



安徽消费者

3

第3期 总第84期 主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163 内部资料

2018.6.15

本期主题：放心消费





主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163 内部资料
第3期 总第84期 2018.6.15

编委会名单

主 任 沈卫国
副主任 金启建
编 委 丁 涛 吴瑞卿 张路明 罗 勇
胡 茵 周 鹏 洪敬谱 王 张
樊具山 金 雷 余 兵 钱扬平
候建华 黄华纯 杨 勇 朱 伟
钟 林 喻薇莉 凤元华 陈 波
王晓震 万冬鸣 兰文军

主 编 吴瑞卿
编 审 张路明
执行主编 洪敬谱
编 辑 韩 峻 陈妍妍 徐琪琪

主 办：安徽省消费者权益保护委员会
地 址：合肥市宁国路112号工商大厦
电 话：0551-64675176
网 址：www.ah315.cn
协办单位：安徽中消报新媒体有限公司
联系电话/传真：0551-64675172
印刷单位：合肥美之乐包装印务有限公司
印刷日期：2018年6月15日
印刷数量：1000本

《安徽省消费者》发送对象：
安徽省消费者权益保护委员会成员单位；全省各级消保委
声 明：版权所有，《安徽省消费者》编辑部保留所有权。未经
书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽省消费者》的
任何图文。本期采用漫画作者除谢正军外，均源自网络，请作者与我
委联系稿酬事宜。



卷首语

关于放心消费的权威表述 P1

专栏

放心创建政策 P2

放心创建活动 P14

3·15媒体关注 P36

省消保委工作动态 P38

3·15调解案例 P40

封二

目录、编委会名单

封三

省消保委消费维权工作剪影

封底

《安徽消费者》微信号

关于放心消费的权威表述

安全放心的市场消费环境基本形成。消费维权的法律体系进一步完善,消费维权机制进一步健全。全国统一的消费投诉举报网络平台基本形成,消费维权的便利程度大幅度提高。消费者协会和其他消费组织发展壮大,消费维权社会化水平明显提高。商品和服务消费的质量安全水平全面提升,消费满意度持续提高。

——国务院《“十三五”市场监管规划》

营造安全放心的市场消费环境

顺应百姓消费水平提升、消费结构升级趋势,建立从生产、流通到消费全过程的商品质量监管机制,强化消费者权益保护,为百姓营造安全放心的消费环境,提振百姓消费信心。发挥消费的引领作用,通过扩大新消费,带动新投资,培育新产业,形成新动能,促进经济发展良性循环。

——国务院《“十三五”市场监管规划》

促进消费稳定较快增长。落实促进消费政策,开展放心消费创建活动。

——安徽省政府《2018 年政府工作报告》

工商总局等 27 部门关于开展放心消费创建活动 营造安全放心消费环境的指导意见

工商消字〔2017〕252 号

近年来,各地大力开展形式多样的放心消费创建活动,着力优化消费环境,为保护消费者合法权益,促进经济社会发展,维护社会和谐稳定发挥了积极作用。为了全面贯彻落实党的十九大精神,进一步推进放心消费创建工作,根据《消费者权益保护法》等法律法规以及《国务院关于印发“十三五”市场监管规划的通知》(国发〔2017〕6 号)等文件精神,现就开展放心消费创建工作提出如下意见。

一、总体要求

(一)指导思想。

全面贯彻党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真落实党中央、国务院决策部署,坚持以人民为中心,牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,以推进供给侧结构性改革为主线,积极完善促进消费的体制机制,大力开展放心消费创建工作,落实经营者主体责任,推动消费维权社会共治,营造安全放心的消费环境,保护消费者和经营者合法权益,不断释放人民群众日益增长的消费需求,更好地满足人民群众对美好生活的期待,增强消费对经济发展的基础性作用,让人民群众有更多的获得感。

(二)基本原则。

坚持问题导向。以与消费者日常生活密切相关的或者消费者投诉举报相对集中的行业和领域为重点,扎实推进消费维权工作。依托互联网、大数据技术等手段对消费者诉求数据进行专业化处理,动态分析消费者诉求热点,确定放心消费创建的重点。

强化经营者责任。经营者是消费维权第一责任人。切实落实经营者消费维权主体责任,督促经营者诚信守法经营。建立健全守信激励和失信惩戒机制,引导经营者积极主动参与放心消费创建工作。

推进社会共治。注重发挥市场对资源配置的决定性作用,更好地发挥各地政府在消费维权工作中的组织、引导、推动作用。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、消费者协会(委员会)和社会公众、媒体的监督作用,实现社会共同治理。



安徽放心消费漫画之一 作者: 谢正军

加强协同联动。加强相关职能部门在消费维权工作上的配合,强化部门联动、上下协同。建立健全消费维权工作信息共享、协同配合、联动响应的协作机制,形成消费维权的合力。

(三)主要目标。

到 2020 年,通过开展放心消费创建活动,努力营造安全放心的消费环境,达到如下目标:

——放心消费示范单位覆盖全国。各地区、各部门推动每年在消费相对集中的行业培育发展放心消费示范单位,逐渐覆盖全国消费较为集中的主要行业和领域、重点经营场所。各省(自治区、直辖市)均建立消费者权益保护部门协作机制,鼓励各市、县建立消费者权益保护部门协作机制。

——经营者诚信守法意识普遍提高。有效强化经营者主体责任,经营者诚信守法意识普遍增强。经营者认真落实消费维权各项制度,主动维护消费者权益,及时将消费纠纷化解在源头、解决在经营者。

——消费品和服务质量明显提升。产品质量突出问题得到有效治理,产品质量保障体系进一步完善。服务业提质增效进一步加快。流通领域商品质量进一步提升。

——消费纠纷解决渠道进一步畅通。构建更加便捷的消费者诉求表达、权益维护和矛盾化解渠道,建设覆盖城乡的消费维权服务站点,及时受理和处理消

费者诉求。消费纠纷处理率、消费纠纷处理成功率、消费者对处理结果的满意率逐年提高。

——消费领域重点突出问题得到有效解决。消费环境进一步改善,消费安全重大事件以及区域性系统性消费风险大幅降低。对社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性消费侵权现象实现有效治理和规范,应对处置群体性、突发性消费事件能力不断提升。

二、全面提升消费品和服务质量

(四)扎实开展质量提升行动。以提高发展质量和效益为中心,将质量强国战略放在更加突出的位置,开展质量提升行动,全面加强质量监管,持续提高产品、服务的质量水平、质量层次和品牌影响力,促进质量发展成果全民共享,增强人民群众的质量获得感。

(五)进一步提升生产领域产品质量。加强生产加工环节产品质量监管,严格生产者质量主体责任,完善质量诚信体系。开展质量问题产品专项整治和区域集中整治,严厉查处质量违法行为。健全质量违法行为记录及公布制度,加大行政处罚等政府信息公开力度。严格落实汽车等产品的修理更换退货责任规定,探索建立第三方质量担保争议处理机制。加大缺陷产品召回力度,建立缺陷产品召回管理信息共享和部门协作机制。

(六)进一步提升流通领域商品质量。引导经营者落实进货检查验收、进(销)货台账、商品质量承诺、不合格商品退市、问题商品退换货、经营者首问和赔偿先付、消费纠纷和解等制度。鼓励网络交易平台、大型连锁企业等经营者作出高于法律规定的保护消费者权益的承诺。进一步规范电商等新消费领域经营行为,打击利用互联网制假售假等侵害消费者权益的行为。加强对老年、婴幼儿等重点人群的消费维权工作,切实做好老年用品、婴幼儿用品的商品质量监管。加强农村日常消费品质量监督检查,提高城乡消费维权均等化水平。

(七)进一步提升服务领域质量。实施服务质量监测基础建设工程,全面提升服务质量。针对我国消费结构正在发生深刻变化,消费升级加快的特点,引导网络交易、网络教育、校外教育、留学中介、托幼、健康、养老、旅游、职业技能培训、文化艺术培训、体育健身、保安服务、家政服务、社区照料服务、病患陪护服务、创意设计、演出、娱乐、上网服务、艺术品经营、网络文化、数字内容等服务消费领域经营者诚信经营,有效规范服务行业市场秩序。以消费者反映问题较为突出的服务领域为重点开展专项行动,通过质量监测、行政约谈、消费调查、公开点评、社会曝光、行业规



