

溧阳市人民政府办公室文件

溧政办发〔2019〕42号

市政府办公室关于印发 《溧阳市深化放心消费创建工作行动方案 (2019-2020年)》的通知

各镇人民政府，江苏中关村科技产业园、天目湖旅游度假区、溧阳经济开发区管委会，市各有关部门：

《溧阳市深化放心消费创建工作行动方案（2019-2020年）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

(此页无正文)



(此件公开发布)

溧阳市深化放心消费创建工作行动方案 (2019-2020年)

深入开展放心消费创建工作，营造更加安全放心的消费环境，对维护消费者合法权益、推动供给侧结构性改革、促进经济转型升级意义重大。根据常州市政府《常州市深化放心消费创建工作行动方案（2017-2020年）》（常政办发〔2017〕152号）文件精神，现就深化全市放心消费创建工作，制定行动方案如下：

一、主要目标

以服务溧阳“接轨南京，建设宁杭生态经济带最美副中心城市”为目标，以消费环境放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心为创建内容，到2020年，消费知识更加普及，市场秩序更加规范，消费环境更加和谐，诚信体系更加完善，率先把溧阳建设成为全省消费最安全、最放心的地区之一。

——消费品质量合格率进一步提高。主要消费类产品质量合格率稳定在90%以上。其中，食品抽检合格率稳定在95%以上，产地农产品和水产品质量合格率均达到98%以上，消费者对公共服务质量满意度达到80%以上。

——消费安全保障机制进一步完善。市场准入、主要消费品质量安全追溯等机制进一步健全，诚信体系进一步完善，市场监管效能进一步提升，人民群众对消费环境的总体满意度达到80%

以上。

——消费维权保障能力进一步增强。“一会两站”组织覆盖率和对消费者投诉处理率达到100%，消费投诉联络站、服务站均建立投诉快速处理机制，自行协商解决消费纠纷和解率达到80%。

——创建工作覆盖率进一步提升。与消费密切相关的市场主体参创率达到70%以上，行业参创率达到80%以上，镇、区（街道）参创覆盖率达到98%以上。

二、重点任务

（一）重点领域消费环境更加优化

1. 深化品牌消费集聚区放心消费创建工作。建立完善创建工作机制，推动落实“正版正货”、服务质量承诺和先行赔付等制度。积极开展“中华老字号”“江苏老字号”“常州老字号”等认定工作，建成2个省级品牌消费示范集聚区。

牵头单位：市市场监管局、商务局

配合单位：各镇、区（街道）

2. 拓展金融领域放心消费创建工作。保险、银行和相关金融组织放心消费创建工作继续走在全省前列，着重治理和规范金融消费与服务行为，建立完善高效便民服务体系、维权保障体系和常态化监管机制，不断提升消费信贷占比。继续推进农村金融综合服务站建设，为城乡居民提供安全、便利、放心的金融消费环境。

牵头单位： 人民银行溧阳支行

配合单位： 各镇、区（街道）

3. 推进电子商务领域放心消费创建工作。贯彻落实《关于全面加强电子商务领域诚信建设的指导意见》（发改财金〔2016〕2794号）和《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的实施意见》（苏政发〔2015〕166号）等文件，着力推进线上线下一体化监管，努力营造诚实守信的网络交易环境 and 安全放心的网络消费环境，积极创建一批电子商务领域放心消费创建示范单位，推动网络平台和运营商落实主体责任，提升电子商务领域的消费者满意度。

牵头单位： 市商务局、发改委、工信局、市场监管局

配合单位： 各镇、区（街道）

4. 加强各类商品交易市场放心消费创建工作。积极推动城乡各类市场扩面提质增效，深入推进城乡集贸市场、消费品专业市场和各类综合市场放心消费创建工作。加强与诚信示范街区、平安市场、诚信文明市场等创建活动的联动，建立协调推进、信息共享和社会共治的大创建格局。全市平安市场创建覆盖率100%，达标率95%以上，文明诚信市场建成率稳步提升。

牵头单位： 市文明办、公安局、商务局、市场监管局、发改委

配合单位： 各镇、区（街道）

（二）重点行业创建举措更加有力

1. 深入推进食品药品放心消费创建工作。完善食品药品安

全监管制度和法规建设，强化食品工业企业诚信管理体系建设，开展食品生产企业质量安全信用等级评定工作，将不诚信企业列入“灰名单”“黑名单”。建立健全食品生产企业安全信息公示栏制度，力争实现“十三五”期末全市全覆盖。积极开展省级食品安全城市创建工作，深入推进食品安全示范店、放心药品示范店和餐饮放心消费品牌创建，普及食品安全示范点、工作站、宣传站“一点二站”建设。

