

# 池州市人民政府关于印发池州市全国放心消费示范城市创建活动方案的通知

池政秘〔2022〕223号

各县、区人民政府，江南新兴产业集中区、九华山风景区、开发区管委会，市政府各部门、各直属机构：

经市政府同意，现将《池州市全国放心消费示范城市创建活动方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

2022年7月13日

# 池州市全国放心消费示范城市创建活动方案

为深入贯彻党中央、国务院关于完善促进消费体制机制、进一步激发居民消费潜力的决策部署，认真落实国家市场监管总局关于开展全国放心消费示范城市创建的要求，全力推动我市全国放心消费示范城市创建工作，特制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，进一步健全完善促进消费的工作机制，加快推进消费结构优化和提档升级，全力打造“满意消费长三角放心消费在池州”品牌，营造消费需求持续增长、产品服务品质放心、消费权益有效保障的放心消费环境，更好服务经济社会高质量发展和高品质生活，助推全国文明城市创建，不断提升人民群众消费的满意度和获得感。

## 二、工作目标

（一）放心消费创建工作全域覆盖。在现有放心消费商店、网店、餐饮店、汽车销售等放心消费单位行业基础上，广泛带动与群众日常生活消费息息相关的各行各业，特别是酒店民宿、旅游文化、健身保健、美容美发、教育培训、交通运输、建筑装潢、移动通信等消费纠纷多发行业经营者，共同参与创建，不断扩大行业参与面。到 2023 年底，全面实现“678”目标，即与消费密切相关的企业和市场主体创建率达到 60%以上（其中无理由退货单位占符合无理由退货条件的放心消费单位总数

的 70%以上），行业创建率达到 70%以上，镇（街道）、村（社区）创建率达到 80%以上。

（二）经营者诚信守法意识明显提高。加强经营者教育培训，不断增强经营者法律意识，按照“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”的原则，强化经营者主体责任，推动经营者守法经营、文明经营蔚然成风。经营者自觉落实消费维权首问责任制和先行赔付等制度，严格落实商品三包和缺陷产品处置制度，主动维护消费者权益，消费纠纷化解在源头。

（三）消费品和服务质量全面提升。加强源头管控，推进商品质量线上线下一体化监管，针对问题多发领域开展专项执法整治和质量抽检，依法公布抽检结果，及时发布消费预警，查处质量不合格行为，组织开展“质量月”系列活动。全市主要消费品质量合格率稳定在 90%以上，其中，全市主要工业产品质量合格率达到 95%以上，主要食品评价性抽检合格率稳定在 99%以上。消费者对公共服务业服务质量整体满意率达到 78%以上。

（四）消费纠纷解决渠道全程畅通。不断探索并完善市场准入、企业信用监管、主要消费品质量安全追溯、消费警示和突发事件防控应急处置等机制，全面形成覆盖城乡、通道便捷、关口前移、部门联动、多方参与的消费纠纷高效化解格局，消费纠纷处理率达到 100%，消费者处理结果满意率达到 80%以上，消费安全重大事件以及区域性系统性消费风险大幅降低。

**（五）执法监管保障有效落实。**强化执法监管，依法查处各类侵害消费者合法权益违法行为，针对消费者反映问题较为突出的房地产销售、预付式消费、老年保健品消费、汽车售后维修、教育培训、网络购物等领域开展专项行动，严厉查处制售假冒伪劣、虚假广告、价格欺诈、计量作弊等违法行为，及时公示违法违规单位，利用信用信息共享，实现“一处违法、处处受限”的效果，形成监管合力，倒逼督促生产经营者落实市场主体消费安全责任。

### **三、重点任务**

**（一）开展网络购物放心消费建设。**指导社交领域电商平台等新型业态健康发展，规范实体商业通过直播平台、社交营销等从事的经营活动，优化居家“云逛街”“宅消费”市场环境，推广池州市放心消费导航平台。督促电商企业落实“七日无理由退货”规定，切实指导平台和商户在准入、质量管控、售后服务、投诉处理、先行赔付、个人信息保护等方面加强规范管理，促进行业持续健康发展。（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市经济和信息化局、市农业农村局、市商务局）

**（二）开展通信行业放心消费创建活动。**积极营造通信用户放心消费环境，提升通信行业品牌服务品质，完善行业服务规范，优化行业服务水平，规范收费行为，建立和完善用户信息安全和消费者权益保护机制，加强对通讯、互联网服务运营商

的监管。（牵头单位：市经济和信息化局；责任单位：电信池州分公司、移动池州分公司、联通池州分公司）

（三）深化快递行业放心消费创建活动。发挥邮政网络、信息和服务优势，推动邮政与电子商务企业战略合作。支持快递业整合资源，构建覆盖城乡的快递物流服务体系。深化快递标准化网点建设，提高建设标准和服务标准，及时处理严重损害快递用户权益的违法案件。（牵头单位：市邮政管理局；责任单位：市交通运输局、市商务局、市市场监管局、邮政池州市分公司）