安徽放心消费漫画之二 作者: 谢正军

范等一系列措施,逐步破除侵害消费者权益的明规则、潜规则。

三、完善消费者权益保护机制

(八)建立责任清晰的主体责任机制。经营者是消费维权第一责任人。建立“谁生产谁负责、谁销售谁负责、谁提供服务谁负责”的责任制。引导鼓励经营者建立产品质量追溯和服务责任追溯机制。实行经营者产品(商品)和服务标准自我声明公开和监督制度,严格落实经营者“三包”制度和缺陷产品召回制度,引导企业落实《服务质量信息公开规范》《服务质量评价工作通用指南》,探索服务质量信息公开清单制度。强化网络交易平台的责任,全面推行消费环节经营者首问和赔偿先付制度。建设快速解决消费纠纷的绿色通道,降低消费者维权成本。实现经营者诚信守法、自主经营、公平竞争,最大限度地激发市场主体创新创造活力。

(九)建立自我管理的行业自律机制。发挥行业组织自我管理、自我规范、自我净化的作用。推动行业协会商会建立健全行业经营自律规范、自律公约和职业道德准则,规范会员行为。鼓励行业协会商会制定发布产品和服务标准,参与制定国家标准、行业规划和政策法规。对被投诉举报较多的经营者,发挥行业组织的作用,监督其纠正和改进。加强行业协会商会自身建设,增强参与市场监管和消费维权工作的能力。支持有关行业组织发挥专业强的优势,进行专业调解。

(十)建立多方参与的社会监督机制。加强消费教育引导工作,提高消费者维权意识和能力,引导消费者理性、依法维权。充分发挥各级消费者协会(委员会)在维护消费者权益方面的作用,通过开展消费者

评议等方式,督促经营者守法经营。推动落实消费民事公益诉讼,实现从主要维护消费者个体利益向更多维护整体利益转变。积极通过人民调解、行业调解、律师调解等方式处理消费纠纷,依法为符合条件的消费者提供法律援助。发挥新闻媒体的舆论监督作用,宣传诚信经营的正面典型,曝光违法经营的不法商家和不法行为。

(十一)建立高效便捷的政府监管机制。进一步畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道,各部门根据法律法规的规定,在各自的职责范围内及时受理和依法处理消费者诉求。依托互联网+,逐步实现对消费纠纷的网上接收、网上调解、网上跟踪督办,推动跨区域、跨境消费纠纷的在线解决。深化“双随机、一公开”监管,依法查处制售假冒伪劣商品、虚假广告、虚假宣传、价格欺诈等各类侵害消费者合法权益的行为。加快各部门、各行业之间消费维权信息共享,建立健全社会信用约束和联合惩戒机制,推动落实黑名单、经营异常名录、警示等管理制度,实现“一处违法、处处受限”。

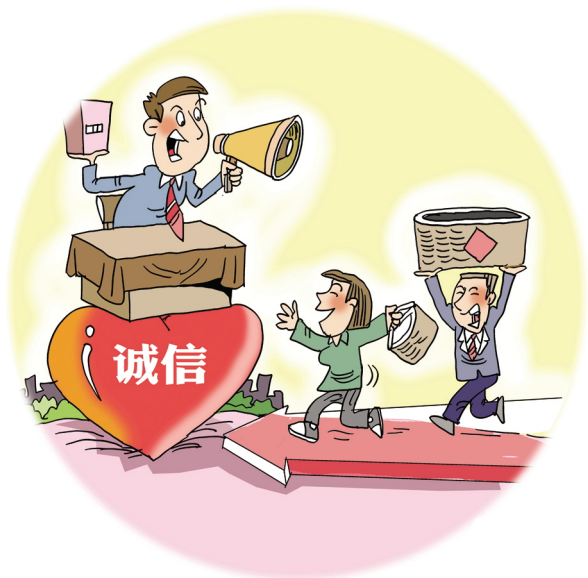
四、加强重点行业和领域放心消费创建工作

(十二)开展电子商务和电视购物领域放心消费创建工作。在电子商务和电视购物领域深入开展放心消费创建活动,将放心消费创建从线下向线上延伸,积极培育和创建一批电子商务和电视购物领域放心消费创建示范单位。指导电商企业和电视购物经营者自觉履行经营者首问和赔偿先付制度,落实七日无理由退货规定,支持、督促电商平台与电视购物平台切实做好平台准入和退出、质量管控、售后服务、优质网店培育、消费者个人信息保护等工作,促进电子商务和电视购物行业健康发展。

(十三)开展旅游行业放心消费创建工作。以旅游景区、旅行社、旅游宾馆等场所和经营单位为主体,积极在旅游等行业开展创建工作,培育一批放心消费示范景区、示范旅行社、示范酒店。完善旅游市场随机抽查、旅游行业相关经营者信用信息公示制度,解决扰乱旅游市场秩序、侵害消费者权益等问题,营造放心舒心的旅游消费环境。

(十四)开展食品药品行业放心消费创建工作。完善食品药品安全监管制度和法规建设,强化食品经营者诚信管理体系建设。加大食品生产源头监管执法力度,严厉查处食品、保健食品非法添加、非法声称、欺诈和虚假宣传等行为,实现从“田间”到“餐桌”的全流程监管。继续推动食品安全标准与国际标准对接。深入推进食品安全示范店和餐饮放心消费品牌创建。

(十五)开展信息消费行业放心消费创建工作。



安徽放心消费漫画之三 作者:谢正军

扩大和升级信息消费,在生活类、公共服务类、行业类、新型信息产品等重点领域加快优化发展环境。加强对电信、互联网等信息通信服务的监管,强化对电信和互联网用户个人信息保护,提升服务质量。规范电信收费行为并组织监督检查,及时处理消费者有关电信服务的投(申)诉,维护消费者合法权益。

(十六)开展交通行业放心消费创建工作。引导公路、铁路、水路、民航等交通行业经营者及时处理消费者有关交通运输服务质量的投诉,维护消费者合法权益和运输秩序;依法规范网络预约出租汽车经营服务行为,督促网约车平台公司公开派单算法和动态加价机制;加强对车辆维修行业的监督管理,推动建立全国汽车维修电子健康档案系统,透明、净化维修市场环境,完善机动车维修服务领域的监管规范和有关标准;加强对机动车驾驶员培训机构的监督管理工作。

(十七)开展金融行业放心消费创建工作。推动银行、证券、保险等相关金融机构开展放心消费创建工作,突出抓好金融消费与服务行为的规范与整治,建立完善维权保障体系和常态化监管机制。改善金融服务,维护金融消费者个人信息安全,保护金融消费者合法权益。强化对农村金融消费者权益保护,为城乡居民提供安全、便利、放心的金融消费环境。加大金融消费者宣教力度,推动金融机构准确充分披露金融产品风险特征,鼓励自主开展金融知识宣教活动,促进金融知识宣教常态化。

(十八)开展价格领域放心消费创建工作。持续推进价格诚信单位、诚信街区创建活动,完善明码标价和收费公示制度,着力推行“明码实价”。完善经营者价格诚信制度,督促经营者强化价格自律,规范价

格行为。强化价格执法检查与反垄断执法,依法查处价格欺诈、价格垄断等违法行为,规范市场价格秩序。

(十九)开展公共服务行业放心消费创建工作。着力加强对供气、供水、供电等公共服务行业放心消费创建活动的组织引导,强化综合监管和行业规范相结合。开展公共服务质量监测和结果通报,引导提升公共服务质量水平。会同消费者协会(委员会)定期开展公共服务行业消费维权调查,并及时公布结果,为消费者提供安全放心的公共服务行业消费环境。

(二十)开展快递物流行业放心消费创建工作。加强对快递市场监督管理,及时处理严重损害快递行业消费者权益的案件,保护消费者合法权益。充分发挥快递企业总部对各营业网点的监管作用,及时纠正营业网点的不规范行为。以全国大型快递企业为重点,培育一批放心消费示范快递企业。

(二十一)开展文化行业放心消费创建工作。深入推进上网服务业和文化娱乐业转型升级,全面开展场所环境服务分级评定。深入实施阳光娱乐行动计划,扩大“夕阳红”项目覆盖范围,鼓励娱乐场所为老年人提供优惠服务。针对营业性演出、艺术品、网络文化市场消费者反映较多的问题,及时出台管理措施,保护消费者合法权益。健全文化市场信用管理制度,加强日常监管和举报投诉处理,培育和规范新型文化业态,为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。

(二十二)开展教育培训行业放心消费创建工作。加强对学前教育、自考助学及其他非学历教育机构的监管,督促培训机构经营者诚信经营。加强对虚假宣传、虚假广告等违法行为的打击力度,有效解决培训领域侵害消费者权益等问题。

