

激发消费活力 放心消费在新乡

工作实施方案(征求意见稿)

为认真贯彻党中央、国务院关于扩大内需、促进消费决策部署，落实省政府、市政府关于优化消费环境、开展放心消费行动的工作安排，围绕激发消费活力、促进经济高质量发展为主题，决定在全市开展“激发消费活力 放心消费在新乡”系列活动，全面打造更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的消费环境，为促进我市经济高质量发展贡献力量。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻市委、市政府关于优先恢复和扩大消费的要求，以“优化消费环境、开展放心消费行动、维护消费者合法权益”为重点。通过开展“激发消费活力 放心消费在新乡”系列活动，进一步提升商品和服务质量、创新便利消费方式、满足新兴消费需求、改善群众消费体验，切实提高经营主体诚信守法意识，营造安全放心的消费环境，增强消费者的获得感、幸福感、安全感。

二、活动内容

(一) 大力开展放心消费行动。

1. 推进重点领域放心消费提质拓面。聚焦消费集中的行业、领域和群众关心的热点，市场监管、发展改革、商务、交通运输、

文化和旅游、农业农村等部门协同合作，开展放心消费行动，优化消费环境。大力引导经营主体参与线下购物无理由退货承诺，改善消费体验，促进消费恢复和扩大，督促承诺的经营者建立健全内部管理制度，完善售后服务体系，严格履行退货承诺。鼓励保险机构优化产品和服务，探索无理由退换货责任保险制度。实施线下无理由退货承诺单位动态管理，提升退货承诺兑现率。

2. 开展消费维权效能提升行动。进一步提升消费者投诉举报信息化、智能化、便捷化水平，不断优化畅通 12315 投诉举报渠道，有效运用 12315 效能评估评价机制，提升消费者投诉举报受理、分流、处理、反馈全过程闭环处置能力，及时回应社会关切。推进消费纠纷源头化解，不断扩大“消费维权服务站”覆盖面，推动“五进”向更多领域和农村地区延伸。推动企业加强消费纠纷在线解决机制建设（ODR），提升 ODR 企业覆盖率和活跃度，主动与消费者协商和解，让更多消费纠纷化解在源头。

3. 开展消费领域信用提质行动。深入推行信用培育、信用修复主动帮扶等行动，持续助力经营主体纾困解难，着力提高整体诚信水平，筑牢高质量发展的信用基础。健全消费投诉信息公示制度，强化信用约束和社会监督，推动投诉信息“应公示尽公示”，保障消费者知情权和选择权，督促经营主体诚信守法经营，全年消费投诉公示率保持在 90%以上，促进消费投诉源头减量。

4. 开展“你点我检 放心消费在新乡”行动。以食品安全“你点我检 放心消费在新乡”为主题，点群众之所系，检百姓之所

盼，着力解决人民群众食品安全急难愁盼问题。在全市常态化组织开展形式多样的“你点我检”“你送我检”和向社会捐赠合格备份样品活动；联动开展“你点我检进校园”“你点我检进节日市场、进年货市场”“你点我检进农贸市场、进商超”等活动，推进“你点我检”服务惠民生活常态化，提升“你点我检”活动的有效性、规范性和影响力，提高群众食品安全满意度，促进消费提档升级。

（二）大力开展重点消费领域提质行动。

5. 开展以标准提升牵引设备更新和消费品以旧换新行动。在能耗能效、设备更新、绿色节能等领域积极参与国际标准、国家标准的制修订工作，争取在相关领域参与制修订国家标准，以标准升级助推产业绿色发展，加快推动设备更新和消费升级进程。开展国家强制性标准实施情况监督检查，建立标准实施情况统计分析报告制度，开展标准实施效果和存在问题的调查研究，对实施效果跟踪评估。围绕河南省7+28产业链群，发挥行业协会、社会团体技术优势，制定一批国际领先，技术先进的团体标准，推动上升为国家标准、行业标准。

6. 开展“守护消费”专项执法行动。重点打击利用格式条款侵害消费者合法权益违法行为，侵害消费者个人信息违法行为，不履行“网络购买商品七日无理由退货”相关义务违法违规行为，故意拖延或者无理拒绝消费者合法诉求等违法行为。

7. 开展民生领域价格监督检查行动。加强教育收费监管，检

查各类学校执行政府定价政府指导价和收费政策情况，查处校外培训、研学旅游等机构价格违法行为。依据有关法规，加强医疗服务价格监管，依法查处医疗机构不执行政府指导价、加价超过规定差率、重复收费、变相提高收费标准等行为。加强旅游市场价格监管，检查旅游商品、酒店民宿、周边餐饮等经营者明码标价情况，依法查处不按规定明码标价、不履行价格承诺、低标高结等行为，查处线上旅游平台先提价后打折、虚假折价减价等价格欺诈行为，促进放心消费。

