聊城市市场监督管理局
中国共产党聊城市委员会宣传部
中共聊城市委网络安全和信息化委员会办公室
聊城市中级人民法院
聊城市发展和改革委员会
聊城市教育和体育局
聊城市公安局
聊城市民政局
聊城市司法局
聊城市财政局
聊城市人力资源和社会保障局
聊城市交通运输局
聊城市文化和旅游局
聊城市卫生健康委员会
聊城市住房和城乡建设局
聊城市农业农村局
聊城市大数据局
聊城市商务局
聊城市地方金融监管局
聊城市行政审批服务局
聊城市12345市民热线受理中心
中国人民银行聊城市分行
国家金融监督管理总局聊城监管分局
聊城市邮政管理局
聊城市烟草专卖局
聊城市消费者协会

文件

聊市监字〔2023〕57号

关于印发“放心消费在聊城”创建深化提升三年行动方案（2023—2025年）的通知

现将《“放心消费在聊城”创建深化提升三年行动方案（2023

—2025年）》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

市市场监管局　　市委宣传部　　市委网信办

市中级人民法院　　市发展改革委　　市教育体育局

市公安局　　市民政局　　市司法局

市财政局　　市人力资源社会保障局　　市交通局

市文化和旅游局　　市卫生健康委员会　　市住房和城乡建设局

市农业农村局　　市大数据局　　市商务局

市地方金融监管局　　市行政审批局　　市 12345 市民热线受理中心

中国人民银行聊城市分行　　国家金融监督管理总局聊城监管分局

市邮政管理局　　市烟草专卖局　　市消费者协会

2023年9月14日

（此件公开发布）

“放心消费在聊城”创建深化提升三年行动方案（2023—2025年）

消费是经济发展的重要引擎，构建安全放心的消费环境是恢复和扩大消费的重要保障。为深化放心消费创建，营造良好消费环境，促进消费持续恢复，经研究决定开展“放心消费在聊城”创建深化提升三年行动，制定方案如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，积极推动高质量发展，通过组织开展“放心消费在聊城”创建系列深化提升行动，推动放心消费创建扩面提质增效，落实经营者主体责任，推动消费维权社会共治，着力优化消费环境，提振消费信心，释放消费潜力，促进全市消费持续回暖复苏，更好维护消费者合法权益，不断提升人民生活品质，擦亮“放心消费在聊城”品牌，不断提升人民生活品质，深化“六个新聊城”建设，为推动聊城市经济社会高质量发展提供有力保障。

二、基本原则

多元参与，社会共治。充分调动经营者积极性和主动性，强化其创建活动主体地位。同时，充分发挥法律法规的规范作用、职能部门的监管作用、行业组织的自律作用及消费者组织和媒体、社会公众的监督作用，积极构建政府主导、部门协作、企业自律、行业自治、社会监督、群众参与为一体的放心消费环境共

创共享格局。

问题导向，标本兼治。从当前影响消费安全和消费质量的突出问题着手，督促经营者提高产品和服务质量，依法查处各类消费侵权行为，切实增强群众获得感、幸福感、安全感。注重加强消费维权制度建设，坚持边治理边规范，积极探索完善消费者权益保护长效机制，巩固放心消费创建成效，持续推动消费环境优化。

示范带动，逐步提升。以质量安全、明码标价、计量准确、服务优质、纠纷快处等为指向，以社会认可、消费者满意为基本原则，积极培育放心消费示范单位,引领带动领域创建、行业创建、区域创建，不断提升创建整体水平。

标准引领，分类推进。推进放心消费示范单位创建标准体系建设，鼓励和引导经营者按照标准建立完善管理服务体系，提升产品和服务质量。因地制宜、因企施策，根据不同地域和行业领域特点分别制定完善创建标准和措施，有针对性地加强对参与创建经营者的培育指导，提高创建实效。

三、主要措施及目标

通过强化一系列措施，到2025年底，放心消费创建进一步拓展深化提升，经营者消费维权主体责任更好落实，消费者权益保护工作协同联动进一步加强，人民群众对消费环境普遍更加放心满意。有关措施和具体目标如下:

（一）放心消费创建基本实现全域覆盖。广泛引导发动与群众生活消费相关领域的市场主体参与放心消费创建，指导经营者

结合自身实际开展放心消费承诺亮诺，在醒目位置张贴创建承诺和标识。不断拓展放心消费创建覆盖面，推动创建基本覆盖全市消费集中区域和相关行业领域，实现商品服务全覆盖、线下线上全覆盖、生产流通全覆盖、城市农村全覆盖。完善标准和流程，积极培育、严格认定放心消费示范单位，引领带动提升整体创建水平，全市力争新认定聊城市放心消费示范单位300家以上。