(二十三)开展美容美发、运动健身等行业放心消

费创建工作。着力强化对消费者投诉相对集中的美容美发、运动健身等行业的监督管理,引导相关经营者诚信经营,提高预付卡管理的科学性、有效性。

五、工作要求

(二十四)加强地方落实。各地要高度重视消费维权工作,将其作为保障和改善民生的重要内容,加强领导、统一部署、协调推进。各省(区、市)要制定消费维权工作的具体实施方案,细化政策措施,将放心消费创建活动纳入当地经济社会发展总体规划,确保工作责任到位、措施到位、保障到位、落实到位。严格落实地方党委政府对消费维权工作的责任,对有关党政领导干部在市场监管和消费维权工作中的失职渎职行为,严肃问责。国家工商行政管理总局会同有关部门要密切跟踪和督导评价地方消费维权工作情况,及时总结经验、发现问题,确保每项工作按要求、分步骤稳步推进。

(二十五)加强部门协作。有关部门要加强对本系统开展放心消费创建工作的部署,围绕本系统消费维权工作的重点领域和关键环节,制定具体的实施办法。加大部门联合执法力度,对重大典型案件挂牌督办、限时办结,对涉嫌犯罪的案件及时移送司法机关处理。依法查办一批侵害消费者权益的大案要案,公布一批典型案例,提升监管执法威慑力。充分发挥消费者权益保护工作协作机制作用,共同研究解决消费维权工作中的突出问题,形成齐抓共管、共创共建的良好工作格局。

(二十六)加强宣传考核。各地区、各部门要加强对放心消费创建工作的宣传引导,推广先进典型,传播正能量,形成全社会关心、支持消费维权工作的良好氛围。要落实“谁执法谁普法”普法责任制,加大普法力度,广泛宣传消费维权法律法规和政策,有效提高消费者维权意识和经营者诚信守法意识。要加强对本地区、本部门放心消费创建工作的检查指导,加大考核力度,量化考核标准,切实把创建工作抓出成效。

各地区、各部门要认真落实本意见精神,结合实际研究制定实施方案,抓紧出台开展放心消费创建工作的具体措施,明确责任分工和时间进度要求,确保各项工作举措和要求落实到位。

工商总局 发展改革委 教育部 工业和信息化部
公安部 司法部 财政部

人力资源社会保障部 住房城乡建设部 交通运输部
商务部 文化部 卫生计生委

人民银行 质检总局 新闻出版广电总局 食品药品
监管总局 旅游局 法制办 网信办 银监会 证监会
保监会 铁路局 民航局 邮政局 中消协

2017年12月29日



安徽放心消费漫画之四 作者: 谢正军

关于开展放心消费创建活动营造 安全放心消费环境的实施意见

皖工商消字〔2018〕32号

为全面贯彻落实党的十九大精神,进一步推进放心消费创建工作,根据工商总局等27部门印发的《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》(工商消字〔2017〕252号)文件要求和省政府《2018年政府工作报告》重点工作部署,现就我省放心消费创建工作提出如下实施意见。

一、指导思想

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,以党的十九大报告提出的“完善促进消费的体制机制,增强消费对经济发展的基础性作用”重要论



安徽放心消费漫画之五 作者: 谢正军

述为指引,认真贯彻落实省政府《2018年政府工作报告》提出的“促进消费稳定较快增长。落实促进消费政策,开展放心消费创建活动”决策部署,坚持以人民为中心,牢固树立和贯彻落实五大发展理念,以推进供给侧结构性改革为主线,积极完善促进消费的体制机制,大力开展放心消费创建工作,落实经营者主体责任,推动消费维权社会共治,营造安全放心的消费环境,不断释放人民群众日益增长的消费需求,更好地满足人民群众对美好生活的期待,增强消费对经济发展的基础性作用,让人民群众有更多的获得感。

二、主要目标

到2020年,通过开展放心消费创建活动,努力营造安全放心的消费环境,达到如下目标:

(一)放心消费示范单位覆盖全省。各地、各部门普遍建立放心消费创建活动领导及协作机制,逐年在相关行业培育发展放心消费示范单位,逐渐覆盖全省消费较为集中的主要行业和领域、重点经营场所。

(二)经营者诚信守法意识普遍提高。经营者主体责任显著提升,诚信守法意识普遍增强。经营者切实落实保护消费者合法权益的各项制度,主动维护消费者权益,及时将消费纠纷化解在源头、解决在经营者。

(三)商品和服务质量明显提升。生产、流通领域产品质量突出问题得到有效整治,进一步健全产品质量保障体系;进一步促进提升服务业服务水平和标准。

(四)消费纠纷处理机制更加完善。进一步建立健全覆盖城乡的消费维权服务机制,接收和处理消费者诉求的方式更加高效;消费纠纷处理率、成功率,消费者满意率显著提高。消费维权工作体系协调联动、运转高效,行业主管部门履行保护消费者合法权益主体责任落实到位,行业自律规范、社会广泛监督的积极作用充分发挥。

(五)消费领域违法经营行为得到有效遏制。进一步优化消费市场环境,有效治理社会普遍关切和消费者反映集中的消费侵权现象,应对突发性、群发性、行业性消费事件及管控消费风险的能力不断提升。

消费环境的源头治理进一步强化,重点领域和突出问题的监管执法和规范治理有力有效,消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度持续提升。

三、创建内容

以消费市场上存在的假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、不公平格式条款、刷单炒信等影响当前消费环境的问题为导向,通过开展创建活动,推进商品和服

务质量承诺、首问负责、先行赔付、缺陷产品召回等经营者法定义务得到切实履行。发挥放心消费示范单位示范带动作用，不断深入推进全省放心消费创建活动。

(一)消费安全放心。督促经营者落实市场主体消费安全责任,树立安全意识,严格执行消费场所、设施设备、环境秩序等方面国家安全标准,及时排查安全隐患,确保消费场所设施设备的安全运行和维护,指导经营者制定切实可行的保护消费者人身健康、生命财产安全的保障制度和安保措施,建立完善突发事件应急处置方案,保障消费者人身财产安全。

(二)消费质量放心。指导经营者建立消费品质量追溯制度,规范和监督商品质量和市场计量行为,引导市场主体建立健全质量管理体系,建立并严格执行经营商品的进货检查验收、停止销售等商品质量管理制度,切实保证产品质量;严格落实瑕疵、缺陷、不合格商品处置制度,全面执行“三包”和“召回”规定,妥善处理消费者投诉和建议,及时有效处置质量应急突发事件;积极开展打假扶优,严厉打击制售假冒伪劣商品违法行为,提升商品质量合格率。

(三)消费价格放心。督促经营者严格执行政府定价、指导价以及价格干预措施、价格紧急措施等法定价格措施,按公平、合法和诚信原则制定实行市场调节价的商品和服务价格,落实商品和服务明码标价,倡导明码实价;加强市场价格行为监管,依法规范和管理经营者价格行为,依法严厉查处不按规定明码标价、价格垄断、价格欺诈等价格违法行为。

(四)消费服务放心。督促和指导经营者完善消费服务和售后服务体系,落实消费服务和售后服务承诺,确保服务的内容、质量、价格符合国家、行业和地方标准,积极履行商品修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务;严厉打击利用格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定等侵害消费者合法权益行为。

(五)消费维权放心。引导经营者自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任,力争消费纠纷不出店门;充分发挥政府、职能部门的热线电话、网络平台功能作用,进一步建立健全消费维权网络,建立完善消费投诉快速处理机制和诉调对接机制,着力提升消费纠纷调解成功率和消费者满意度。

四、重点任务



安徽放心消费漫画之六 作者: 谢正军

(一)开展网购、电视电话购物和邮购领域放心消费创建工作。积极培育和创建一批网购、电视电话购物和邮购领域放心消费创建示范单位。指导非实体店经营者自觉履行经营者首问和赔偿先付制度,落实七日无理由退货规定,支持、督促电商平台等载体切实做好商品准入、退出、质量管控、售后服务、消费者个人信息保护等工作,促进非实体店铺经营行业健康发展。(牵头单位:省工商局、省消保委;配合单位:省公安厅、省商务厅、省新闻出版广电局、省质监局、省食品药品监管局、省通信管理局、省邮政管理局等部门)

(二)开展旅游行业放心消费创建工作。以旅游景区、旅行社、旅游宾馆等场所和经营单位为主体,积极在旅游行业开展创建工作,培育一批放心消费示范景区、示范旅行社、示范酒店。完善旅游市场随机抽查、旅游行业相关经营者信用信息公示制度,解决扰乱旅游市场秩序、侵害消费者权益等问题,营造放心舒心的旅游消费环境。(牵头单位:省旅发委、省工商局、省消保委;配合单位:省公安厅、省交通运输厅、省文化厅、省质监局、省食品药品监管局、省安全监管局、省物价局等部门)