牵头单位：市市场监管局

配合单位：各镇、区（街道）

2. 全面深化诚信旅游放心消费创建活动。以旅游景区、旅游饭店、旅行社、旅游购物点、特色旅游街区、乡村旅游点等场所和经营单位为主体，全要素、全地域、全覆盖推进诚信旅游放心消费创建，深入开展“文明旅游、优质服务”等主题活动，形成一批“诚信旅游、放心消费”示范单位和示范景区。“十三五”期间游客满意度指数保持在80分以上。

牵头单位：市文体广电和旅游局

配合单位：各镇、区（街道）

3. 持续推动通信行业放心消费创建工作。深入开展通信行业“放心消费、满意服务”示范营业厅和先进示范运营企业创建活动，实现营销宣传规范、资费公开透明、监督机制健全、竞争公平公正、用户满意度持续提升的创建目标。

牵头单位：市工信局

配合单位：各镇、区（街道）

4. 切实加大汽修和快递行业放心消费创建力度。积极开展“放心汽修、绿色维护、阳光服务”创建活动，推动汽车维修放心品牌建设和信用等级评定工作。深入推进快递行业放心消费创建工作，力争到“十三五”期末，参创企业覆盖率80%、主要品牌企业城区自营网点标准化达标率100%。

牵头单位：市交通运输局

配合单位：各镇、区（街道）

5. 深入开展价格和农资放心消费创建工作。全面推行价格信用承诺制度，完善明码标价和收费公示制度，深入开展价格社会监督网络建设，督促经营者规范价格行为，强化价格自律。继续开展农资放心消费行业创建，进一步规范农资市场秩序，提升农药、化肥、种子等重要农资监管质量。指导、协调全市开展肥药零差率统一配供体系建设。

牵头单位：市农业农村局、市场监管局、供销合作总社

配合单位：各镇、区（街道）

6. 巩固深化粮油和食盐放心消费创建工作。深化“放心粮油”示范企业创建工作，提升全市粮油供应品质，到2020年底全市“放心粮油”示范企业数量达到38家，力争创建“江苏好粮油”样板店3家，实现全市“放心粮油”全覆盖。适应盐业市场监管改革发展新要求，以确保食盐质量安全和供应安全为核心，完善食盐定点生产、批发专营等制度和专业化监管体制，确保城乡居

民特别是农村食盐质量安全、供应充足和价格稳定。

牵头单位：市农业农村局、市场监管局

配合单位：各镇、区（街道）

7. 积极推动公共服务行业放心消费创建工作。加强对供水、供气、供电、有线电视、公共交通、医疗卫生、养老服务、物业管理、房产中介等公共服务行业服务行为和服务质量的规范引导，定期组织开展消费调查和公众满意度调查等活动，坚持问题导向，加强监管针对性，着力解决行业“潜规则”“霸王条款”和收费不透明、服务不规范、承诺不兑现以及拒不履行社会责任与义务等突出问题，切实为城乡居民提供安全放心、优良满意的公共服务与消费环境。

牵头单位：市民政局、住建局、自然资源局、交通运输局、卫健局、市场监管局、发改委

配合单位：各镇、区（街道）

（三）市场监管综合效能更加提升

1. 加强市场信用体系建设。深入贯彻落实《常州市社会信用体系建设规划纲要（2013-2020年）》（常政发〔2013〕205号文件）、《常州市社会法人失信惩戒实施办法（试行）》（常政办发〔2015〕157号）等文件，积极推动市场信用监管体系建设，建立健全市场主体信用分类监管机制，落实黑名单、经营异常名录、警示等管理制度，加强事中事后监管。做好征信数据质量管理，推进征信系统与各部门工作的衔接，积极培育征信市场。

建立联合惩戒机制，切实形成“一处失信、处处受限”的行政监管和社会监督氛围。

牵头单位：市发改委、市场监管局、国家税务总局溧阳市税务局、人民银行溧阳支行

配合单位：各镇、区（街道）

2. 加大市场协同监管力度。加强部门协作联动，综合运用各种监管手段，加大对消费突出问题的集中与联合处置。坚持源头治理、打防结合，积极打击制假售假、计量欺诈、盗版侵权、违法广告等违法经营行为，建立大要案督办、协办和联动查处机制，提高诉转案水平。

