

温州市人民政府办公室文件

温政办〔2017〕54号

温州市人民政府办公室关于印发 大力实施“放心消费在温州”行动方案的通知

各县（市、区）人民政府，市政府直属各单位：

《大力实施“放心消费在温州”行动方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

温州市人民政府办公室

2017年7月5日

（此件公开发布）

大力实施“放心消费在温州”行动方案

为营造安全放心的消费环境，努力以高质量的产品和服务供给满足需求、促进消费，进一步提升温州经济发展质量和效益，根据《国务院关于印发“十三五”市场监管规划的通知》（国发〔2017〕6号）和《浙江省人民政府办公厅关于全面实施“放心消费在浙江”行动的意见》（浙政办发〔2017〕21号）精神，现就实施“放心消费在温州”行动制定如下方案：

一、工作目标

（一）积极培育放心消费单位。培育发展放心消费示范单位3000家，基本覆盖全市消费较为集中的主要领域、重点场所及经营服务性企业。

（二）有效提升商品和服务整体质量。生产领域消费品质量监督抽查合格率稳定在90%以上，流通领域商品质量抽检数量每年保持在1000批次以上，主要生活性服务业消费者调查满意度达到80%以上。

（三）大力构建消费纠纷即时响应快速处理机制。基本建立由政府主导、市场监管部门牵头、部门参与协作的多方快速处理机制，消费投诉处理率保持在95%以上。

（四）有效解决消费领域重点突出问题。对消费者反映强烈

的，比较集中的侵害消费者权益现象有效规范，处置群体性、突发性事件，着力防控、解决区域性系统性消费领域风险。

（五）有效提升全市消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。稳步提高消费对当地经济增长的贡献率，上述“三度一率”社会评估指数力争走在全省前列。

二、主要任务

（一）开展放心消费示范单位建设。

大力引导全市市场、商店、网店、餐饮、景区等经营者，建立消费环节经营者首问责任和赔偿先付制度、维权联络站和消费争议快速处理绿色通道制度，全面提速消费纠纷处理，推进消费维权社会共治，形成监管维权合力。同时，围绕党委政府工作中心，结合当地特色产业，开展放心消费示范单位建设，如大型商圈、商业综合体、特色街区等。力争到2020年，全市建设示范型放心市场110家、放心商店690家、放心网店690家、放心餐饮店850家、放心景区60家、放心化妆品经营单位600家。其中放心市场、放心商店、放心网店、放心餐饮、放心化妆品消费（化妆品“百千万”美丽消费示范工程建设）建设由市市场监管局牵头，放心景区建设由市旅游局牵头，市商务局、市质监局、市粮食局、市发改委（物价局）等单位配合。2017年要完成放心消费示范单位建设总任务的三分之一，到2020年放心消费示范单位基本覆盖。对达到示范建设标准的单位，由温州市消费者

权益保护工作联席会议办公室集中公示，统一标识，接受公众监督。县级行政主管部门应加强对放心消费示范单位的动态管理，强化日常业务指导，督促落实消费维权责任和义务，创新完善维权工作机制，积极会同有关单位推动其提升放心消费建设水平。

（责任单位：市市场监管局、市旅游局、市商务局、市质监局、市粮食局、市发改委（物价局）和其他有关职能部门）

（二）开展消费领域四大提升行动。

1. 商品质量维权行动。推动商品质量线上线下一体化监管，聚焦数码电子、家用电器、服装鞋帽、母婴用品、汽车配件、装饰装修材料等百姓普遍关注的商品，针对性地开展流通领域抽查检验，流通领域商品质量抽检数量每年保持在1000批次以上，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。强化商品质量监管大数据运用，针对问题多发领域开展专项执法整治，提高商品市场供给质量。**（责任单位：市市场监管局、市质监局）**

2. “浙江制造”质量提升行动。加快构建覆盖主要消费品的“浙江制造”标准体系，健全完善“1+X”的“浙江制造”品牌培养体系，推广应用“浙江制造”管理标准、卓越绩效管理模式，引导企业提升质量和管理素质。围绕《中国制造2025浙江行动纲要》重点领域，组织实施一批质量提升示范项目。扩大“浙江制造”