(三)开展食品药品行业放心消费创建工作。完善食品药品安全监管制度和法规建设,强化食品经营者诚信管理体系建设。加大食品生产源头监管执法力度,严厉查处食品、保健食品非法添加、非法声称、欺诈和虚假宣传等行为,实现从“田间”到“餐桌”的全流程监管。深入推进食品安全示范店和餐饮放心消费品牌创建。(牵头单位:省食品药品监管局、省消保委;配

合单位:省公安厅、省农委、省林业厅、省卫计委、省工商局、省质监局等部门)

(四)开展信息消费行业放心消费创建工作。扩大和升级信息消费,在新型信息产品等重点领域加快优化发展环境。加强对电信、互联网等信息通信服务的监管,强化对电信和互联网用户个人信息保护,提升服务质量。规范电信收费行为并组织监督检查,及时处理消费者有关电信服务的投(申)诉,维护消费者合法权益。(牵头单位:省经济和信息化委、省通信管理局、省消保委;配合单位:省公安厅、省工商局、省物价局等部门)

(五)开展交通行业放心消费创建工作。引导公路、水路等交通行业经营者及时处理消费者有关交通运输服务质量的投诉,维护消费者合法权益和运输秩序;依法规范网络预约出租汽车经营服务行为;加强对车辆维修行业的监督管理,透明、净化维修市场环境,完善机动车维修服务领域的监管规范和有关标准;加强对机动车驾驶员培训机构的监督管理工作。(牵头单位:省交通运输厅、省消保委;配合单位:省公安厅、省工商局、省质监局、省物价局等部门)

(六)开展金融行业放心消费创建工作。推动银行、证券、保险等相关金融机构开展放心消费创建工作,突出抓好金融消费与服务行为的规范与整治,建立完善维权保障体系和常态化监管机制。改善金融服务,维护金融消费者个人信息安全,保护金融消费者合法权益。强化对农村金融消费者权益保护,为城乡居民提供安全、便利、放心的金融消费环境。加大

金融消费者宣教力度,推动金融机构准确充分披露金融产品风险特征,鼓励自主开展金融知识宣教活动,促进金融知识宣教常态化。(牵头单位:人民银行合肥中心支行、安徽银监局、安徽证监局、安徽保监局、省消保委;配合单位:省公安厅、省政府金融办、省工商局等部门)

(七)开展价格领域放心消费创建工作。持续推进价格诚信单位、诚信街区创建活动,完善明码标价和收费公示制度,着力推行“明码实价”。完善经营者价格诚信制度,督促经营者强化价格自律,规范价格行为。强化价格执法检查与反垄断执法,依法严厉查处不按规定明码标价、价格垄断、价格欺诈等价格违法行为,规范市场价格秩序。(牵头单位:省物价局、省消保委;配合单位:省工商局)

(八)开展公共服务行业放心消费创建工作。着力加强对供气、供水、供电等公共服务行业放心消费创建活动的组织引导,强化综合监管和行业规范相结合。会同省消保委定期开展公共服务行业消费维权调查,并及时公布结果,为消费者提供安全放心的公共服务行业消费环境。(牵头单位:省住建厅、省消保委;配合单位:省发改委、省经济和信息化委、省工商局、省质监局、省安全监管局等部门)

(九)开展快递物流行业放心消费创建工作。加强对快递市场监督管理,及时处理严重损害快递行业消费者权益的案件。以诚信快递建设为抓手,强化事中事后监管,逐步建立守信名单、失信名单和信用异常名单,保护消费者合法权益。以主要品牌快递企业为重点,培育一批放心消费示范快递企业。(牵头单位:省邮政管理局、省消保委;配合单位:省工商局)

(十)开展文化行业放心消费创建工作。全面开展上网服务业和娱乐场所环境服务分级评定。针对营业性演出、艺术品、网络文化市场消费者反映较多的问题,及时出台管理措施,保护消费者合法权益。健全文化市场信用管理制度,加强日常监管和举报投诉处理,培育和规范新型文化业态,为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。(牵头单位:省文化厅、省新闻出版广电局、省消保委;配合单位:省公安厅、省工商局等部门)

(十一)开展教育培训行业放心消费创建工作。加强对学前教育、自考助学及其他非学历教育机构的监管,督促培训机构经营者诚信经营。加强对虚假



安徽放心消费漫画之七 作者:谢正军

宣传、虚假广告等违法行为的打击力度,有效解决培训领域侵害消费者权益等问题。(牵头单位:省教育厅、省人社厅、省消保委,配合单位:省公安厅、省工商局等部门)

(十二)开展美容美发、运动健身等行业放心消费创建工作。着力强化对消费者投诉相对集中的美容美发、运动健身等行业的监督管理,引导相关经营者诚信经营,提高预付卡管理的科学性、有效性。(牵头单位:省消保委;配合单位:省卫生计生委、省商务厅、省体育局、省工商局、省食品药品监管局等部门)

五、创建方法

(一)参创要求。按照“统一称谓、统一标志、统一标准、统一制度、统一承诺”的“五统一”要求,广泛动员经营者参与放心消费创建活动,放心消费创建单位应悬挂、张贴或标注(网店)统一的创建标志,创建标志由省消保委统一设计。围绕“放心消费”创建五项内容,开展公开承诺,接受社会监督。

(二)公示程序。在放心消费创建单位中开展省、市、县放心消费示范单位的申报推荐。以牵头职能部门制定的相关行业放心消费示范单位评价标准为依据,按照自愿申报、属地管理、对标筛选、自下而上、逐级申报的方式进行,每年度组织一次认定,由各级消保委联合牵头职能部门予以公示、授牌。

(三)示范带动。以放心消费示范单位典型引路,逐步带动创建活动向全省各行业、各领域拓展。对放心消费示范单位在招标投标、购买服务、银行授信、诚信单位评选、招商引资、税收政策等方面予以扶持,强化创建的示范效应。

(四)动态管理。加强对放心消费创建单位、示范单位的监督、指导,督促放心消费创建单位、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。对创建工作中涌现的先进典型加大宣传力度;对违反创建活动有关规定的,各级消保委会同有关职能部门取消其相应资格,向社会公示,相关信息纳入主体信用档案,并及时推送省公共信用信息共享服务平台。

六、工作要求

(一)加强组织领导。各地要高度重视消费维权工作,将其作为保障和改善民生的重要内容,加强领导、统一部署、协调推进。各地要制定消费维权工作的具体实施方案,细化政策措施,将放心消费创建活动纳入当地经济社会发展总体规划,确保工作责任到位、



安徽放心消费漫画之八 作者:谢正军

措施到位、保障到位、落实到位。严格落实地方党委政府对消费维权工作的责任,对有关党政领导干部在市场监管和消费维权工作中的失职渎职行为,严肃问责。省消保委要会同有关部门密切跟踪和督导评价地方消费维权工作情况,及时总结经验、发现问题,确保每项工作按要求、分步骤稳步推进。

(二)加强部门协作。以各级消费者权益保护工作联席会议制度为依托,加强部门联动,上下协同,共享信息,形成联动响应的协作机制,汇聚放心创建活动工作合力。各牵头单位要各司其职,各尽其责,对照责任分工,制定相关行业和领域的放心消费创建具体实施办法、评价标准等,加强对本系统的督查指导,确保创建活动有序有力推进。各级消保委要依照《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》等规定,充分履行社会公益性职责,发挥桥梁纽带作用,会同相关部门共同开展好创建活动,完善消费维权社会共治工作机制,组织开展好社会监督、宣教引导、消费者评议、第三方评估等工作。

(三)加强宣传考核。各地、各部门要加强对放心消费创建工作的宣传引导,推广先进典型,传播正能量,形成全社会关心、支持消费维权工作的良好氛围。要落实“谁执法谁普法”普法责任制,加大普法力度,广泛宣传消费维权法律法规和政策,有效提高消费者维权意识和经营者诚信守法意识。建立放心消费创建工作督查考核制度,开展常态化督导,将放心消费创建活动列入政府年度质量考核和绩效考核内容,确保创建工作顺利推进。

