

# 合肥市瑶海区人民政府办公室文件

瑶政办〔2023〕5号

## 合肥市瑶海区人民政府办公室关于 印发《2023年瑶海区放心消费创建活动 实施方案》的通知

各有关单位：

经区政府同意，现将《2023年瑶海区放心消费创建活动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

合肥市瑶海区人民政府办公室

2023年6月12日

办公室

# 2023 年瑶海区放心消费创建活动实施方案

根据《安徽省消费者权益保护工作联席会议办公室关于印发〈安徽省放心消费创建活动工作方案〉的通知》（皖消联办发〔2022〕2号）文件精神，按照市委、市政府关于优化消费环境、加强消费者权益保护的部署要求，为深入推进“放心消费在瑶海”行动，持续创优消费环境，助力构建新发展格局，积极创建安徽省放心消费示范区，现就开展瑶海区新一轮放心消费创建活动，制定如下方案。

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记考察安徽重要讲话指示精神，认真落实市委、市政府决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻新发展理念，构建新发展格局，以推动高质量发展为主题，以改革创新为动力，通过开展放心消费创建活动，推进放心消费创建“点、线、面”同步发力，打响“满意消费长三角 放心消费在瑶海”品牌，提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，使消费领域重点突出问题得到有效解决，促进全区经济发展稳步增长。

## 二、创建主体

放心消费创建分为放心消费示范单位创建、放心消费示范街区（市场）创建、放心消费示范菜市场创建三类，创建主体

分别是企业主体、街区（市场）管理机构及菜市场管理机构。

### 三、工作目标

通过放心消费创建，认定一批消费环境优、示范作用好、社会影响广、文明程度高的示范单位、街区、菜市场，引导社会各界更加重视消费者权益保护工作，推动消费维权社会共治；推动消费品和服务质量显著提升，消费安全事件以及消费风险大幅降低，消费环境持续改善；推动经营者落实主体责任，将消费纠纷化解在源头，经营者诚信守法意识普遍提升；推动构建更加便捷高效的消费者诉求表达、权益维护和矛盾化解机制，消费纠纷处理率、处理成功率、消费者满意率逐年提高，人民群众在消费领域的获得感、安全感和幸福感进一步增强。

### 四、工作原则

**（一）政府主导，自愿参与。**充分发挥放心消费创建工作领导小组的职能作用，完善创建政策措施，推动构建“政府主导、部门协同、企业自律、行业自治、群众参与、社会监督”的工作格局。坚持广泛动员、自愿参与原则，压实创建主体责任，强化创建工作落实。

**（二）协同联动，社会共治。**以与消费者日常生活密切相关、投诉举报相对集中的行业和领域为重点，坚持属地管辖、行业主管、部门监管与生产经营者自治相结合的原则，明确部门职责分工，强化协同配合，落实创建责任，切实解决各行业中影响消费者合法权益的难点、痛点和堵点问题。充分发挥行业组织、消保组织、社会公众和媒体的监督作用，实现消费环境社会共治。



**（三）因地制宜，示范引领。**以经营主体集中的商圈、街区、市场为创建重点，探索放心消费创建工作方向和路径，以点带面，树立样板，形成示范带动效应。深化拓展创建广度和深度，提升放心消费创建活动的覆盖面和影响力。

**（四）以人为本，强化监督。**坚持以人民为中心，树立消费者至上理念，把“社会认可、部门支持、经营者受益、群众满意”作为衡量放心消费创建活动的重要标尺。完善监督机制，强化社会监督，加强媒体联动，广泛宣传创建工作成果，及时回应社会关切，用放心消费为社会文明赋能，让消费者成为放心消费创建工作的参与者和受益者，共建共享放心消费创建成果。

## **五、创建标准**

### **（一）放心消费示范单位**

**1. 创建工作组织领导有力。**主要负责人对创建工作高度重视，创建活动组织机构、工作职责、计划方案、目标任务、制度规章等建立健全。

**2. 创建宣传教育成效明显。**针对行业特点，围绕“五个放心”开展主题鲜明、形式多样、内容丰富的活动，创建工作宣传氛围浓厚，并融入到员工教育、培训、考核等制度安排中。

**3. 经营和服务质量管理规范。**严格执行国家相关法律法规和商品、服务质量标准；对经营的商品和服务有严格的质量、计量等管控要求，并符合国家有关质量计量标准和行业管理规范要求；建立并认真执行进货查验、索证索票、购销台账登记制度。

**4. 诚实守信和依法经营意识强。**重视商业信誉和社会责任，商品和服务的质量、价格、计量等信息公开透明，质量查询和追溯体系建立健全，无不公平格式条款、无虚假承诺、无严重违法失信记录等侵害消费者权益的行为。

**5. 消费者权益保护工作成效好。**严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规，建立消费维权、先行赔付、无理由退货等制度，有投诉处理制度和机构人员，投诉受理方式、办理流程、台账记录等建立健全，对投诉举报处理及时，投诉处理率、满意率较高。

