

麟游县人民政府办公室文件

麟政办发〔2022〕14号

麟游县人民政府办公室 关于印发《麟游县放心消费示范县创建工作 实施方案》的通知

各镇人民政府，县政府各工作部门、各直属机构：

《麟游县放心消费示范县创建工作实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

麟游县人民政府办公室

2022年4月7日

麟游县放心消费示范县创建工作实施方案

为深入开展市级放心消费示范县创建工作，全面激发市场主体参与创建的积极性，加快推进诚信体系建设，持续优化服务和改善民生，努力营造安全放心的消费环境，促进消费平稳增长，特制定如下实施方案。

一、创建目标

通过开展市级放心消费示范县创建工作，进一步增强市场主体诚信守法经营意识，切实提高消费品和服务整体质量，全面畅通消费纠纷解决渠道，有效解决消费领域重点突出问题，基本建成放心舒适的消费环境，强化消费对全县经济发展的基础性作用。到 2022 年底，全县参与创建放心消费示范单位总数达到 800 家以上；创建达标单位达到 300 家。

二、创建原则

（一）坚持全域创建。全面扩大争创范围，坚持全行业领域、各类型主体创建，实现活跃市场主体参与创建全覆盖。

（二）坚持示范引领。严格落实商品服务质量承诺、首问负责、先行赔付、缺陷产品召回等制度，加快创建进度，精心打造一批放心消费示范单位，以点带面，引领带动全域创建放心消费单位。

（三）坚持社会共治。强化部门联动、上下协同，建立健全信息共享、协同配合机制，充分发挥各行业主管部门、协会组织、新闻媒体的作用，强化监督，齐抓共管，凝聚创建合力。

三、创建任务

（一）日用消费品领域。年内参与放心消费示范单位创建150户，创建达标50户。开展“放心消费进万企”活动，扎实推进消费品质量提升行动，实现日用消费品经营场所放心消费承诺全覆盖。建立预付卡风险防范机制，制定专项应急预案，督促和指导企业制定完善预付卡章程，规范发行与服务。推动商品流通标准化和连锁、物流、电子商务现代化发展。加强线上线下一体化监管，将放心消费创建向线上延伸，指导电商企业自觉履行经营者首问负责和赔偿先付制度，鼓励有条件的线下经营者主动承诺7日无理由退货。（县工信局牵头，县市场监管局、县供销社按职责分工负责）

（二）食品消费领域。年内参与放心消费示范单位创建355户，创建达标125户。强化对食品加工企业的监督检查和抽检，督促落实食品安全主体责任，重点解决超量使用食品添加剂、违法添加非食用物质、食品标签不规范、卫生不达标等突出问题。负责食品安全事故应急体系建设，组织和指导食品安全事故应急处置和调查处理工作，解决好日常食品消费投诉。开展食品专项整治，依法查处违法行为。积极培育建设食品安全示范街区、美食城和餐饮店等。（县市场监管局牵头，县公安局、县农业农村局、县卫健局按职责分工负责）

（三）房地产、物业及装饰装修行业消费领域。年内参与放心消费示范单位创建55户，创建达标20户。加强商品房质量监管，围绕当前商品房质量不合格、违法违规销售等突出问题开展

专项整治，净化房地产市场。查处未取得《建设工程规划许可证》和《建筑工程施工许可证》擅自开工建设的违法建设行为。查处未经批准、未按照批准内容进行临时建设以及临时建筑物、构筑物超过批准期限仍未拆除的工程。督促物业服务企业按照合同约定履行服务，切实提高物业服务水平。指导装饰装修企业严格执行国家有关规定，倡导绿色、环保装修。加强对装饰装修和建材家居商品质量监管，重点解决使用不符合国家质量标准或与约定不相符的材料、重复计价、偷工减料等突出问题。（县住建局牵头，县市场监管局按职责分工负责）

（四）交通消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 55 户，创建达标 20 户。加强对汽车销售企业的日常监管，坚决杜绝加价销售汽车或收取额外费用、扣押车辆合格证、强制购买保险或强制代办车辆注册登记等现象。加强对客运、出租车、驾驶员培训机构的监管，引导驾驶员培训机构主动承诺按照约定培训。打击机动车维修企业使用假冒伪劣机动车配件违法行为。（县市场监管局牵头，县工信局、县公安局、县交通局按职责分工负责）

（五）文化旅游消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 55 户，创建达标 20 户。开展文化和旅游惠民消费季活动，加大文化和旅游市场监管力度，加强投诉举报处理，全面提升文化和旅游服务质量。强化新闻出版、出版物、广播影视节目和内容质量监管，组织查处重大违法违规行。加强互联网上网服务营业场所、网络文化经营单位、艺术品经营单位、娱乐场所、演出经