2018年3月9日

安徽省放心消费示范单位认定标准

为规范全省创建放心消费示范单位认定评选工作,发挥示范引领作用,特制定本标准。

一、基本要求

(一)本标准适用于全省放心消费示范单位认定评选的规范、评价和公布工作。

(二)放心消费示范单位是指社会责任和守法诚信意识较强,参与安徽省放心消费创建活动,严格落实创建相关要求且取得一定成效,符合本标准的企业(店)、行业、街区、城市。

(三)放心消费示范单位分为省、市、县三级,按照属地管理,逐级申报的方式进行,分别由各级放心消费创建领导机构组织实施,每年度组织一次认定,并公布。

(四)通过自下而上、逐级择优推荐、上级审核通过并公示的方式,产生并公布县级、市级、省级放心消费示范单位。

(五)放心消费示范单位的认定评选应遵循自愿申报,对标筛选,实行公开、公正、公平,动态管理,不收取任何费用的原则。

二、认定标准

(一)放心消费示范企业(店)。从事生活消费品销售(含零售和批发)或提供生活性服务(如餐饮住宿、电信互联网、美容美发洗浴、文化娱乐体育、制作保养和修理、交通运输等)的商场、超市、公用企业、汽车4S店及其他经营主体,持续经营2年以上,并符合以下标准,公布为放心消费示范企业(店)。

1、主体资格合法。具备合法经营主体资格,已取得法律、法规规定的各项行政许可,并依法领取相关证、照及其它证明文件,悬照亮证经营。

2、对放心消费创建工作组织领导有力。主要负责人对开展创建工作高度重视,创建活动组织机构、工作职责、计划方案、目标任务、制度规章和相关资料等建立健全。

3、积极开展放心消费创建活动。针对行业特点,围绕放心消费创建内容、标准、要求和工作目标,积极主动地开展创建活动,主题鲜明、载体多样、内容丰富;员工教育培训制度落实,创建工作宣传氛围浓

厚;各项工作与成效在本地区、同行业具有较好的示范效应。

4、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管理要求,并符合国家有关质量标准 and 行业管理规范要求;建立并认真执行进货检查验收、索证索票、购销台账登记制度。

5、诚实守信和依法经营意识强。严格履行经营者法定义务;重视商业信誉和社会责任,守合同重信用,无虚假宣传、虚假承诺等商业欺诈行为,无经营假冒伪劣商品等国家禁止的经营行为;商品、服务质量、价格、计量等信息公开透明,质量查询和追溯体系建立健全,无严重违法失信记录。

6、对消费者权益保护工作高度重视。严格遵守《消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规,建立消费维权工作机制,在当地社会形象和认同度高。有消费维权和投诉处理制度和机构人员、服务电话、办理流程、台账记录,对消费维权和投诉举报处理及时有效;积极建立消费维权服务站,建立和解、先行赔付和7日内无理由退换货等制度并认真落实。

7、经营和服务安全管理责任落实。对经营和服务环节可能出现的公共安全事故应急处置有健全的制度和方案,近三年无质量、安全、环境污染和公共



安徽放心消费漫画之九 作者: 谢正军

卫生、食品药品安全等责任事故。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)放心消费示范行业。在省内各级民政部门登记的行业协会(商会),其行业属性与百姓消费密切相关,能够按照放心消费创建活动内容和要求开展活动,创建工作成效显著,具有示范作用的,公布为放心消费示范行业。

1、行业组织对放心消费创建工作组织领导有力。有健全的创建活动组织领导机构、工作职责、人员分工、创建目标、实施方案和考核标准,并承担本行业创建活动的组织、协调、指导、检查和考核。行业组织主要负责人亲自抓,年度有计划、有部署、有检查、有总结。

2、行业组织内开展放心消费创建工作氛围浓厚。围绕创建活动内容、目标任务及行业特点,定期组织开展放心消费创建工作宣传教育、培训和诚信建设等活动,载体丰富、形式多样,每年行业内围绕放心消费创建内容开展宣传教育活动不少于2次;行业组织内会员单位对创建活动的知晓率达90%以上。

3、行业信用管理制度和措施健全落实。根据行业特点,认真组织制定并不断完善行业规范与服务标准。充分发挥行业组织自律与政府桥梁纽带作用,结



安徽放心消费漫画之十 作者: 谢正军

合行业协会(商会)职能,主动配合监管部门加强对经营者服务质量和经营行为日常监管与检查,指导行业内经营者践约守信。

4、积极组织行业内经营者开展达标争创活动。围绕放心消费创建示范单位(店)的标准和要求,认真组织会员单位积极开展达标争创活动,并对活动开展情



安徽放心消费漫画之十一 作者: 谢正军

况定期组织检查、评比和通报。行业内会员单位参与率达90%以上。

5、积极开展消费者权益保护工作。行业会员单位均建立消费者权益投诉受理机构和消费投诉快速处理机制,公开投诉举报电话。对消费者有效投诉处理率达到100%、投诉处理综合满意率达到90%以上。行业内会员单位建立消费维权服务站达30%以上。加强对消费维权和投诉处理情况检查,建立消费投诉处理情况回访和随机抽查等制度。积极与投诉维权热线以及各级消保委建立有效工作衔接机制,及时为消费者提供专业的救济服务。

6、行业内无重大消费安全事件。安全生产与服务责任机制和应急处置机制建立健全,近三年行业组织会员单位内未发生重大商品和服务质量事故,无重大消费纠纷和群体性事件,行业内会员单位的商品和服务质量抽检合格率高于本地区同行业平均水平。

??(三)放心消费示范街区。在当地具有一定规模和知名度的综合商业街区、特色(专业)经营街区、经营户集中的市场(交易平台),符合以下标准,公布为放心消费示范街区。

1、有一定规模和组织形式。商品销售和服务集中度高,在本地区具有一定规模和影响力。街区内设有完善的创建工作组织机构,有健全的运行、管理和社会监督机制。街区主要位置有醒目固定的放心消费示范街区提示标牌、社会承诺、管理部门、消费投诉指引,以及公示的其它相关信息。

2、经营企业(店)积极参与放心消费创建活动。按照创建目标、经营服务内容和行业管理规范,自觉建

立并公开和兑现服务承诺。经营场所内有放心消费创建活动专用标识和温馨提示语。经营企业(店)负责人(含部门管理人员)和从业人员对开展放心消费创建活动及相关内容知晓率达到90%以上。

3、各类市场主体坚持守法文明经营。做到证照齐全、合法有效,从事特殊行业的经营者,具备法定的从业资格,严格按照核定项目悬照亮证经营。经营服务行为依法合规,自觉履行商品进货查验、索票索证、购销台帐登记和不合格商品退市、召回、销毁等责任义务。主动公示商品和服务质量信息,无虚假宣传、违法促销和其它商业欺诈行为。商品销售和服务做到明码标价,质价相符。严格执行商品“三包”、7日无理由退货等规定,自觉接受政府监管部门及广大消费者监督。近三年街区(市场)内经营主体无重大违法行为和造成较大社会影响的安全责任事故。

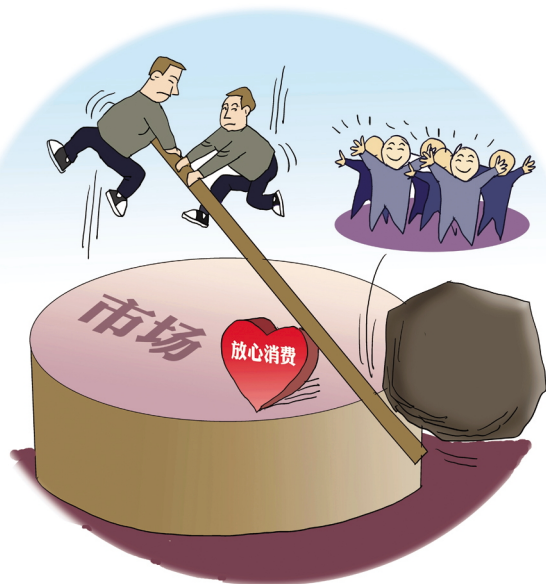
4、街区内消费维权和投诉处理工作机制健全。街区内建有消费维权服务站,做到一般投诉和处理不出门店,较大投诉和处理不出街区,投诉处理有记录、有回访,归档规范,对消费者有效投诉处理率达到100%,满意率达到90%以上。经营主体普遍建立消费纠纷和解机制,一般消费纠纷自行和解率达到80%以上。落实消费环节经营者首问和先行赔付制度,努力降低消费者维权成本,营造和谐消费环境。

5、街区各项管理和运行保障制度建立健全。街区管理机构(含相关责任部门)建立消费安全责任网格化管理,健全重特大事故应急处置和消费风险预警提示,以及矛盾纠纷化解等相关工作机制。围绕创建达标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,发现问题及时整改。制定完善评比管理办法,有效激励和调动市场主体参与创建积极性。消费者对街区开展放心消费创建活动及其服务质量综合满意度达到90%以上,群众知晓度达到90%以上。