8. 开展涉老消费市场整治行动。严厉打击老年用品制假售假行为，严查虚假宣传，对商品、服务中出现的夸大宣传、虚假承诺等不良经营行为依法予以严肃查处；对老年人易“踩坑”消费领域如保健食品、医疗器械等强化监管，及时查处各类欺诈老年消费者的违法行为；加强广告监测，依法打击利用老年人渴望健康长寿心态，制造焦虑恐慌，发布虚假广告信息误导消费等违法行为；畅通申诉维权渠道，着力解决老年消费者反映强烈的突出问题，保障老年消费者的合法权益。

9. 开展预付式消费专项行动。针对预付式消费领域存在的经营者服务承诺不兑现甚至跑路、消费者办卡容易退费难、维权难的问题，开展事前格式合同推广，事中消费提示、警示，事后调解、公开曝光等方式维护预付式消费者合法权益。

10. 开展重点消费行业专项整治行动。聚焦群众期盼、突出严格监管，保障食品、药品、重要工业产品和特种设备安全。实

行食品安全“6S”管理，推进“明厨亮灶”建设，开展“校园及周边食品”“网络销售食品”“食盐质量”“散装食品”“肉及肉制品”“保健食品”等安全问题专项治理。集中开展重点产品隐患排查治理、特殊人群用品专项整治、“监管护棉”等专项行动。开展集贸市场电子计价秤、加油站加油机、“民用三表”综合整治，以燃气气瓶、燃气压力管道、电梯、客运架空索道、过山车、场（厂）内专用机动车辆等为重点，持续开展隐患排查整治，全面提升特种设备风险隐患防范化解能力。

（三）大力开展消费宣教推广行动。

11. 开展“放心消费在新乡”品牌宣传活动。加强与各新闻媒体、行业组织的合作，开设“放心消费在新乡”专题专栏，结合“食品安全宣传周”“质量月”“知识产权宣传周”“世界计量日”等节点，开展形式多样的宣传和典型推广活动，同时，支持各类消费会展、促消费活动。

12. 开展“一消法一条例”普法宣贯活动。以《中华人民共和国消费者权益保护法》实施三十周年和《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》2024年7月1日实施为契机，加强与各级新闻媒体合作，深入开展“一消法一条例”普法宣贯、知识竞赛、媒体解读、公益律师释法等活动，营造浓厚的“学法、知法、守法、用法”宣传舆论氛围。

13. 发挥行业协会自管自律作用。指导行业协会、商会加强行业监督和自律，增强管理协调、纠纷调处、技术和市场服务能

力。推动行业协会制定、推广符合行业特点、顺应群众需求的放心消费行业标准，发起行业放心消费行动倡议，引导企业对标开展规范化创建活动。

14. 开展消费维权平台宣传推广活动。持续拓宽消费维权渠道，多形式开展“全国 12315 平台”“全国 12315 消费投诉公示平台”和“全国消协智慧 315 平台”宣传推广活动。宣传推广全国 12315 平台特色功能，引导消费者通过 ODR 渠道快速解决消费纠纷；集中宣传全国 12315 消费投诉公示平台功能，减少消费市场信息不对称，保障消费者知情权和选择权，引导广大经营者更好落实消费维权主体责任；广泛宣传和深入推进“全国消协智慧 315 平台”投诉推广应用，大力发展经营者入驻。深度挖掘消费维权各平台数据，提升消费维权工作网络化、数字化、智能化水平，持续提高消费维权便利化水平，让数据多跑路，消费者少跑腿。

15. 开展科普宣教活动。将消费宣传教育引导纳入全市市场监管系统宣教科普规划，开设市场监管科普小课堂、制作“放心消费在新乡”宣传片、播放公益广告等。组织“消费维权进万家宣传科普活动”、开展“放心消费进校园”主题科普宣教等，提升消费者科学消费理念和维权能力。

三、工作要求

（一）提高思想认识，强化组织协调。各单位要切实提高思想认识，加强组织领导，结合条线工作重点，研究制定具体活动

实施方案，成立工作专班。要充分发挥联合协作作用，推进系列活动深入开展，确保各项活动取得实效。

（二）加强宣传推广，强化正面引导。加强与各级各类新闻媒体的沟通联络，宣传推广“激发消费活力 放心消费在新乡”系列活动。创新宣传方式，通过现场采访、线上访谈、开辟专栏等形式，向公众展示工作成效，不断提升系列活动社会影响力，营造良好的舆论氛围。

（三）建立健全机制，强化督导考核。各单位要落实工作调度、定期通报和督导机制，研究工作措施，推广经验、总结存在的问题，通报交流亮点工作和特色做法，不断提升活动开展质效。同时，对活动推进情况及工作成效不定期开展督导，确保系列活动真正落到实处，抓出成效。