（四）深化诚信旅游放心消费创建活动。结合国家文化和旅游消费示范城市创建、全国旅游投诉调解与仲裁衔接试点城市建设，建立健全旅游诚信体系，培育一批放心景区、旅行社、酒店、民宿等典型样板。指导经营者明示商品服务项目价格，杜绝临时加价、拒退订金、虚假宣传等不诚信行为，切实解决社会和游客反映强烈的问题。（牵头单位：市文化和旅游局；责任单位：市经济和信息化局、市公安局、市农业农村局、市乡村振兴局、市商务局、市市场监管局）

（五）开展物业服务领域放心消费创建活动。加强对群众居住问题的关注，定期对物业服务质量进行考核，促进物业服务企业提高服务水平，切实保护业主权益，维护物业服务市场良好秩序。（牵头单位：市住房和城乡建设局；责任单位：市发展改革委、市市场监管局）

（六）开展教育培训行业放心消费创建活动。加强面向中小学生和学龄前儿童的校外培训机构、职业技能培训机构及其他非学历教育机构的监管，依法依规加强校外培训机构准入管理，督促引导培训机构规范培训行为，严肃查处侵害学生和消费者权益行为，促进校外培训机构规范有序发展。（牵头单位：市教育和体育局、市人力资源社会保障局；责任单位：市公安局、市民政局、市科技局、市文化和旅游局、市市场监管局）

（七）开展医疗及医药产品消费领域放心消费创建活动。加强对医疗服务单位的管理，对医保定点医药产品经营单位以及药店经营资质、进销货台账、价格、广告、销售、医保卡使用等行为的监督管理，优化安全放心购买环境。加强防疫物资销售管理，加大对相关违法行为的查处力度，并建立公示机制。

（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市卫生健康委、市公安局、市医疗保障局）

（八）推动与消费相关的放心工厂创建活动。从消费端倒逼生产端提供高品质产品，保证产品质量，以特色产业为源头，推广“厂商一体”无理由退货理念，探索推行线上线下同款同质同价，根据线上线下不同销售模式，形成完整的“销售与服务”相配套的保障体系。（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市商务局、市林业局、市经济和信息化局）

（九）推进放心林产品、农资品牌创建活动。推进林产品标准化、绿色化生产，加强林产品质量安全监管。进一步规范农

资市场秩序，强化农药、化肥、种子、农用薄膜等重要农资产品质量监管。（牵头单位：市林业局、市农业农村局；责任单位：市市场监管局）

（十）大力推进食品（农产品）放心消费创建活动。完善食品安全监管制度，推进“田间”到“餐桌”的生产经营全过程、全生命周期监管。推动食品安全地方标准对标国际标准和国外先进标准，加强农产品品牌建设。（牵头单位：市市场监管局、市农业农村局；责任单位：市经济和信息化局、市公安局、市商务局、市卫生健康委）

（十一）全面深化餐饮行业放心消费创建活动。大力推进餐饮质量安全服务提升工程，加强餐饮行业线上线下监管，规范网络订餐经营行为，推进“阳光厨房”建设，优化农村家宴中心建设，全面深化餐饮行业放心消费创建活动。（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市经济和信息化局、市公安局、市商务局、市卫生健康委、市教育和体育局）

（十二）巩固深化粮油生产、销售环节放心消费创建活动。深入推进“粮油品牌”创建工作，提升粮油相关单位合法合规经营自律能力，引导完善经营管理体制，进一步健全粮油质量监管机制和安全追溯体系，坚决守住粮油安全底线。（牵头单位：市发展改革委；责任单位：市市场监管局）

（十三）开展文化娱乐行业放心消费创建活动。强化对文化市场的监督管理，规范营业性演出、电影放映场所、网络文化

市场经营行为，全力营造规范有序的文化市场消费环境。（牵头单位：市文化和旅游局；责任单位：市公安局、市市场监管局）

（十四）开展交通领域放心消费创建活动。引导交通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和运输秩序。依法规范出租车、网约汽车经营服务行为。加强对机动车驾驶员培训机构的监督管理。全面推进车站、高速公路放心消费建设。（牵头单位：市交通运输局；责任单位：市公安局、市市场监管局）

（十五）开展机动车维修行业放心消费创建活动。加强对汽车维修领域的监督管理，完善机动车维修服务领域监管规范和有关标准，全力打造汽车维修放心消费环境。（牵头单位：市交通运输局；责任单位：市公安局、市市场监管局）