（二）经营者诚信守法意识普遍增强。广泛开展《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》《价格法》《计量法》《反不正当竞争法》《电子商务法》《山东省消费者权益保护条例》等法律法规规章的普法宣传，加强放心消费示范单位创建标准宣传贯彻，举行诚信经营倡议等活动，引导经营者强化法制观念和诚信意识，切实履行各项义务和承诺，诚信经营，公平竞争，不断提高产品和服务质量，消费维权主体责任得到更好落实，保护消费者权益成为经营者自觉行为。

（三）产品服务整体质量明显提升。深入实施质量强市战略，全面加强质量监管，推动经营者增强质量品牌意识，完善质量保障和创新机制，着力提升产品和服务质量，全市制造业产品质量合格率达到96%，消费品质量合格率满足高品质生活需要。加大宣传发动力度，引导更多经营者承诺推行并认真落实线下购物无理由退货，进一步畅通商品异地、异店退换货通道，鼓励各地政府主导建立无理由退货基金，保障退货制度落实，提升群众消费体验，全市承诺推行无理由退货实体店达到3万家以上，消费者购物“后悔权”得到进一步保障。

（四）消费纠纷源头化解比例显著提高。拓宽消费维权网络，延伸消费维权触角，落实经营者主体责任，指导大中型消费集中场所、相关服务企业、市内电商平台等推进规范化消费维权服务站建设，继续引导有条件的经营者建立在线消费纠纷解决机制（ODR），推行消费环节先行赔付制度，畅通消费投诉受理渠道，及时将消费纠纷解决在企业、化解在源头，全市消费维权服务站力争发展到2500家以上，ODR单位力争发展到4500家以上，消费纠纷自行协商和解率达到80%以上。

（五）消费维权社会共治格局更加完善。建立完善消费纠纷多元化解和诉调对接机制，推广人民调解、行政调解、司法调解联动做法，充分发挥有关行政部门、人民法院、人民调解组织、消协组织、行业协会、专家学者、公益组织、律师、网格员、志愿者等力量，合力调解疑难消费纠纷。高度重视新闻媒体消费维权舆论监督作用，大力宣传诚信守法典型，曝光消费侵权典型案例。加强消费领域信用体系建设，各行业主管（监管）部门切实履行本行业消费领域信用监管主体责任，实施信用分类管理，健全失信约束制度，依法依规做好失信行为认定、记录、共享、公示、惩戒和信用修复等工作。

（六）消费侵权突出问题得到有效治理。畅通消费投诉举报渠道，建立并落实快速回应机制，健全完善投诉举报处理流程，提高投诉举报处置制度化、标准化、信息化水平，及时回应解决群众诉求，12345消费投诉举报处置率达到100%，消费投诉按时办结率达到98%以上，举报按时核查率达到96%以上。加强

投诉举报数据分析和风险研判，提高市场监管执法和消费维权工作的预见性、针对性和精准性。全面开展投诉信息公示，聚焦消费者投诉集中、反映强烈的领域、行业和市场经营主体，及时公示消费投诉总体情况和典型个案，切实保障消费者知情权和选择权。及时发布消费提示警示，引导群众安全科学消费。围绕消费者反映集中的质量、价格、收费、合同、商标、广告、竞争等方面存在的消费侵权问题，强化消费领域监管执法，加大“诉转案”力度，加强行刑衔接，对严重侵害消费者合法权益，构成犯罪的按规定及时移交处置，社会普遍关注的侵权现象得到有效治理，区域性系统性消费风险大幅降低。

四、重点领域创建

（一）开展实物消费领域创建提升行动。围绕销售假冒伪劣、有毒有害物质超标、违反明码标价规定、不履行“三包”义务等问题，加强吃、穿、用、行等相关消费品市场监管，推动销售单位落实质量安全主体责任，促进消费品质量提升。开展流通领域产品质量监督抽查，督促经营者制定并执行进货检查验收制度，压实经营者质量安全主体责任，切实承担商品修理、更换、退货义务。加强商品价格监管，监督经营者严格落实明码标价等规定，依法查处价格欺诈等违法行为。推进诚信计量行动，强化加油机、电子秤、定量包装商品净含量等方面的计量监督。将放心消费创建与食安山东建设相融合，在食品生产、流通和餐饮服务等领域同步推进放心消费创建，压紧压实食品安全属地管理责任和企业主体责任“两个责任”，加强全过程食品安全监管，严防严控食