纪机构、文艺表演团体、演出场所等经营者监管，保障文化商品和服务安全，引导其守法诚信经营。依照国家标准对旅游景区、宾馆饭店等市场主体进行服务标准指导。规范旅游景区、旅行社服务行为，提升旅游行业服务水平。畅通消费者投诉举报渠道，依法维护投诉双方合法正当权益，依法查处旅行社及从业人员违法行为，重点解决不公平合同条款、违反合同约定、不合理低价游、擅自变更行程、超时营业等问题。（县文旅局牵头，县公安局、县市场监管局按职责分工负责）

（六）医疗消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 70 户，创建达标 30 户。加强对医疗服务机构、药品经营者的监管，规范医疗行为，保障群众健康权益。规范职业卫生、放射卫生、学校卫生、公共场所卫生、饮用水卫生管理标准，落实相关政策措施，开展有关监测、调查、评估和监管。加大预防性健康检查医疗卫生机构、信息服务、美容医疗、医疗保健等机构日常监管力度。建立健全医疗保健消费投诉举报机构，受理（处理）相关消费纠纷，治理医疗、药品、医疗器械虚假违法广告，打击发布或变相发布虚假医疗广告等行为。（县卫健局牵头，县公安局、县市场监管局按职责分工负责）

（七）教育培训消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 10 户，创建达标 5 户。严格落实“双减”政策，加强各类教育培训行业监管。重点解决发布虚假招生简章或广告，违规预收高额学费，不按约定履行教育培训合同等突出问题。（县教体局牵头，县发改局、县工信局、县文旅局、县市场监管局按职责分工

负责)

(八) 电信消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 20 户，创建达标 10 户。开展电信领域专项治理，重点解决向用户收取选号费或占用费、限定用户使用其指定的业务、乱收费多收费和不告知收费等突出问题。开展用户满意电信服务明星、明星班组评选活动。(县工信局牵头，县发改局、县市场监管局、县电信公司、县移动公司、县联通公司、县广电网络公司按职责分工负责)

(九) 快递物流消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 10 户，创建达标 5 户。开展快递服务质量提升专项行动，鼓励督促企业提升存放寄递服务水平，重点解决违法提供用户信息、违反快递服务标准、邮件包裹延误或损毁、未公示服务承诺事项、未及时处理用户投诉、签订不公平合同格式条款等突出问题。(县邮政局牵头，县公安局、县市场监管局按职责分工负责)

(十) 公共服务领域。年内参与放心消费示范单位创建 10 户，创建达标 5 户。加强供气、供水、供电、供热等公共服务行业诚信经营教育，开展公共服务行业消费维权调查研究，强化结果发布，倒逼经营者诚信守法经营。强化行业监管，查处违规经营行为，提升公共服务质量。(县住建局牵头，县市场监管局、县水利局、县电力局按职责分工负责)

(十一) 金融消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 10 户，创建达标 10 户。建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，加大金融消费者个人金融信息安全保护力度，规范

受理、依法处理金融消费者投诉，充分发挥多元化纠纷解决机制作用，及时便捷化解金融消费纠纷。（县政府办（金融办）牵头，各金融机构按职责分工负责）

四、创建步骤

（一）动员部署（2022年4月上旬）。制定出台全县市级放心消费示范县创建工作实施方案，成立领导小组，召开专题会议安排部署，全面启动创建工作。各责任单位要切实负责，在分管领域全面开展放心消费创建工作，确定创建名单，落实创建主体。充分利用电视、广播、网站、微信公众号等媒体媒介，加强对市级放心消费示范县创建活动的宣传报道，努力营造浓厚的创建氛围。

（二）分步推进（2022年4月中旬-2022年11月）

第一阶段：2022年4月中旬至6月。以11个与群众生活消费相关行业领域的市场主体为重点，引导全县相关活跃市场主体积极开展放心消费承诺，把承诺亮诺践诺活动与惠民便民利民举措相结合，以承诺促创建，以创建促消费，力争到6月底前相关行业领域参与放心消费创建单位达到500家，创建放心消费示范单位达到200家。

第二阶段：2022年7月至9月。深入全面发动，持续增量拓面，力争参与创建单位总数达到800家，创建放心消费示范单位达到300家。选取1-2个镇作为放心消费创建示范镇，引领辖区内放心消费全域创建有序开展。主要以消费领域、消费集中场所和经营服务性企业为重点，深入推行线下实体店无理由退货、

在线消费纠纷解决、消费投诉公示、守信激励和失信惩戒机制。以消费维权服务站建设为抓手，在群众日常消费集中场所全部建立消费维权服务站，以“就近投诉、就地处理、一站办好”为服务目标，切实推行“接诉即办”和“诉前介入”工作机制，力争消费纠纷处理率、和解满意率均达到100%。县创建办对参创单位进行考核验收，同时在验收达标的县级示范单位中推荐省级示范单位1户、市级示范单位10户。

