

池州市人民政府办公室关于印发池州市深入开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设实施方案的通知

池政办秘〔2021〕97 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《池州市深入开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

池州市人民政府办公室

2021 年 12 月 3 日

（此件公开发布）

池州市深入开展放心满意消费创建活动 加强消费环境建设的实施方案

为贯彻落实《关于进一步深入开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设的意见》（皖市监发〔2021〕29号）要求，努力营造安全放心的消费环境，更好地发挥消费对经济发展的基础性作用，结合我市实际，制定如下工作方案。

一、工作目标

到“十四五”末，新增省级、市级、县级放心满意消费示范单位20家、200家、1000家，培育放心满意消费创建示范街区（市场、景区、服务区）8个以上，放心满意消费创建示范行业1个以上，认定“安徽消费体验馆”2个以上，遴选“安徽伴手礼”5个以上，培育放心满意消费示范电商平台1个以上、网店30家以上，放心满意消费进乡村覆盖率达95%，全市消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度明显提高，创建工作覆盖率稳步提升，消费环境显著优化。

二、重点任务

（一）开展实物消费领域创建提升行动。围绕穿、用、行等消费领域，全面加强质量监管，引导经营者进一步建立健全和落实进货检查验收、商品质量承诺、不合格商品退市、经营者首问和赔偿先付、消费纠纷和解等制度。鼓励经营者作出高于法律规定的保护消费者权益的承诺，新增线下实体店无理由退货承诺单

位 500 家。推动连锁企业、大型零售集团旗下各公司（门店）开展一体化创建，加入“长三角实体店异地异店退换货联盟”，实行跨区域异地异店退换货制度。将线下实体店开展无理由退货承诺纳入放心满意消费示范单位评选认定标准，鼓励线下实体店作出更优的无理由退货承诺。（责任单位：市市场监管局、市消保委、市公安局、市商务局，各县区政府、管委会，以下任务均需各县区政府、管委会负责，不再列出）

（二）开展服务领域创建提升行动。以消费者反映问题较多的服务领域为重点开展专项整治，通过行政处罚、行政约谈、投诉信息公示、消费调查、公开点评、社会曝光、行业规范等一系列措施，切实推动服务领域经营者规范经营。健全服务标准体系，完善传统服务领域标准，加快新型服务领域标准研制。推动服务业龙头企业申报创建“皖美品牌”示范企业。深入推进教育培训、公共服务、美容美发、家政养老、装修装饰、物业服务、快递物流、健康体育、信息、金融等领域放心满意消费创建活动。全面推进高速公路服务区放心满意消费创建，实现全市高速公路服务区创建覆盖 90%以上。深入开展放心满意示范景区创建活动，力争实现 5A 级经营性景区创建全覆盖、4A 级经营性景区创建覆盖 75%以上。规范旅游景区经营行为，培育九华山风景区创建全域放心满意消费示范景区。（责任单位：市商务局、市文化和旅游局、市交通运输局、市经济和信息化局、市卫生健康委、市住房城乡建设局、市教育和体育局、市邮政管

理局、市市场监管局、市消保委、池州银保监分局)

(三) 开展食品领域创建提升行动。开展 “食安安徽” 品牌示范创建活动，促进食品生产企业规范生产和高质量发展。强化农产品生产者、食品经营者诚信管理体系建设，督促餐饮单位厉行节约反对浪费。加强进口冷链食品监管，建立全程监控、全程追溯等全链条监管体系，督促食品生产经营者建立冷链食品追溯体系。推进食品小作坊整治提升行动，推进餐饮质量安全街区创建，争创一批小餐饮示范街区、“放心食堂”，“十四五”末，全市学校食堂“明厨亮灶”实施率达 100%。完善保健食品市场监管长效机制，全力整治 “保健食品” 市场乱象，落实保健食品直销行业 30 天无理由退货制度，推动非直销保健品企业实行 7 天无理由退货承诺。在食品生产、流通和餐饮等领域，同步推进放心满意消费创建活动。(责任单位：市市场监管局、市消保委、市农业农村局)

(四) 开展电子商务领域创建提升行动。进一步压实电商平台的主体责任，积极引导其依法建立健全内部管理制度，积极落实赔偿先付制度。引导网店经营者在七日无理由退货基础上，向社会推出更加优越的服务措施。培育一批电商示范镇、示范村及放心满意消费示范电商平台、网店。(责任单位：市市场监管局、市消保委、市商务局)

(五) 开展放心满意消费创建进乡村提升行动。严厉打击农村地区、城乡接合部制售假冒伪劣商品、虚假广告、虚假或者引

人误解的商业宣传、价格欺诈等违法行为，净化乡村消费市场环境。依托乡镇人民政府健全基层消费维权网络体系，引导设立消费维权站点，扩大乡村消费维权网络体系覆盖面。建立“交通+邮政+快递+电商”服务模式，推动农村物流高质量发展，创建一批物流、快递示范企业、示范点。鼓励和引导农村家宴、乡村民宿、农家乐、农村食杂店等积极参与放心满意消费乡村示范店创建活动。2022 年底前，实现放心满意消费创建进乡村覆盖到全市 90% 以上的行政村（社区）；力争到“十四五”末实现放心满意消费创建进乡村覆盖到全市 95% 以上的行政村（社区），创建一批放心满意消费示范乡镇（村）。（责任单位：市市场监管局、市消保委、市邮政管理局、市发展改革委、市农业农村局、市乡村振兴局、市商务局、市交通运输局）

