

# 关于印发《黄山高新区全国放心消费示范城市创建方案》的通知

开投集团，新潭镇，管委会各部门、各派驻单位：

经研究同意，现将《黄山高新区全国放心消费示范城市创建方案》印发给你们，请认真抓好落实。

安徽黄山高新技术产业开发区管理委员会

2023年2月15日

# 黄山高新区全国放心消费示范城市创建方案

为进一步贯彻国务院、国家市场监督管理总局关于优化消费环境、开展放心消费创建的决策部署，根据《黄山市人民政府办公室关于印发〈黄山市全国放心消费示范城市创建方案的通知〉》要求，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，深入贯彻落实党的二十大精神，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，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安全放心消费环境，不断提升人民群众消费的满意度和获得感，努力建设区域性放心消费中心，全力打造“满意消费长三角放心消费在黄山”品牌。

## 二、工作目标

**（一）放心消费创建工作全域覆盖。**在金融业、公用企业、商店、餐饮、景区等五类消费环节的放心消费示范单位和行业基础上，广泛带动与人民群众日常生活消费息息相关的各行各业经营者参与创建，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、家政服务等行业，扩大各行各业参与面。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，乡镇（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。**开展经营者教育培训，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，把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，公布抽检结果，及时发布消费预警，依法查处违规商品，组织开展“质量月”系列活动。全区主要消费品质量合格率稳定在90%以上，其中，全区主要工业产品质量合格率达到92%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80%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多元化解格局，消费纠纷处理率达到100%，消费者对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，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：市监分局；责任单位：经贸局、新潭镇、发改局）

**（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质量，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，加强对通信服务运营商的监管。（牵头单位：发改局；责任单位：经贸局）

**（三）开展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，及时处理侵害快递用户权益的违法案件。（牵头单位：发改局；责任单位：运管办、市监分局）

**（四）开展旅游行业放心消费创建活动。**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：文旅办；责任单位：社会事务局、公安分局、新潭镇、发改局、市监分局）

**（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：住建局；责任单位：发改局、新潭镇、市监分局）

**（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：社会事务局；责任单位：公安分局、新潭镇、市监分局）

**（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、医保定点医药产品经营单位以及药店等经营

资质、进销货台账、价格、广告、销售、医保卡使用行为的监督管理，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：市监分局；责任单位：新潭镇、公安分局）

**（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保证产品质量，提供高品质产品，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：市监分局；责任单位：社会事务局、发改局、新潭镇、经贸局）

**（九）推动放心林产品、农资品牌创建活动。**推动林产品标准化、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经营秩序，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：新潭镇；责任单位：市监分局）

**（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，结合国家食品安全示范城市创建，全面落实食品安全“两个责任”，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：市监分局、新潭镇；责任单位：经贸局、公安分局、发改局）

**（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：市监分局；责任单位：公安分局、发改局、新潭镇、经贸局、社会事务局）

**（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：发改局；责任单位：市监分局）

**（十三）开展文化体育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。开展国家体育消费试点城市建设活动。丰富赛事活动供给、创新体育旅游产品，优化体育消费环境，发放体育消费券，举办体育消费节，开展体育消费年度调查统计。（牵头单位：文旅办、新潭镇；责任单位：社会事务局、公安分局、市监分局、发改局）

**（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、高速公路服务区放心消费建设。（牵头单位：运管办；责任单位：公安分局、市监分局）

**（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：运管办；

责任单位：公安分局、市监分局）

**（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“七日以上无理由退货”制度。（牵头单位：市监分局；责任单位：发改局）

**（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：住建局、发改局；责任单位：市监分局）

**（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、老字号企业等全区行业协会、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：新潭镇、住建局、市监分局等行业主管部门）

**（十九）开展金融领域放心消费创建。**全区银行业、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：财政局；责任单位：金融监管部门）

**（二十）开展放心消费示范区创建。**以高新区管委会为创建主体，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：黄山高新区管委会；责任单位：开投集团、新潭镇、管委会各部门、各派驻单位）

#### 四、实施步骤

**（一）动员部署阶段（2023年1月-2月）。**参加黄山市放心消费示范城市创建工作启动仪式，成立黄山高新区全国放心消费示范城市创建工作领导小组，制定创建方案，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（2023年3月）。**根据行动方案要求和各行业放心消费单位创建详细标准，各责任单位制定具体实施方案。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（2023年4月-2024年4月）。**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。通过黄山高新区全国放心消费示范城市创建工作领导小组会议，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。管委会主要负责同志每年至少组织召开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。管委会分管负责同志每年至少召开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。各相关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。**黄山高新区全国放心消费示范城市创建工作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“放心消费在黄山”和放心消费示范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“扫一扫”、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。