立完善维权保障体系和常态化监管机制。全面畅通金融消费者投诉受理处理渠道，“12363”电话接听率达 100%，对“12363”电话转办的金融消费者投诉实行限时办结。改善金融服务，维护金融消费者个人信息

安全,保护金融消费者合法权益。强化农村金融消费者权益保护,为城乡居民提供安全、便利、放心的金融消费环境。加大金融消费者宣教力度,推动金融机构准确充分披露金融产品风险特征,鼓励自主开展金融知识宣教活动,促进金融知识宣教常态化。指导保险行业加强行业管理,完善行规公约,切实保护保险消费者合法权益。〔牵头单位: 人民银行梧州市中心支行、梧州银监分局; 责任单位: 各县(市、区)人民政府,各园区管委会,市发展改革委、工业和信息化委、公安局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

(七) 开展价格领域放心消费创建活动。

持续推进价格诚信建设,开展价格信用等级评定,2018年6月底前完成2016至2017年度价格信用等级评定工作。完善价格诚信制度,督促经营者强化价格自律,规范价格行为,完善经营者明码标价和收费公示制度,倡导“明码实价”,重点规范民办医疗服务机构和民办教育机构的明码标价和收费公示制度。强化价格监督检查与反垄断执法,依法查处价格欺诈、价格串通、价格垄断等违法行为,进一步规范市场价格秩序。〔牵头单位: 市发展改革委(物价局); 责任单位: 各县(市、区)人民政府,市商务局、工商局、质监局、食品药品监督管理局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

(八) 开展公共服务行业放心消费创建活动。

着力加强供气、供水、供电等公共服务行业放心消费创建活动的组织引导,强化综合监管和行业规范。督促城市自来水供水企

业建立健全水质检测制度，确保城市供水水质符合国家规定的饮用水卫生标准，供水水质综合合格率达 95%以上。督促各县（市、区）开展城市燃气气源质量抽查检测工作，确保气源质量检验合格率达 95%以上。开展公共服务质量监测和结果通报，引导提升公共服务质量水平。定期开展公共服务业消费维权调查，并及时公布结果，为消费者提供安全放心的公共服务行业消费环境。

〔牵头单位：市市政和园林管理局、梧州供电局、发展改革委（物价局）；责任单位：各县（市、区）人民政府，各园区管委会，市住房城乡建设委、工业和信息化委、工商局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（九）开展快递行业放心消费创建活动。

加强快递市场监管，及时处理严重损害快递行业消费者权益案件，保护消费者合法权益。加大对市场主体服务满意度、时限、申诉率及侵害消费者权益行为等重要指标和信息的披露力度，力争消费者申诉处理满意率达到 98%以上。充分发挥快递企业对各营业网点的监督作用，及时纠正营业网点的不规范行为。（牵头单位：梧州市邮政管理局；责任单位：市消费者权益保护工作联席会议其他成员单位）

（十）开展文化行业放心消费创建活动。

深入推进上网服务行业和文化娱乐业转型升级，全面开展场所环境服务分级评定。深入实施阳光娱乐行动计划，扩大“夕阳红”项目覆盖范围，鼓励娱乐场所为中老年人提供优惠服务。针对营业性演出、艺术品、网络文化市场消费者反映较多的问题，

及时出台管理措施，保护消费者合法权益。健全文化市场信用管理制度，加强日常监管，及时处理举报投诉，培育和规范新型文化业态，为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。完成不少于8家上网服务转型升级场所示范店、2家文化娱乐转型升级场所星级示范店创建工作。〔牵头单位：市文化新闻出版广电局；责任单位：各县（市、区）人民政府，各园区管委会，市消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（十一）开展教育培训行业放心消费创建活动。

加强对学前教育、自学考试助学、非学历文化教育类培训机构等社会办学主体的监管，督促民办学校和培训机构举办者诚信经营。积极推进健康、养老护理、家政服务等领域的职业技能培训。加强对职业培训机构从业的质量监测，对定点培训机构实施动态管理。重点开展职业培训机构非法经营领域专项整治行动，严厉打击虚假宣传、虚假广告等违法行为，有效解决培训领域侵害消费者权益等问题。不断健全完善劳动保障监察两网化建设，扩大执法覆盖面。〔牵头单位：市教育局、人力资源社会保障局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市消费者权益保护工作联席会议其他成员单位〕

（十二）开展美容美发行业放心消费创建活动。

着力强化美容美发行业的监督管理，指导行业协会开展放心消费评选活动，引导培育美容美发企业开展放心消费创建活动。〔牵头单位：市商务局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市食品药品监管局、消费者权益保护工作联席会议其他成员单

位〕

三、工作要求

（一）加强组织领导，健全统筹协调机制。各级各有关部门要高度重视放心消费创建工作，加强领导，细化工作方案，明确责任分工，扎实推进各项目标任务、工作举措的落实。各县（市、区）人民政府要将放心消费创建活动列入重要议事日程，建立健全消费者权益保护部门协作机制，确保工作责任到位、措施到位、保障到位、落实到位。要充分发挥市消费者权益保护工作联席会议的统筹协调作用，共同研究解决消费维权工作中的突出问题，形成齐抓共管、共创共建的良好工作格局。

（二）加强宣传教育，营造良好氛围。加大放心消费创建活动的宣传力度，提高社会公众知晓度，凝聚共识，形成全社会共同支持和参与放心消费创建的良好氛围。各级各部门要引导经营者积极主动参与放心消费创建，引导消费者转变消费观念、重视消费品质、提升维权意识。市工商局牵头开展“品质消费教育乡村行”暨“送法律、送知识、送服务三下乡”“诚信兴商宣传月”“信用消费季”等系列宣传教育活动，广泛宣传消费维权法律法规和政策。充分发挥新闻媒体的作用，宣传诚信经营的正面典型，曝光违法经营不良商家和不法行为，引导企业实现追求经济效益和履行社会责任的有机统一。

（三）加强督促检查，定期总结经验。各级各有关部门要加强对放心消费创建工作的监管，切实落实监管责任；加强对本地区、本行业和领域放心消费创建工作的检查指导，根据行业领域

特点制定考核内容，量化考核标准，切实把创建工作抓细、抓实、抓出成效。市工商局会同相关部门密切跟踪和督促检查消费维权工作情况，及时总结经验、解决问题，确保各项工作按要求稳步推进。各牵头单位要及时总结放心消费创建工作情况，于 2018 年 12 月 20 日前将工作总结报送市工商局，由市工商局汇总后，以专题报告形式上报市人民政府。

公开方式：主动公开

梧州市人民政府办公室

2018 年 11 月 1 日印发