（六）开展消费品生产领域创建提升行动。以家电、电子消费产品、纺织服装、鞋类箱包等日用消费品生产企业为重点，选择一批主观意愿强、基础条件好、产品质量优、投诉处理快的企业试点开展放心工厂创建培育工作，促进消费品提质升级，推动生产企业增品种、提品质、创品牌。优先将“安徽省人民政府质量奖”“安徽老字号”“安徽工业精品”“池州市人民政府质量奖”等名单内企业纳入培育范围。（责任单位：市市场监管局、市消保委、市发展改革委、市经济和信息化局、市商务局）

（七）开展行业一体化创建提升行动。联合与人民群众消费密切相关的物业服务、装饰装修、家政服务、快递、保险等行业

组织，推动创建工作向行业拓展，推动行业服务质量提升。到“十四五”末，将家居建材销售、快递等行业培育成全市放心满意消费创建示范行业。（责任单位：市市场监管局、市消保委、市住房城乡建设局、市邮政管理局、市商务局、池州银保监分局）

（八）开展区域整体创建提升行动。在商业步行街、商业特色街区、商业综合体、新型消费商圈、专业市场、集贸市场等区域，聚力打造一批放心满意消费创建示范街区（市场），每个县（区）培育不少于 2 个创建示范街区（市场），为长三角消费升级赋能添力。（责任单位：市市场监管局、市消保委、市发展改革委、市商务局）

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立由市政府分管负责同志任组长的市放心满意消费创建工作领导小组，协调推进放心满意消费创建工作。各县区政府、管委会和市政府有关部门也要加强领导，制定具体创建工作计划，细化工作举措，确保工作责任到位、措施到位、保障到位、落实到位。

（二）强化协调配合。各地各有关部门要加强联动、上下协同、信息共享，发挥综合监管和行业监管分工协作、优势互补的作用，形成合力。市场监管部门切实承担牵头责任，加强统筹协调，完善工作机制，推动各成员单位履职尽责。

（三）坚持综合施策。积极推进综合维权机制建设，健全经营者自我和解、行政调解、人民调解、司法调解相结合的消费纠

纷多元化解闭环。加强消费领域监管执法，扎实推进“诉转案”工作和消费投诉信息公示工作。大力推进公益诉讼，开展消费调查、消费体察等。推进消费教育基地建设，加强和改进消费教育引导工作。

（四）注重规范引导。开展社会监督、宣教引导、消费者评议、第三方评估等，全面提升创建工作的规范化水平。加强对参创单位、示范单位的培育引导，督促参创单位、示范单位更好地落实消费维权责任和义务，切实履行各项承诺。严格按照规定的程序和要求开展有关评选认定工作，对违反创建活动有关规定的，及时取消其相应资格，向社会公示。

（五）强化科技赋能。推动消费领域智慧监管，加强放心消费服务平台建设，鼓励将创建活动融入智慧城市、智慧商圈建设，提高放心满意消费创建信息化、可视化水平。发扬基层首创精神，形成更多具有特色的创建模式。

（六）加大宣传力度。加强创建活动相关政策宣传解读和经验推广，营造有利于创建活动良性发展的舆论氛围。充分发挥主流媒体、新兴媒体、职能部门、创建工作成员单位和参创经营者、行业组织作用，全方位、多元化开展宣传，推广先进典型，传播正能量，形成“人人关心创建、人人参与创建”的浓厚氛围。

附件：市放心满意消费创建工作领导小组

附件

市放心满意消费创建工作领导小组

- 组 长：刘会秋 市政府副市长
- 副组长：吴昔康 市政府副秘书长
- 戴卫东 市市场监管局局长
- 成 员：高 峰 市发展改革委副主任
- 查明胜 市教育和体育局副局长
- 金绪友 市经济和信息化局副局长
- 叶卫东 市公安局副局长
- 陈胜昔 市人力资源社会保障局副局长
- 何杰文 市住房城乡建设局住房保障办主任
- 彭文季 市交通运输局副局长
- 彭永忠 市农业农村局副局长
- 王少芳 市商务局副局长
- 包晓明 市文化和旅游局二级调研员
- 章新亮 市卫生健康委二级调研员
- 汪 洋 市乡村振兴局副局长
- 朱皖东 市邮政管理局副局长
- 戴翠云 池州银保监分局副局长
- 杨清理 市市场监管局副局长

领导小组下设办公室，办公室设在市市场监管局，戴卫东同志任办公室主任，杨清理同志任办公室副主任。