品安全风险，切实保障群众“舌尖上的安全”。强化药品、医疗器械、化妆品等全生命周期监管，严厉打击违法违规行为。加强烟草市场监管，突出抓好电子烟、茶烟等新型烟草制品监管，严厉打击侵权假冒烟草制品以及“三无”电子烟产品，切实保障消费者合法权益。2025年底前，全市力争认定100家日用消费品经营者（商店、商场、超市、专卖店、药店等）为聊城市放心消费示范单位。（市市场监管局、市商务局、市烟草专卖局等部门、单位依职责分工负责）

（二）开展服务消费领域创建提升行动。深入推进校外培训、物业和公共服务、交通运输、住宿餐饮、美容美发、家政服务、文化旅游、医疗美容、养老服务、运动健身、金融、电信、快递等服务领域放心消费创建活动，围绕消费者反映较多的虚假宣传、违法广告、霸王合同、价格欺诈、违规收费、强迫消费、不按规定明码标价、侵害个人信息安全等问题，通过行政指导、约谈提醒、消费调查、公开点评、专项整治、行政处罚、社会曝光等措施，深化市场秩序治理，强化市场监管执法，督促经营者规范经营行为，提升服务质量，保障消费者合法权益。部署合同守护公平行动，开展重点消费领域合同格式条款“你提我点”活动，整治利用不公平合同格式条款侵害合法权益的违法行为，推广合同示范文本。健全服务标准体系，完善传统服务领域标准，加快新兴服务领域标准研制。完善服务市场预付式消费管理办法，加强零售、住宿餐饮、居民服务、校外培训、文化旅游、体育健身等领域单用途预付卡管理。围绕住房、教育培训、医疗美容、养

老托育等重点民生领域，推动形成公开的消费者权益保护事项清单，完善纠纷协商处理办法。研制服务业高端品牌培育标准，加强服务业品牌建设。监督特种设备使用单位落实使用安全主体责任。2025年底前，全市力争认定70家相关服务经营者（教育培训、物业、公共服务、汽车销售维修、驾驶培训、住宿餐饮、旅游景区、旅行社、文化服务机构、医疗美容、养老、健身、电信、快递、金融机构等领域）为聊城市放心消费示范单位。（市消费者权益保护工作联席会议成员单位依职责分工负责）

（三）开展消费品生产领域创建提升行动。以食品、家电、家具、纺织服装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，开展放心消费示范单位培育工作。加强企业质量技术帮扶，引导经营者健全质量管理体系，开展全面质量管理，落实质量安全主体责任，推动生产企业增品种、提品质、创品牌。强化消费品标准体系建设，开展企业标准“领跑者”活动，鼓励企业制定高于国家标准的企业标准，以高标准制造高质量产品。积极支持和服务相关外贸企业生产“同线同标同质”产品，加强企业认证监管和检测认证技术支持，更好满足群众消费升级需求。督促、指导企业加强销售产品安全管理，依法履行召回主体责任。优先将“聊城市市长质量奖”“山东老字号”“好品山东”名单内企业纳入放心消费示范单位培育范围。2025年底前，全市力争认定60家消费品生产企业为聊城市放心消费示范单位。（市市场监管局、市商务局等部门按照职责分工负责）

（四）开展电子商务领域创建提升行动。强化行政指导，加强电商平台责任清单宣传培训，引导平台建立健全内部管理制度，进一步压实电商平台主体责任，督促其做好平台准入和退出、商品质量和信息管控、消费者个人信息保护等工作。指导电商平台建立和完善消费者权益保护机制，设置消费维权处理机构，积极落实赔偿先付制度。鼓励、引导网店经营者在积极落实七日无理由退货义务基础上，向社会推出更加优质的服务措施。持续推进市内电商平台亮照、亮证、亮规、亮标全覆盖。加强网络直播营销活动监管，推进产品质量线上线下一体化监管。组织开展网络市场监管专项行动，依法查处网售禁限售商品、虚假宣传、违法广告、商标侵权、刷单炒信等违法行为。指导相关县做好全省网络市场监管与服务示范区创建，促进区域网络消费环境改善。2025 年底前，全市力争认定 20 家电商企业为聊城放心消费示范单位，力争打造 1 家以上省级网络市场监管与服务示范区。（市消费者权益保护工作联席会议成员单位及市委网信办等部门、单位依职责分工负责）

（五）开展相关行业领域创建提升行动。积极推动放心消费创建向行业拓展，充分发挥汽车、家具、家电、化妆品、装饰装修、房屋中介等行业协会作用，组织、指导消费相关行业放心消费创建活动，结合行业特点制定创建方案和标准规范，健全行业管理制度和措施，加强本行业产品和服务质量监督，开展消费纠纷调解，广泛开展创建活动宣传培训，组织行业内经营者开展学标对标、贯标达标活动，争创放心消费示范单位，促进行业自律