（三）总结提高（2022年12月）。全面总结全县放心消费创建工作经验，突出抓好创建成效评估，彰显示范效应，对标对表查不足、补短板，进一步建立健全放心消费创建长效机制，促进创建工作常态化、规范化、制度化。

五、工作要求

（一）加强组织领导。县放心消费示范县创建工作领导小组统筹负责，统一领导和调度督导全县市级放心消费示范县创建工作。各成员单位要结合各自实际制定创建工作任务清单，按照创建步骤和时间节点，将创建任务逐条逐项梳理、分解、细化，明确责任，强化措施，扎实开展好创建工作。

（二）抓好任务落实。各相关部门和单位要牢固树立消费环境建设“一盘棋”理念，按照职责分工，各司其职，协作联动，共同抓好创建工作任务落实。创建工作领导小组对创建工作目标进行层层分解，将任务横向分解到各成员单位，纵向分解到各镇、村（社区），确保各项工作任务落实落细。采取部门指导创建和企业自主申请创建两种方式，积极开展网上申请承诺、集中组织

承诺、上门发动承诺等活动，加快推进市场主体创建步伐。要督促指导相关市场主体公示创建承诺、上传相关资料、张贴创建标识等，接受社会监督。

（三）加强工作督导。建立创建工作检查通报机制，量化检查标准，加大考核力度。创建工作领导小组办公室要定期通报各成员单位工作进展情况，组织现场督导，总结经验，查找问题，督促整改，确保创建工作顺利推进。对工作开展不力的单位进行重点督导，并约谈相关责任单位和责任人。

附件：1. 麟游县放心消费示范县创建工作领导小组组成人员名单

2. 麟游县放心消费示范县创建任务分解表

麟游县放心消费示范县创建工作领导小组 组成人员名单

组 长：县政府分管副县长

副组长：县市场监管局局长

成 员：县政府办（金融办）、县发改局、县教体局、县工信局、县公安局、县财政局、县住建局、县交通局、县农业农村局、县文旅局、县卫健局、县供销联社、县水利局、县邮政局、县电力局负责同志。

领导小组办公室设在县市场监管局，办公室主任由县市场监管局副局长冯伟平同志兼任。办公室负责创建工作的组织、协调和检查，制定创建活动各项制度以及督查、考核办法；组织对创建活动进行定期或不定期的检查，并将情况以书面形式向领导小组汇报和向各成员单位通报；完成创建工作领导小组交办的其他工作。

麟游县放心消费示范县创建任务分解表

序号	创建目标	主要任务	工作要求	牵头单位	责任单位	完成时限
1	日用消费品领域。年内参与放心消费示范单位创建150户，创建达标50户。	指导全县商场、超市、集贸市场等市场主体保障商品质量安全，守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	开展“放心消费进万企”活动，扎实推进消费品质量提升行动，实现日用消费品经营场所放心消费承诺全覆盖。建立预付卡风险防范机制，制定专项应急预案，督促和指导企业制定完善预付卡章程，规范发行与服务。推动商品流通标准化和连锁、物流、电子商务现代化发展。加强线下线上一体化监管，将放心消费创建向线上延伸，指导电商企业自觉履行经营者首问负责和赔偿先付制度，鼓励有条件的线下经营者主动承诺7日无理由退货。	县工信局	县市场监管局 县供销社	11月底
2	食品消费领域。年内参与放心消费示范单位创建355户，创建达标125户。	指导全县食品生产经营者守法诚信经营，推进食品诚信体系建设，积极参与放心消费示范单位创建	强化对食品加工企业的监督检查和抽检，督促落实食品安全主体责任。负责食品安全事故应急体系建设，组织和指导食品安全事故应急处置和调查处理工作，解决好日常食品消费投诉。开展食品专项整治，依法查处违法行为。积极培育建设食品安全示范街区、美食城和餐饮店等。重点解决超量使用食品添加剂、违法添加非食用物质、食品标签不规范、卫生不达标等突出问题。	县市场监管局	县公安局 县农业农村局 县卫健局	11月底

3	房地产、物业及装饰装修行业消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 55 户，创建达标 20 户。	指导全县房地产开发、房屋租赁、房产估价与经纪管理、物业管理等市场主体守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	加强商品房质量监管，围绕当前商品房质量不合格、违法违规销售等突出问题开展专项整治，净化房地产市场。查处未取得《建设工程规划许可证》和《建筑工程施工许可证》擅自开工建设的违法建设行为。查处未经批准、未按照批准内容进行临时建设以及临时建筑物、构筑物超过批准期限仍未拆除的工程。督促物业服务企业按照合同约定履行服务，切实提高物业服务水平。指导装饰装修企业严格执行国家有关规定，倡导绿色、环保装修。加强对装饰装修和建材家居商品质量监管，重点解决使用不符合国家质量标准或与约定不相符的材料、重复计价、偷工减料等突出问题。	县住建局	县市场监管局	11 月底
4	交通消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 55 户，创建达标 20 户。	指导全县汽车销售、维修、客运、驾驶员培训等市场主体积极参与放心消费示范单位创建	加强对汽车销售企业的日常监管，坚决杜绝加价销售汽车或收取额外费用、扣押车辆合格证、强制购买保险或强制代办车辆注册登记等现象。加强对客运、出租车、驾驶员培训机构的监管，引导驾驶员培训机构主动承诺按照约定培训。打击机动车维修企业使用假冒伪劣机动车配件违法行为。	县市场监管局	县工信局 县公安局 县交通局	11 月底