(四)放心消费示范城市。参与创建的城市(市、县、区),符合以下标准,公布为放心消费示范城市:

1、政府高度重视消费者权益保护工作。建立政府领导,多部门参与的消费者权益保护暨放心消费创建联席会议制度或其他部门协调机制,对消费维权和创建工作给予支持和保障。政府领导、部门联动、企业和行业自律、社会监督相结合的消费维权多元共治体系基本形成。

2、放心消费创建活动广泛深入开展。当地市场



安徽放心消费漫画之十二 作者: 谢正军

主体、行业组织、街区管理机构积极参与放心消费创建活动,创建单位数量较多,形成适合本地实际、有特色的放心消费创建模式,宣传广泛,影响面大并开展多种有特色的创建主题活动,建成一批有示范影响力的创建示范单位(店)、街区。行业组织积极发挥引导作用,督促经营者自律和诚信守法经营,引导经营者参与创建活动,当地有多个行业参与创建活动。创建活动宣传有力,氛围浓厚,消费者对商品和服务质量满意度达到80%以上,对放心消费创建活动的知晓率达90%以上。

3、消费安全责任网格化管理和工作机制健全有效。辖区内安全生产、公共服务和食品药品安全等有健全完善的应急处置预案和工作机制;组织领导、部门职责分工明确,工作网络健全落实,近三年内未发生较大安全生产、公共卫生、商品及服务质量等责任事故。

4、消费维权网络和投诉处理机制健全完善。积极开展《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》普及宣传和教育培训活动。主动将消费维权和纠纷处理融入社会大调解机制,辖区内消费维权网络实现全覆盖,并建有快速投诉处理通道和纠纷和解机制。对一般性消费投诉处理做到不出商家(景区、门店),较大投诉处理不出辖区;对消费者有效投诉处理率达100%、处理综合满意率达90%以上。创建期间辖区内未发生商品或服务质量引发的重大群体性事件。

本标准自2018年1月1日起施行。

经营者参与放心消费创建管理办法

为规范经营者参与放心消费创建活动的申报和管理工作,制定本办法。

一、申报范围

为消费者生活需要提供商品和服务的企业(店),且持续经营2年以上。

二、申报条件

(一)主体资格合法。具备合法经营主体资格,已取得法律、法规规定的各项行政许可,并依法领取相关证、照及其它证明文件,悬照亮证经营。

(二)落实相关制度。按照放心消费创建工作要求,经营者采取切实措施落实《进货查验制度》、《不合格商品下架制度》、《消费纠纷处理制度》、《首问和赔偿先付制度》等。(四项制度示范文本附后,经营者可根据自身情况补充完善)

(三)遵守公开承诺。经营者采取切实措施,认真履行六项承诺:践行诚信理念,强化法治意识;完善安全制度,保障安全放心;严格进货验收,保障质量放心;实行明码实价,保障价格放心;提升服务水平,保障服务放心;履行首问责任,保障维权放心。

三、申报流程

(一)申请参与放心消费创建的经营者到所在地市场监管所、消保委分会申报。

(二)县(市、区)市场监管局、消保委根据申报条件审核。

四、开展活动

审核通过的经营者按照“五个统一”要求开展放心消费创建活动。一是统一称谓。参与创建活动的经营者,经营场所显著位置统一悬挂相关证照,其称谓统一为“放心消费创建单位”。二是统一标志。参加创建活动的经营者,统一使用“安徽省放心消费创建标识”悬挂于显著位置。三是统一标准。在参与创建的单位中统一按照《安徽省放心消费示范单位认定标准(试行)》,认定评选“放心消费示范单位”。四是统一制度。参加创建活动的经营者,根据本办法规定的四项制度要求,完善自律制度。五是统一承诺。参加创建活动的经营者,按照本办法公开承诺的要求,接受社会监督,承担社会责任。

五、动态管理

对参与放心消费创建的经营者实行动态管理。发现违法失信行为,视情节轻重,及时约谈,劝喻整改,直至取消参与创建资格。表现突出的经营者,可以申报放心消费示范单位。

本办法自2018年1月1日起施行。



全省放心消费创建工作推进会议召开

为深入贯彻落实省委、省政府关于开展放心消费创建工作任务,4月2日下午,省工商局召开全省放心消费创建工作推进会议,对放心消费创建工作再进行再动员、再部署。省工商局党组书记、局长朱斌出席会议并讲话。合肥、淮北、阜阳、芜湖四个市局汇报了本地放心创建工作开展情况。

朱斌对推进全省放心消费创建工作进行了部署,他指出,放心消费创建工作是满足人民美好生活需要的重要举措,是增强消费对经济发展基础性作用的客观需要,是推进企业自律、建立市场监管长效机制的有效载体,必须统一思想,切实增强推进创建工作的主动性和积极性。

朱斌强调,在创建工作中要把握好三个重点,一要明确工作目标,按时完成省政府今年确定的在全省评选认定命名县级示范企业(店)不少于2000家,市级示范企业(店)不少于200家的创建目标。二要明确创建办法。坚持公平、公正、公开原则,组织经营者参与创建,在参创经营者中按照创建标准认定命名示范企业(店),加强动态管理,形成工作闭环。三要把握创建节奏。坚持稳中求进,按照时间节点,把握好节奏和力度,有序推进,确保按时保质保量完成年度目标任务。

朱斌要求,进一步加强创建工作的组织领导,一要继续谋划推进,各地要成立执行班子。二要强化协作配合,建立健全联席会议、情况通报和信息共享等



工作制度。三要严格督查考核,盯紧全年目标任务,加大督查考核力度。四要强化宣传引导,通过主流媒体加大推广宣传力度,传播正能量,凝聚社会共识,形成全社会关心、支持的良好氛围。五要提高放心消费创建信息化应用与管理水平,积极构建“互联网+创建”的动态管理新模式。借这次全省放心消费创建工作推进会,又对12315行政执法体系建设提出了具体要求,进一步夯实基础。

各市工商(工商质监)局和省直管县市场监管局主要负责人、消保科(局、股)主要负责人和消保委秘书处主要负责人,省工商局消保处和省消保委秘书处相关人员参加会议。

(省工商局消保处)



全省放心消费创建工作调研督查报告

放心消费创建列入省委、省政府 2018 年重点工作,省工商局党组高度重视,会同 32 家消费者权益保护联席会议成员单位印发了《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》,成立了省工商局放心消费创建工作领导小组,制定了 2018 年放心消费创建工作实施方案,召开全省放心消费创建工作推进会议。为全面了解各地放心消费创建工作进展情况,理清今后一个时期创建工作方法和思路,圆满完成省委、省政府创建工作任务,省工商局于 2018 年 4 月至 5 月期间,对全省放心消费创建工作集中开展了一次调研督查活动。现将此次调研督查情况报告如下:

一、总体情况

省工商局消保处、省消保委秘书处组成调研督查组,分赴 13 市(亳州市、宿州市、阜阳市三个市在 3·15 前后已完成调研督导)、2 个省管县和 26 个县(区、市),通过听取汇报、座谈讨论、实地检查等方式,对各地落实全省放心消费创建推进会会议部署、参创单位动员、培育及部门创建联动等情况进行全面了解,听取意见、建议,对各地全面推进创建工作提出了具体要求。

从调研督查情况看,我省各地放心消费创建工作总体上呈现出良好态势,初步形成了政府主导、部门协同、企业主体、社会共治的创建格局。

(一)坚持政府主导,创建工作合力进一步增强。全省 16 个市和省直管县广德县都建立了政府消费者权益保护联席会议制度,淮北、宿州、阜阳、淮南、滁州、六安、马鞍山、宣城、铜陵、黄山等市以政府名义下发创建文件或成立以分管市长为组长的创建工作领导小组,合肥、亳州、蚌埠、芜湖、池州、安庆、广德等地以政府联席会议形式推进创建工作,宿松县市场监管局成立了领导机构,印发了创建文件。值得一提的是阜阳、宿州、淮北、铜陵等市将创建工作列入政府目标绩效考核体系,阜阳市政府创建办对各县区创建工作进行了督查,合肥、铜陵、宿州等地创建督查正在进行中。按照谁主管谁负责的原则,阜阳、淮北、宿州、六安、马鞍山、铜陵等地政府对创建涉及的 12 个重点行业领域进行了责任分工,其他市发挥联席会议或消保委成员单位作用,初步形成了部门协调联动机制。各地工商和市场监管部门主动作为,积极承担牵头责