牵头单位：市文体广电和旅游局、市场监管局、公安局

配合单位：各镇、区（街道）

3. 加强质量监管和风险防范。建立完善产品和商品质量监测、抽查检验和依法公开发布等机制，严格落实问题和缺陷产品召回、下架、退市等制度。加快产品质量溯源系统建设，推动产品质量全程监管，强化特种设备安全管理。扎实推进“两减六治三提升”专项行动，深入实施水、大气、土壤污染防治行动计划，提高风险防控和治理能力。

牵头单位：市市场监管局、常州市溧阳生态环境局

配合单位：各镇、区（街道）

（四）消费维权保护更加到位

1. 推动消费者权益保护法治宣传教育工作。深入贯彻《中

华人民共和国消费者权益保护法》，认真做好《江苏省消费者权益保护条例》宣传和普法教育工作，增强群众运用法律维护消费权益的知识与能力，提高经营者依法经营的意识。

牵头单位：市市场监管局、司法局

配合单位：各镇、区（街道）

2. 积极探索创新消费维权工作机制。建立完善消费纠纷调处与社会大调解工作对接机制，全面推动消费纠纷“诉调对接”机制双向化。综合运用调解等有效手段，积极化解社会反映强烈的维权问题。深化消费维权司法援助和区域协作联动机制建设，努力降低群众消费维权成本。

牵头单位：市市场监管局、司法局

配合单位：各镇、区（街道）

3. 强化消费维权组织与效能建设。着力加强基层消费维权工作，强化基层消协组织机构、人员、经费保障和“一会两站”组织网络建设，提升12315“五进”站点和基层维权网点覆盖率。认真抓好消费维权志愿者队伍和公益律师团组织建设，积极推动公益诉讼。探索建立“互联网+消费维权”新模式，提升维权工作效能和社会影响力。

牵头单位：市市场监管局

配合单位：各镇、区（街道）

（五）宣传教育引导作用更加显著

1. 整合宣传教育资源。充分发挥职能部门、新闻媒体、文

化和广告传媒以及参创企业、行业作用，大力开展放心消费创建公益宣传和全民教育活动，唱响“放心消费在常州”宣传品牌，并作为深化群众性精神文明创建、推进诚信建设制度化的重要内容，进一步提升创建活动的社会知晓度和认同感。

牵头单位：市委宣传部、市文明办、市场监管局

配合单位：市相关新闻媒体，各镇、区（街道）

2. 拓展宣传教育形式。积极开辟宣传教育专题、专栏，制作刊播一批放心消费主题公益广告，深化放心消费教育基地、大讲堂、网站建设，发挥数字传媒、微博微信等新兴传播媒介作用，形成各具特色、丰富多彩、影响广泛的宣传教育载体和形式。

牵头单位：市委宣传部、市文明办、市场监管局

配合单位：市相关新闻媒体，各镇、区（街道）

3. 开展宣传教育活动。继续深入推动放心消费宣传进企业、进景区、进校园、进社区、进农村“五进”活动，加强对网络购物、储值消费、个性化定制等新型消费模式的引导，强化对经营者诚实守信教育和消费者科学理性消费知识的宣传，推动消费方式、消费结构转型升级，促进新消费业态健康发展。

牵头单位：市委宣传部、市文明办、市场监管局、教育局

配合单位：市相关新闻媒体，各镇、区（街道）

三、保障措施

（一）强化组织领导。加强政府对放心消费创建工作的组织领导，切实把放心消费创建工作纳入各级政府推动经济社会发展

的总体规划、目标考核工作体系、财政预算保障项目和为民办实事重点内容。加强各级放心消费创建活动办公室机构、人员和队伍建设，进一步稳定和充实基层创建工作力量。

（二）深化部门协作。积极发挥成员单位在创建工作中的职能作用，完善联席会议、情况通报、信息共享、督查考核等工作制度，进一步凝聚创建合力。各级放心消费创建活动办公室要切实履行职能，加强组织协调，提升创建实效。

（三）完善配套措施。深入开展消费环境建设民意调查，加强对放心消费创建工作的分析研究，深化区域消费环境指数评价应用工作，鼓励、引导企业增强开展创建活动的内生动力。

（四）加强社会共治。进一步营造政府主导、企业主体、行业自律、群众参与、社会监督的创建工作氛围，鼓励公众、社会组织和媒体积极参与放心消费创建活动。进一步增强企业、行业、商会和各类行业协会组织开展放心消费创建工作的积极性，形成社会协同共建、携手共创的良好格局。

抄 送：市委办，市人大办、政协办。

溧阳市人民政府办公室

2019年9月17日印发