**6. 线下无理由退货承诺落实到位。**按照《安徽省线下实体店无理由退货指引（试行）》要求，在经营场所醒目位置张贴无理由退货标识，向消费者明示退货品种、范围、时限、不适用项目及退货条件等，建立无理由退货台账，开具的购物小票上主动提示退货说明等信息，收到商品后3天内应退还货款，定期向监管部门报送无理由退货商品件数和金额。

**7. 经营和服务安全管理责任健全。**对经营和服务环节可能出现的公共安全事故，有健全的应急处置制度和预案，近三年无产品质量、食品药品、环境污染等安全事故发生。从事特殊行业的企业及从业人员，具备法定资质和从业资格，有完整的经营、服务和售前售中售后服务体系。

## **（二）放心消费示范街区（市场）**

**1. 有一定规模和组织形式。**商品销售和服务集中度高，在本区有一定的规模和影响力。街区设有完善的创建工作组织机构，健全的运营管理和社会监督机制，其组成部门有明确的创



建工作职责和责任分工。

**2. 放心消费创建活动深入开展。**按照放心消费创建目标、经营服务内容和行业管理规范，街区内经营者自觉建立并公开兑现服务承诺。经营场所内有放心消费创建活动专用标识和温馨提示语。

**3. 市场主体诚信守法文明经营。**街区内市场主体应当证照齐全、合法有效，诚实守信、依法经营。履行商品进货查验、索票索证、购销台帐登记和不合格商品退市、召回、销毁等责任。商品和服务做到明码标价，质价相符。严格执行商品“三包”、无理由退货等规定，落实消费环节经营主体首问和先行赔付制度。

**4. 消费维权和投诉处理机制健全。**街区运管机构建立健全消费投诉快速处理、消费风险预警提示及消费矛盾纠纷化解等工作机制。街区设有消费维权服务站，经营者普遍建立消费纠纷和解机制。投诉处理有记录、有回访，创建工作归档规范。

**5. 管理和运行保障制度健全有效。**街区运营管理机构建立食品药品安全责任网络和重特重大事故应急处置等工作机制。围绕创建工作，定期对经营者开展教育培训和消费者满意度调查测评活动，对发现的问题及时制定和落实。

### **（三）放心消费示范菜市场**

**1. 主体资格合法，落实安全放心。**场内的经营者必须持有有效营业执照，经营食品还必须同时领取食品经营许可证或登记备案证，严禁无照经营或超范围经营。鼓励在菜市场摊位上安装电子显示屏，一户一屏、一屏多码（付款码、食品追溯码、

消费者投诉码等), 实时滚动显示经营者的证照资质、服务承诺、商品价格等各类信息, 让消费者明白消费。

**2. 贯彻进货查验和食品溯源, 落实质量放心。**市场管理者应建立食品、农产品安全管理档案, 按照“一户一档”的要求落实索证索票, 确保市场内销售的商品可溯源。鼓励市场管理者使用政府部门的或自建开发的系统设置“食品追溯”二维码, 利用电子屏或在摊位显著位置张贴, 消费者扫描二维码就可知晓食品进货来源、购进时间等信息。鼓励市场设置食品安全检测室, 定期开展食品检测工作并将结果予以公示。

**3. 执行明码标价, 落实价格放心。**场内经营者销售各类商品应当按国家有关规定实行明码标价, 标价内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标示醒目。可通过公共电子显示屏、公示栏和经营户电子显示屏或公示牌公示。禁止价格欺诈、哄抬价格和低价倾销等不正当价格行为。

**4. 公开服务承诺, 落实服务放心。**市场管理者建立食品安全、卫生管理、消费投诉等专项管理制度并予以公示, 市场管理人员定岗定责, 为消费者提供文明周到的服务。市场管理者应围绕安全、交易、质量、价格、售后等方面做出不低于相关法律法规规章要求的承诺, 制作《放心消费公开承诺》, 并在场内各经营摊位、市场电子屏等醒目位置公开展示, 主动接受社会监督。

