

# 聊城市市场监督管理局 聊城市消费者协会文件

聊市监网监字〔2022〕15号

## 聊城市 2022 年 3•15 消费者权益保护活动工作方案

各县（市、区）市场监管局，消费者协会，市属开发区市场监管部门、市局相关科室、各直属单位：

现将《聊城市 2022 年 3•15 消费者权益保护活动工作方案》印发给你们，请按照要求，认真贯彻落实。



（此件主动公开）

# 聊城市 2022 年 3·15 消费者权益保护活动方案

**一、活动宗旨** 为隆重纪念 2022 年 3·15 国际消费者权益日，大力宣传 2022 年消费维权年主题，紧紧围绕“共促消费公平”年主题，以“服务消费者、服务经济发展”为宗旨，结合我市实际，聊城市市场监督管理局、聊城市消费者协会拟联合相关部门在全市范围内组织开展活动，引导消费者理性消费，共同促进消费公平；开展专项整治活动，强化市场监督管理，净化市场环境；开展放心消费全域创建活动，助推聊城经济发展。

**二、活动时间：**2022 年 2 月 15 日起至 3 月 15 日，为期一个月。

**三、成立“3·15”活动领导小组。**局长宋一丁任组长，其他县级干部任副组长，相关科室负责人及各县级局局长任成员。下设综合协调组、后勤保障组、新闻宣传组、督查督导组、执法指导科，业务培训组。

## **四、活动形式和内容**

### **（一）开展专项整治**

依据 2021 年度投诉举报分析热点，结合停车领域、粮食领域专项巡察反馈整改工作，采取强有力的措施，加强专项治理和整顿，最大限度控制或减少投诉举报量。可对投诉不满意案件进行梳理，有针对性的对企业进行重点整治。要有重点的督办一批、查处一批、曝光一批，对于侵害消费者合法权益的行为进行严厉打击。

1、食品领域。以米面制品、食用油、肉类、农产品、禽

蛋、奶制品、调味料、糕点、水产品以及餐饮具消毒为整治重点，突出群众日常生活必需消费食品的专项执法检查。

2、“预付式消费”领域。预付卡是近年来投诉高发地，主要是商家经营不善跑路、预付卡剩余款不退、利用合同构筑消费陷阱、承诺服务难以兑现、霸王条款多等。主要行业是健身私教、美容美发、洗衣连锁、食品餐饮、零售连锁等行业。

3、价格领域。主要涉及停车收费、涉粮领域、转供电、物业收费、培训收费等。对不按规定明码标价、价格欺诈等行为进行查处。

4、广告领域。广播电视、报刊、户外媒介和企业官网、商业网站、公众号等媒体发布的医药、食品、房地产、教育培训等领域违反广告法律法规的广告行为。

5、质量和计量领域。针对涉及农资、成品油、日用消费品、儿童和学生用品等关系民生的重点产品，严厉打击以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品等行为。计量领域主要针对停车领域、涉粮计量器具、加油机、电子秤等领域计量违法行为进行查处。

6、知识产权领域。把驰名商标、地理标志、专利产品侵权假冒行为作为检查的主要内容，主要针对农贸市场、礼品商行、大型超市、城乡结合部等重点区域开展执法检查。

7、对各县（市、区）投诉举报工作进行督办。

## （二）开展放心消费创建工作

制定《聊城市市场监督管理局放心消费全域创建工作实施方案》，对2022年度放心消费创建工作进行安排部署。2022年底前，全市所有涉及与群众生活消费相关的市场主体积极参

与放心消费全域创建活动，推动全市消费环境进一步优化，消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度进一步提升，打造“放心在聊消费有城”的聊城放心消费创建品牌效应。

### **（三）开展 3.15 宣传活动**

“3.15”活动期间，全方位宣传上级关于市场监管工作会议精神及相关政策；解读市场监督管理法律法规；发布 2021 年聊城市“六大投诉热点”；宣传放心消费创建工作系列活动，以及近年来放心创建工作取得的成果；宣传集中专项整治现场检查、现场执法情况以及取得阶段性成果；发布科学消费、理性消费科普知识，动态工作信息，曝光典型案例等。

召开聊城市消费者协会第四届一次常务理事会和 2022 年年主题通报会（会议内容：一是通报 2021 年做的主要工作；二是安排 2022 年主要工作任务；三是通报 2022 年中消协确定年主题、年主题的涵义及 3.15 活动安排）

## **五、活动要求**

（一）高度重视，精心组织。本次集中检查统一行动，是市局党组审时度势做出的重要举措，全系统各级务必要高度重视，抓实抓好。要通过此次检查，有效降低投诉举报数量。

（二）突出重点，务求实效。各单位要从实际出发，因地制宜，加强协调，要充分发挥职能作用，加大执法力度，切实解决一批消费者反映强烈的问题，努力营造良好的消费环境，确保今年“3·15”活动既轰轰烈烈又扎扎实实地开展，取得实实在在的社会效果。

（三）严字当头，尽职尽责。各督查组要认真负责，担当作为，履行督查职责。严格按照督查要求，落实督查任务。各

县级局要严肃对待整改问题，举一反三，致力防范；要加大违法案件的查处力度，对本次督查中办理的案件，要依法从严处理，要依法处理到人，纳入信用系统，公开曝光。

（四）扩大宣传，营造声势。市县两级要加大对此项专项整顿的宣传工作。对行动开展全过程录制，全媒体宣传，系列报道，在新闻媒体上进行全方位、多角度的宣传，努力营造强劲的舆论声势，切实维护消费者合法权益，有效震慑不法分子，全面树立市场监管形象。

（五）加强评比，重在实效。为保证执法检查行动不走过场，取得实效。市局将对这次专项整治活动的开展情况，进行通报。对各县级局以上情况进行评比，将综合评比结果上报市委市政府和省局，并通报到各地政府或管委会。