（十六）开展普通消费品等领域放心消费创建活动。扎实开展消费品标准和质量提升行动，推动落实商品质量和服务质量承诺及先行赔付等制度，督促经营者履行法定及约定义务，落实消费维权主体责任，切实承担商品“三包”义务，明码标价、诚信经营。鼓励有条件的线下经营者实行“7日以上无理由退货”制度。（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市商务局）

（十七）开展公用企业放心消费创建活动。进一步提升供电供水供气等公用事业单位服务质量，树立公用企业良好社会形



象。（牵头单位：市住房城乡建设局、市发展改革委；责任单位：市市场监管局）

（十八）开展行业协会、商会放心消费创建活动。组织建材、家装、餐饮、物业管理、家政服务、老字号企业等全市行业协会、商会开展行业创建活动，提升行业消费服务水平。（牵头单位：各行业管理部门；责任单位：市民政局、市住房城乡建设局、市市场监管局等行业主管部门）

（十九）开展金融领域放心消费创建。全市银行业、保险业以及其他从事金融或与金融相关业务的机构全面开展放心消费示范单位创建，维护消费者合法权益。（牵头单位：人行池州市中心支行、池州银保监分局；责任单位：市地方金融监管局）

（二十）开展放心消费示范区创建。以县区政府、管委会为创建主体，坚持自愿参与的原则，强化组织领导，完善政策供给。以创建放心消费示范区为抓手，推动形成“政府主导、企业自律、行业自治、群众参与、社会监督”的工作机制，逐步实现放心消费“城市乡村全覆盖、商品服务全覆盖、线上线下全覆盖、生产流通全覆盖”，全面提升区域消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。（牵头单位：各县区政府、管委会；责任单位：市市场监管局）

#### 四、实施步骤

（一）动员部署阶段（2022年6月）。召开池州市放心消费城市创建工作启动仪式，各县区政府、管委会，各相关部门成立相应工作组织机构，各牵头部门制定相应领域的创建方案，明确具体工作任务和时间节点，加强对放心消费创建工作的领导和组织协调。

（二）细化落实阶段（2022年7月）。各县区政府、管委会和各相关部门根据行动方案要求，制定切实可行的具体实施方案及各行业放心消费单位创建详细标准。摸清行业经营单位底数，明确创建数量，由牵头部门落实责任分工，各司其职，形成合力。围绕行动目标任务和各项指标，建立督查、检查、考核、退出、通报机制，确保责任落实到位。

（三）全面实施阶段（2022年8月-2023年12月）。各县区政府、管委会和各相关部门全面启动放心消费城市创建工作。将“放心消费”元素融入各项相关工作，扩大影响力，全面完成各项创建任务。做好总结提升，打造一批创新亮点，并由各牵头部门负责做好台账收集整理及宣传推广工作。

## 五、保障措施

（一）建立组织领导机制。将“放心消费”主要指标纳入国民经济和社会发展规划、年度工作目标和各级年度目标责任制考核。依托市放心消费创建工作领导小组，统一组织协调和督促指导放心消费示范城市创建各项工作。各县区党委或政府主要领导每年至少组织召开1次会议专题研究放心消费创建工作，

积极落实中央及各部门提出的放心消费创建重要举措；分管领导每年至少召开1次放心消费创建工作推进会，至少组织1次放心消费专题调研或督查，研究解决创建工作中存在的困难和问题，确保创建工作取得实效。各部门要按照职责分工，强化工作部署推进。

（二）建立工作推进机制。市放心消费创建领导小组要全程加强创建政策指导和培育引导工作，推动各参与单位提高创建质量。坚持问题导向，落实落细工作措施，着力解决消费环境建设中的突出问题，以放心消费示范城市创建为契机，不断优化消费环境，强化消费者权益保护。

（三）建立激励支持机制。将“放心消费在池州”和放心消费城市创建工作经费列入财政预算，对创建活动宣传、示范单位表彰、放心消费导航系统、放心消费信用可视化、消费教育基地建设等所需经费给予保障。制定和完善消费纠纷人民调解等相关制度政策，建立放心消费创建多元参与机制，鼓励社会各界积极参与放心消费示范城市创建。

（四）建立宣传联动机制。各县区政府、管委会和各相关部门要充分动员媒体、企业、社会团体共同开展创建工作宣传，提高社会公众对创建工作目的意义、政策措施、创建重点和创建标准等的知晓度。要注重对创建成效、特色做法、典型经验进行总结，形成一批可复制、可推广的样板，推动形成全社会共同参与、共同监督、共同受益的放心消费良好氛围。