**5. 重视消费维权服务, 落实维权放心。**市场内设有“消费者维权服务站”, 公示投诉处理负责人姓名及联系电话、投诉处理制度、流程和办理时限等内容; 市场管理者积极加入市场监



管部门平台在线消费纠纷解决（ODR）机制，实行投诉快速处理，配合开展远程视频消费维权，实现线上调解；鼓励、引导具有一定规模、摊位较多的市场建立和完善赔偿先付制度；鼓励市场管理者通过信用管理方式，对投诉较多、不诚信的经营者予以公示，对无投诉，诚信经营经营者予以表彰。

**6. 大力营造创建宣传氛围。**市场管理者积极开展放心消费菜市场宣传，使用创建统一宣传标语，结合自身实际，组织场内经营户开展各类创建宣传活动，让消费者充分感知安全放心的消费环境。

## **六、工作步骤**

**（一）动员部署阶段（2023年5月-2023年6月）。**各成员单位广泛动员辖区内符合申报标准的创建对象积极参与创建活动。以商业街区、市场、商业综合体、菜市场、品牌连锁企业总部为重点对象，以“线下无理由退货承诺”为重点内容，对无理由退货“承诺有声、落地有力”的申报单位优先认定放心消费示范称号。申报示范单位、街区、菜市场的创建主体，在6月底前，向区放心消费创建工作领导小组办公室或各辖区市场监管所提交创建申报表和创建实施方案等资料。

**（二）推进创建阶段（2023年7月）。**鼓励引导参创单位和放心消费示范企业（店）开展线下购物无理由退货公开承诺活动。期间，区放心消费创建工作领导小组办公室将会同有关成员单位对申创单位进行明察暗访。同时，为巩固创建成果，对近年来以来已认定的放心消费示范单位开展“大回访”活动，强化对放心消费示范单位的监督指导，督促放心消费示范单位



严格落实消费维权责任和义务，真正发挥其榜样标杆作用，更好地服务于广大消费者。对违反创建活动有关规定的，取消其相应资格，并向社会公示。

**（三）评估验收阶段（2023年8月）。**区放心消费创建工作领导小组办公室按程序开展评估验收，通过专家评审、征求意见、大数据监测、公开公示等多种形式，对申报单位进行科学客观的综合评价，确保评估结果公平、公正。

**（四）认定公示阶段（2023年9月）。**完成区级放心消费示范单位认定工作，对达标或者验收合格的创建单位，由区放心消费创建工作领导小组办公室分类认定为区级放心消费示范单位、示范街区（市场）、示范菜市场，并在相关媒体上向社会公布，并统一制作牌匾发放给通过认定的示范单位。示范单位要在经营场所醒目位置悬挂，接受消费者监督。

**（五）总结推广阶段（2023年10月）。**及时总结放心消费创建示范经验做法，形成可复制、可推广、可借鉴的示范样板，积极组织宣传推广，充分发挥放心消费创建示范引领作用。同时，建立健全长效管理机制，实行动态管理，主动接受社会和群众监督。

## **七、工作要求**

**（一）强化组织领导，提高站位谋划。**各单位要高度重视，明确责任分工，把放心消费示范创建工作列入年度重点工作，对照任务目标细化工作措施，倒排工期，压茬推进，确保不折不扣完成全年目标任务。要强化督促指导，及时通报工作进展，研究解决新情况新问题，创新工作方式方法，提升创建实效。

**（二）强化协作配合，凝聚创建合力。**积极发挥区放心消费创建工作领导小组成员单位的职能作用，各成员单位要主动配合区联席会议办公室做好宣传、推荐、引导等一系列工作，积极探索开展具有行业特点的系列主题活动。区放心消费创建工作领导小组办公室抓好筹划部署、组织实施、情况汇总、督促检查等工作。

**（三）强化研究谋划，狠抓工作落实。**各单位要把创建工作与优化营商环境、食品安全监管、质量品牌提升、市场监管执法等有机结合起来，整体谋划，统筹推进，切实提高创建工作实效。

**（四）强化宣传引导，营造创建氛围。**各单位要对社会反响好、消费者满意度高的放心消费示范单位，通过主流媒体加大推广宣传力度，扩大放心消费创建活动的影响，提升经营者、消费者对放心消费创建活动的认同度和参与度。要加强对参创单位、示范单位的培育引导，督促参创单位、示范单位更好地落实消费维权责任和义务，切实履行各项承诺。