任,成立了以局长为组长的局创建工作领导小组,制定年度工作方案,任务层层分解,责任落实到人。

(二)强化主体责任,经营者主动参创氛围日益浓厚。在各级工商和市场监管部门、消保委宣传动员下,经营者参与创建的积极性不断提高。截至 2018 年 5 月 31 日,全省参与创建的各类经营主体达 15162 家,参创户数已超过计划指标数 246.96%。参创经营者围绕“五个放心”,按照“五个统一”等参创要求,主动建立健全各项制度,积极申报示范单位。其间,涌现了马鞍山大润发超市等一批无理由退货实体店、泾县丁家桥等一批承诺无假货的网店。淮北、阜阳、合肥、芜湖等地水、电、气、通信等公共服务行业企业签署创建协议,公开承诺,接受监督。各级消保委发挥消费维权组织协调作用,主动联系成员单位、行业组织开展创建工作,推动银行、保险、汽车销售、餐饮、家装、建材、美容美发等行业主动参与各地创建活动。

(三)加强宣传引导,创建工作影响面不断拓展。各地按照省工商局、省消保委统一部署,以纪念 3·15 国际消费者权益日为契机,开展放心消费创建宣传月活动,通过与媒体合办专题、专栏,举办电视晚会、知识竞赛、现场活动、发布户外公益广告等形式全方位宣传创建活动。阜阳、淮北、宿州、马鞍山等地创建成员单位结合自身职能积极参与创建宣传活动;各参创单位在经营场所悬挂张贴创建标识、创建宣传画,播放宣传字幕、视频。在较短的时间内,初步营造了良好的创建氛围。

二、存在的主要问题

调研督查中也发现一些问题,主要是:

(一)全社会共同参与创建氛围不够浓厚。政府推动创建工作的力度不平衡,目前只有 4 个市政府将放心消费创建工作纳入政府目标考核体系,大部分地方靠部门推动,社会效应难以显现;参创经营者等创建氛围比较浓,但更大范围的群众知晓率和参与度还有待进一步提升;有的地方宣传广度、深度不够,动员力度不够,经营者对参创的积极性不高。

(二)组织推进力度发展不平衡。在基层创建工作中,被日常工作事务与脱贫攻坚等工作挤压,创建工作的宣传和培育督导没有真正落实在行动上,一些地方对参创经营户的培育督导一直没有开展,停留在创建数目的完成上,没有档案台账。

(三)工作合力和部门协作需要进一步加强。一些地方创建工作部门协同配合力度较小,主要依靠工商和市场监管部门单兵突进,进度较慢。

三、进一步做好创建工作的建议

我省放心消费创建工作在全国起步较晚,但已列入省委、省政府重点工作,各地推进势头良好,具备了后发优势,应乘势而上、主动作为,力争跻身全国第一方阵。

(一)发挥牵头作用,凝聚创建工作强大合力。一是建立完善创建工作深化推进的责任落实机制。放心消费创建工作已列入《2018年省政府目标管理绩效考核细则》和《市级政府质量工作专项考核指标》,建议各地将放心消费创建工作纳入当地经济社会发展总体规划,创建工作列入各级政府目标考核体系。按照部门职责,加强工作协调,既要建立完善各级创建办内部工作目标与责任落实机制,又要主动加强沟通与协调,依据各成员单位的工作职能,建立健全创建工作目标任务责任落实分解方案,从而做到统一组织、协调推进,形成一级抓一级、层层抓落实的工作机制。二是坚持和强化督查考核工作制度。根据创建工作目标任务和完成时间节点,积极会同成员单位和政府相关部门,采取专项和联合督查等形式,加强对各级创建工作的指导检查和督查考核,及时通报督查和考核情况,对创建工作存在问题提出整

改意见,并跟踪落实整改情况,以此推动创建工作各项任务的有效落实和创建质量的不断提升。

(二)典型示范引领,推动创建工作提质扩面。一是总结推广创建经验。2018年底前,省创建办对全省各地创建工作梳理总结提炼,选择创建工作成效较突出的市(县、区),通过现场观摩等形式,将一些行之有效的做法在全省推广。二是树立示范标杆。在市、县级示范单位中,精心选择一批标杆企业(店),以点带面,以点连线,推进创建向专业市场、街区和行业拓展。三是讲好创建故事。组织新闻媒体对创建活动中涌现的先进单位、个人进行大张旗鼓的宣传,唱响放心消费在安徽行动,营造浓厚氛围,推动创建活动不断深化。

(三)加强队伍建设,打牢创建工作保障基础。一是实行专人负责。放心消费创建工作时间跨度长,涉及面广,任务重,要按质按量完成省委、省政府创建工作任务,必须责任到人,安排政治素养较高,业务能力较强的得力人员负责创建工作,确保培育督导、宣传动员、认定管理等各项工作落到实处。二是强化教育培训。加强对创建工作人员的廉政教育,确保示范认定等工作公平公正,加强业务培训交流,开拓思路,创新方法,不断提高工作能力和水平,确保创建工作取得实效。

(张路明)

安徽首起消费公益诉讼案在铜陵市郊区法院开庭

5月25日,安徽首起消费公益诉讼案在铜陵市郊区法院开庭。这是《新消法》实施以来,安徽省首起经省消保委同意,并由地方检察院担任民事公益诉讼部分公益诉讼人的消费公益诉讼案件。

今年3月,安徽省铜陵市郊区人民检察院就胡鹏飞、胡亚男等7被告通过低档白酒冒充口子窖、古井贡、洋河等酒销售一案,拟提起刑事附带民事公益诉讼,鉴于《消费者权益保护法》就侵害众多消费者合法权益的行为赋予安徽省消保委的公益诉讼职责,铜陵郊区人民检察院向安徽省消保委发函,安徽省消保委对此表示同意并支持。5月25日上午,铜陵市郊区人民法院就此案公开开庭进行了审理,安徽省消保委派法律与公共事务部工作人员董杰全程参与。

铜陵市郊区人民检察院起诉称,2017年3月份以来,被告胡鹏飞组织胡亚男、高文秀、胡俊杰等人,制造口子窖、古井贡、洋河等品牌假冒白酒,销售至合肥市漕冲市场从事酒类批发的卞仰和、陈斌夫妇,价值额度高达25万余元。2016年7月份以来,被告卞仰和

夫妇购买假酒后,销售给铜陵市从事酒类批发的徐四清,销售金额达22万余元。被告徐四清购得假酒后,在铜陵市场上对外销售,销售金额12万余元,另查获尚未销售的假冒白酒价值15万余元。因7名被告的行为侵犯了众多不特定消费者的合法权益,损害了社会公共利益,依据相关法律规定,铜陵市郊区人民检察院要求7名被告在省级以上媒体向购买、饮用过其生产、销售假酒的消费者赔礼道歉,并要求7名被告承担销毁假酒的费用4000元,7名被告对这一要求当庭表示接受,铜陵市郊区法院将择日宣判。

5月下旬,安徽省消保委副秘书长吴瑞卿在接受记者采访时说,铜陵市郊区人民检察院在刑事案件中发现的损害众多消费者权益行为提起民事公益诉讼请求,可有效防止对消费者权益侵害的进一步扩大,警示了犯罪分子,有利于消费者权益的保护。

吴瑞卿表示,下一步将积极探索消费公益诉讼的惩罚性赔偿制度,进一步提升消费者权益保护的工作力度。

(洪敬谱)

合肥:

五措并举促进放心消费创建工作良好开局



放心消费创建工作启动以来,合肥市工商局将创建工作作为市场监管重点任务,多措并举,稳步推进,开局良好。截至5月底,全市参与创建市场主体2400余户。

一是明确思路,着力提升站位。以十九大精神为根本遵循,树牢以人民为中心的发展理念,紧扣“品质消费 美好生活”消费年主题,结合实际,反复研究、谋划,确立了亮品牌、提品质“双品”战略创建总体思路,把实施“双品”创建作为工商和市场监管部门服务市场主体、服务基层、服务人民群众,依法维护公平市场环境的重要抓手,以实际行动赢民心、促发展、惠民生。

二是规范方法,着力提升效率。本着“属地管理、自上而下、逐级申报”的原则,积极引导经营者参创;在示范单位认定中,充分发挥各级消保委成员单位和行业协会作用,广开言路,广纳真言,确保创建工作公平、公正、公开。建立信息化台账,对参创单位和示范单位进行动态化管理、常态化督查,对发生相关违法违规情况的,及时取消其参创或示范单位资格,切实增强创建工作的公信力和影响力。