5	文化旅游消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 55 户，创建达标 20 户。	指导新闻出版、广播、文化旅游等单位 and 市场主体积极参与放心消费示范单位创建	开展文化和旅游惠民消费季活动，加大文化和旅游市场监管力度，加强投诉举报处理，全面提升文化和旅游服务质量。强化新闻出版、出版物、广播影视节目和内容质量监管，组织查处重大违法违规行为。加强互联网上网服务营业场所、网络文化经营单位、艺术品经营单位、娱乐场所、演出经纪机构、文艺表演团体、演出场所等经营者监管，保障文化商品和服务安全，引导其守法诚信经营。依照国家标准对旅游景区、宾馆饭店等市场主体进行服务标准指导。规范旅游景区、旅行社服务行为，提升旅游行业服务水平。畅通消费者投诉举报渠道，依法维护投诉双方合法权益，依法查处旅行社及从业人员违法行为。重点解决不公平合同条款、违反合同约定、不合理低价游、擅自变更行程、超时营业等问题。	县文旅局	县公安局 县市场监管局	11 月底
6	医疗消费领域。年内参与放心消费示范单位创建 70 户，创建达标 30 户。	指导全县公立及私营医疗卫生机构守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	加强对医疗服务机构、药品经营者的监管，规范医疗行为，保障群众健康权益。规范职业卫生、放射卫生、学校卫生、公共场所卫生、饮用水卫生规范管理标准，落实相关政策措施，开展有关监测、调查、评估和监管。加大预防性健康检查医疗卫生机构、信息服务、医疗美容、医疗保健等机构的日常监管力度。建立健全医疗保健消费投诉举报机构，受理（处理）相关消费纠纷，治理医疗、药品、医疗器械虚假违法广告，打击发布或变相发布虚假医疗广告等行为。	县卫健局	县公安局 县市场监管局	11 月底

7	教育培训消费领域。年内参与放心消费示范单位创建10户，创建达标5户。	指导全县教育培训机构守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	严格落实“双减”政策，加强各类教育培训行业监管。重点解决发布虚假招生简章或广告，违规预收高额学费，不按约定履行教育培训合同等突出问题。	县教体局	县发改局 县工信局 县文旅局 县市场监管局	11月底
8	电信消费领域。年内参与放心消费示范单位创建20户，创建达标10户。	指导全县电信企业守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	开展电信领域专项治理，重点解决向用户收取选号费或占用费、限定用户使用其指定的业务、乱收费多收费和不告知收费等突出问题。开展用户满意电信服务明星、明星班组评选活动。	县工信局	县发改局 县市场监管局 县电信公司 县移动公司 县联通公司 县广电网络公司	11月底
9	快递物流消费领域。年内参与放心消费示范单位创建10户，创建达标5户。	指导全县快递企业守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	开展快递服务质量提升专项行动，鼓励督促企业提升存放寄递服务水平，重点解决违法提供用户信息、违反快递服务标准、邮件包裹延误或损毁、未公示服务承诺事项、未及时处理用户投诉、签订不公平合同格式条款等突出问题。	县邮政局	县公安局 县市场监管局	11月底

10	公共服务领域。年内参与放心消费示范单位创建10户，创建达标5户。	指导全县公共服务企业守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	加强供气、供水、供电、供热等公共服务业诚信经营教育，定期开展公共服务业消费维权调查研究，强化结果发布，倒逼经营者诚信守法经营。强化行业监管，查处违规经营行为，提升公共服务质量。	县住建局	县市场监管局 县水利局 县电力局	11月底
11	金融消费领域。年内参与放心消费示范单位创建10户，创建达标10户。	指导全县金融企业守法诚信经营，积极参与放心消费示范单位创建	建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，加大金融消费者个人金融信息安全保护力度，规范受理、依法处理金融消费者投诉，充分发挥多元化纠纷解决机制作用，及时便捷化解金融消费纠纷。	县政府办 (金融办)	县农商银行 县农业银行 县邮政银行 县长安银行 县工商银行	11月底

麟游县人民政府办公室

2022 年 4 月 7 日印发

共印 20 份