和服务质量提升。（市消费者权益保护工作联席会议成员单位依职责分工负责）

（六）开展乡村放心消费创建提升行动。将放心消费创建同乡村振兴战略有效衔接，以乡村日用消费品经营者等为重点，组织开展放心消费创建活动，指导其落实《放心消费示范单位创建指南第七部分：乡村》（DB37/T3698.7-2021）相关要求。加强农产品质量安全监管，强化农作物种子、农药、肥料、农用膜等监督管理。严厉打击农村地区、城乡接合部制售假冒伪劣商品、违法广告、虚假宣传、价格欺诈等违法行为，净化乡村消费环境。开展消费教育进乡村活动，广泛宣传消费维权知识，提高乡村消费者维权能力。依托乡镇人民政府、村委会、市场监管所等，设立乡村消费维权服务站,健全基层消费维权网络体系，及时处理农村群众消费纠纷。鼓励和引导乡村民宿、家庭农场、农家乐、农村食杂店等积极争创放心消费示范单位。2025 年底前，全市力争认定聊城市放心消费示范乡村不少于 30 家。（市市场监管局、市农业农村局、市商务局、市文化和旅游局、市消费者协会等部门、单位依职责分工负责）

（七）开展区域整体创建提升行动。按照《放心消费示范单位创建指南第八部分：街区》（DB37/T3698.8-2021）要求，在商业步行街、商业特色街区、商业综合体、新型消费商圈、特色小镇等区域，深入开展放心消费创建，在商品经营、餐饮服务、观光游览、环境卫生、公共设施等方面加强精细化管理，聚力打造一批放心消费示范街区，促进城市文明诚信建设。按照省市场

监管局等部门部署，积极参与全国放心消费示范城市创建，提升区域消费环境建设水平。（市消费者权益保护工作联席会议成员单位及相关部门、单位依职责分工负责）

五、保障措施

（一）强化组织领导。消费环境承载民生、关乎发展。深入开展“放心消费在聊城”创建是保障和改善民生、促进扩大消费、推动高质量发展的重要举措。各级各部门要充分认识创建工作的重要意义，切实加强组织领导，健全工作机制，统筹相关部门相关条线力量推进创建。要积极争取地方党委政府重视和支持，将放心消费创建工作纳入当地经济社会发展规划、年度重点工作和为民办实事重要内容，列入重要议事日程，周密部署实施。

（二）强化责任落实。各级各部门要牢固树立消费环境“一盘棋”思想，坚持综合监管和行业监管分工协作，加强部门协同、上下联动、信息共享，凝聚各方合力，共同履行好消费维权职责。各级消费者权益保护工作联席会议办公室（或相关议事机构）要切实承担牵头职责，加强组织协调，统筹推进本行政区域内放心消费创建。各级消保工作联席会议（或相关议事机构）成员单位和相关部门要各司其职，深入开展调研，制定实施方案，明确工作重点，细化工作措施，精心组织实施好主管行业领域放心消费创建。

（三）强化政策支持。各有关部门、新闻媒体、金融机构、市场开办单位、电商交易平台等，围绕宣传表扬、信用激励、招标采购、信贷优惠、费用减免等方面，研究制定对放心消费参与

创建单位的支持政策和激励措施，提高经营者参与创建积极性。加强创建工作保障，各级财政在放心消费创建宣传、评估、学习、培训、调研、督导、检查、激励、标准制定和信息化建设等方面提供经费支持，各部门要把相关费用列入年度预算。

（四）强化推广宣传。鼓励相关部门和经营者发扬首创精神，在放心消费创建中大胆创新，探索各具特色、富有实效的经验做法，形成更多可复制、可推广的创建模式，推动相互借鉴共同提高。积极组织主流媒体和新兴媒体，通过多种形式多个角度多个平台，深入挖掘和大力宣传放心消费创建的目的意义、具体举措、典型案例、创新做法等，持续展示各地创建成果成效，营造创建活动浓厚氛围，不断提升“放心消费在聊城”的知晓度和影响力。

（五）强化督促检查。各级各部门要及时开展创建工作督查指导，加强创建单位监督检查，推动创建工作落地落细落实。对放心消费创建成效明显的地区，积极推荐为相关考核激励和示范创建对象。要通过大数据分析、第三方评估、消费者体验等方式，科学评估创建成效，紧盯短板弱项，研究制定改进措施，不断提升创建水平，持续改善消费环境。

主送：各县（市、区）市场监管局、党委宣传部、党委网信办、人民法院、发展改革局、教育局、公安局、民政局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、交通运输局、文化和旅游局、卫生健康委、住房和城乡建设局、农业农村局、大数据局、商务局、地方金融监管局、行政审批局、12345市民热线受理中心、烟草专卖局、消费者协会。

聊城市市场监督管理局办公室　　2023年9月14日印发