培育试点范围，力争覆盖 90%以上的工业强县（市、区）。深入开展质量领域示范建设，重点推进县级政府争创全国质量强县（市、区）示范城市。（责任单位：市质监局）

3. 餐饮食品安全提升行动。实施“阳光厨房”提质扩面工程，到“十三五”末中央厨房、集体用餐配送和大型以上餐饮企业和学校、养老机构食堂“阳光厨房”建设率达到 80%以上。深化餐饮服务食品安全量化分级管理，提升餐饮量化分级动态管理质量，餐饮量化分级等级公示率达到 90%以上。深化“千万学生饮食放心工程”，开展学校食堂量化分级的晋位升级，强化学校食品安全。实施旅游餐饮食品安全提升工程。（责任单位：市市场监管局、市教育局、市民政局、市旅游局）

4. 重点领域和新兴领域专项规范行动。对消费者反映问题较为突出的预付式消费、老年保健品消费、汽车售后维修、个人信息保护、金融消费、教育培训、网络购物等领域开展专项规范行动，通过消费调查、公开点评、行政约谈、执法查处、社会曝光、行业规范等多种方式破解难题，推动行业自律、规范经营行为。（责任单位：市教育局、市公安局、市商务局、市市场监管局、市发改委（物价局）、市金融办和其他有关职能部门）

（三）建立健全消费维权四大机制。

1. 自律诚信的市场主体责任机制。推行消费环节经营者首问

和先行赔付制度，严格落实企业三包制度和缺陷产品召回制度，强化经营者的消费维权主体责任，以“谁销售谁负责、谁提供服务谁负责”为原则，督促经营者主动与消费者协商和解，提供快速解决消费纠纷的绿色通道。（责任单位：市市场监管局）

2. 便民高效的消费投诉处理机制。依托政府统一投诉举报平台和行政执法体系，畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道，对消费投诉实行首接负责、快速处理，推动消费维权便利化。建立消费者权益保护工作联席会议机制，对涉及跨部门职责的消费纠纷实行指定部门为主处理、其他部门协同处置，从机制上杜绝因部门职责不清、职能交叉导致处理不及时引发的严重消费纠纷事件。（责任单位：市市场监管局、市旅游局、市商务局、市质监局、市粮食局、市发改委〈物价局〉、市教育局和其他有关职能部门）

3. 处罚与信用相结合的惩戒机制。强化执法监管，充分发挥社会信息联合惩戒作用，依法查处各类侵害合法权益，危害人体健康等违法行为，尤其严查制售伪劣商品、虚假广告、价格欺诈、计量作弊等违法行为，达到“一处违法、处处受限”的效果。（责任单位：市市场监管局、市质监局和其他有关职能部门）

4. 多方参与的社会监督机制。充分发挥消费者权益保护委员会在维护消费者权益方面的消费教育引导作用，开展消费调查、

消费体验、消费评议等社会监督活动，督促企业守法经营；创新法律援助方式，推动落实公益诉讼，实现从主要维护消费者个体利益向更多维护整体利益转变；鼓励行业组织开展以诚信自律为主要内容的行业信用建设；发挥新闻媒体的舆论监督作用，加强诚信经营正面宣传，曝光违法经营的不良商家和不法行为。（责任单位：市消保委）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地要强化组织协调，推进落实“放心消费在温州”行动各项工作任务、政策举措。消费者权益保护工作联席会议各成员单位要依照职责分工，紧密配合，共同谋划，形成工作合力。

（二）突出正面示范。对放心消费建设示范单位，在其主要经营场所醒目位置展示“放心消费在温州”的统一标志标识，接受消费者实时监督，为社会公众提供消费指引，充分运用市场竞争机制作用，引导企业实现追求经济效益和履行社会责任的有机统一。将放心消费建设工作与“消费者信得过单位”“守合同重信用”企业评选相结合，发挥放心消费建设的正面示范作用、宣传激励作用。

（三）强化社会共治。营造氛围，扩大宣传，切实提高公众对放心消费的知晓度与参与度，力促形成公众参与、社会支持、

消费者满意的良好环境。积极运用消费者评价、中介机构评估、社会公众评议、新闻媒体监督等手段，将消费者幸福感与获得感作为衡量工作成效的主要评判标准。及时总结经验，形成可复制、可推广的示范建设样板，全面打造“放心消费在温州”品牌。

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，温州军分区，
市法院，市检察院。

温州市人民政府办公室

2017年7月5日印发