三是突出重点,着力提升质量。公用企业直接服务民生,是创建活动取得实效的重要保障。把公用企业作为创建活动的中坚力量,先后在合肥热电、合肥移动、合肥供水等13家公用企业单位开展创建活动,实现了创

建活动公用企业全覆盖。针对日常消费投诉热点,把汽车经销商行业作为创建活动的重要阵地,组织全市20余家汽车经销企业召开了放心消费创建座谈会,促进行业自律和汽车市场健康发展。

四是注重结合,着力提升实效。与全市市场规划建设与管理相结合,将消费安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心五项创建内容融入《合肥市城区示范性菜市场设置与管理标准》,进一步提高城区菜市场建设管理水平;与市委“大调研”工作相结合,将市场主体在塑造自身品牌、提升产品(服务)品质方面的主要做法和意见建议列为调研重点内容,进一步增强调研实效。

五是强化宣传,着力提升影响。传统媒体与“新媒体”并举,灵活运用“两微一端”信息化载体,多层次、立体化地开展创建宣传活动,大力营造活动氛围:印发创建公益宣传标语7000余条;3·15期间,在合肥电视台,高铁南站、市政府广场、政务服务中心和新桥机场大型电子显示屏滚动播放消费者权益保护公益宣传片;人民网、《中国消费者报》、《安徽经济报》、《合肥日报》等主流媒体全方位、多角度集中发布合肥市消费维权及创建活动信息150余篇,编发微信、网站信息50余条。

(合肥市放心消费创建办公室)



亳州：

举行放心消费示范单位法律知识培训及牌匾授牌仪式



为深入开展放心消费创建工作,普及消费维权法律法规知识。3月23日,亳州市工商局、消保委在亳州市工商局五楼视频会议室举行了亳州市放心消费示范单位法律知识培训及牌匾授牌仪式。全市新奥燃气有限公司、亳州之星汽车有限公司、蒙城好又多超

市有限公司、利辛县粮油食品商厦等20家放心消费示范单位参加。

会议由亳州市消保委杨京主持,会议宣读了关于亳州市第一届放心消费示范单位推荐的决定,亳州之星汽车有限公司作为代表对创建放心消费示范单位做了承诺宣誓,其他示范单位也在积极进行承诺并签字。

在培训会上,消保委工作人员讲解了放心消费创建工作的重要意义,放心消费的图标含义以及作为放心消费示范单位应该具备的条件。最后,消保委工作人员结合实际案例讲解了《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》中消费者的权利、经营者的义务等条款内容,通过培训使经营者正确认识自身责任,提升了企业守法经营意识,为亳州市放心消费创建打下了坚实基础。

(亳州市放心消费创建办公室)



淮北：

实行“三四五六”工作法扎实开展放心消费创建工作



自省工商局、省消保委部署放心消费创建工作以来,淮北市紧紧围绕消费安全、消费质量、消费价格、消费服务、消费维权五个放心的创建内容,以市场主体诚信经营理念显著增强、商品和服务质量显著提升、售后服务水平显著提高、消费维权体系进一步完善为目标,坚持“三四五六”工作法,扎实深入地开展了放心消费创建工作,并取得了阶段性成效。

明确三方责任,健全放心消费创建工作机制

淮北市委、市政府高度重视,市政府常务会议听取关于开展放心消费创建工作汇报,早在去年12月4日市政府办公室制定并印发了《淮北市放心消费创建活动实施意见》、《淮北市消费者权益保护工作联席会议制度》,并于2017年12月27日召开了全市放心消费创建工作动员大会。省工商局领导、市政府分管市长到会并讲话,对全市创建工作进行了全面动员部署和安排。

一是强化政府责任。市政府分管副市长任创建领导小组组长,分管副秘书长为联席会议总召集人,市直30家部门负责人和三区一县分管县区长为成员,并将创建工作纳入了政府年度质量考核、绩效考核、文明城市创建测评体系。为推进履责,工作中实行了月报告制度,每月10号前要将上月工作开展情况报

市创建办;实行集中督查制度,每季度集中督查一次;实行定期推进制度,每半年至少召开一次专题调度会。今年以来,分管副市长(副秘书长)又连续三次主持召开放心消费创建推进会,听取县区政府和牵头单位工作汇报,及时对创建工作进行协调推进和调度。市创建办共编发简报、情况通报8期。三区一县政府按照要求也分别制定了方案,成立了组织,召开了会议,明确了责任,为创建工作有序扎实开展奠定了基础。

二是强化企业责任。采取集中宣讲、上门指导、签订承诺等方式,深入企业、经营户中进行动员、帮扶,明确企业、经营户应承担的创建主体责任。创建活动开展以来,全市共举办培训讲座20多场次、深入经营户帮扶指导3000多人次、签订承诺书责任书2600多份。

三是强化部门责任。按照创建要求,细化分解工作任务,明确县区、市直相关部门创建职责,压实工作责任,形成了创建活动有方案统领、有制度保障、有机构专抓、有部门落实、有企业响应的“五有”工作格局和政府主导、横向联动、上下贯通、齐抓共创的工作机制。

开展四项活动,营造放心消费宣传工作环境

一是组织开展专题宣教活动。以“品质消费 美好生活”和“放心消费 诚信淮北”为主题,举办了淮北市2018年“新征程3·15晚会”。表彰了诚信企业,曝光了一批失信老赖,组织工商、质监、食药、物价等40多个部门和近百家企业,开展了户外咨询宣传活动。活动现场共发放宣传材料2.3万份、接受咨询3800余人次,副省长杨光荣、省政府副秘书长章石生、省局局长朱斌、市委书记黄晓武等领导参加了活动。

二是开展放心消费志愿服务活动。3月15日至16日,市及相山区在相王广场和两宫广场,组织市场监管、商务、卫计等成员单位以及部分街道社区,供

水、供电、供气等公共服务企业的志愿服务队,走向街头,开展消费维权、食药安全、识假辨假、免费维修活动,发放宣传资料 6000 余份、各类宣传纪念品 1500 余件,为 40 多位消费者免费维修水电气设施及用具,不仅提高了广大消费者识假辨假能力,增强了维权意识,而且还使消费者得到了实惠。

三是开展放心消费知识“五进”活动。市消保委统一印制了《放心消费创建手册》、创建标识和参创标志 10 万份,分发给各部门和县区领导小组各成员单位,广泛开展放心消费宣传进学校、进企业、进社区、进市场、进农村,组织宣传“放心消费”活动 110 余次,接受宣传群众超过 30 多万人次。

四是开展放心消费引导和警示活动。在淮北广播电视台开辟了《天天 3·15 维权在行动》专栏,在《淮北日报》设立了“每周消费警示”“消费维权帮你忙”栏目,定期发布消费警示,刊播消费维权典型案例、申诉热点等,普及消费知识、引导科学理性消费、增强识别能力,防范消费风险。同时运用网站、微信、电子显示屏游走字幕等宣传放心消费创建活动标语,提高了广大群众的知晓率和参与率。

培育五个典型,引领放心消费创建工作标杆

严格按照“五统一”创建要求,本着统筹安排、分层分业、分步实施的原则,培育放心消费企业创建标杆、典型示范、引导自律、以点带面、逐步推进。

一是引领汽车消费行业标杆,培育汽车城现代汽车 4s 店企业争创放心消费示范单位;二是引领大型商超行业标杆,培育大润发商超相山路店争创放心消费示范单位;三是引领金融保险行业标杆,培育工商银行人民路支行和中泰广场利安人寿保险公司争创放心消费示范单位;四是引领电商行业标杆,培育市惠民网络科技有限公司(生活直通车电商平台)和市相王网络科技有限公司(淮海壹号众创空间电商产业园),争创网络消费领域放心消费示范单位;五是引领食药行业标,培育曼哈顿大酒店和养生堂医药连锁店,争创放心消费示范单位。各县区也培育了一批创建示范典型。

同时,紧紧抓住与人民群众日常生活紧密相关的公用企业和垄断行业,强力推进引导他们开展创建活动。4 月 26 日,市消保委与市供电公司、供水公司、公交公司、华润燃气、电信、移动、联通公司、安广网络 8 家公用企业和 6 家行业协会,签订了放心消费共创协议,明确创建责任和要求,并将他们制定的经



营服务承诺予以公开,接受社会的监督。截止到目前为止,全市共培育各类参创企业 226 户,确定培育指导责任人 230 名,并逐户建立了培育档案和台帐。

围绕六大重点,开展放心消费创建维权工作

活动开展以来,针对一些商品和服务投诉频发又较为集中的实际,在汽车销售、网络交易、通信服务、家具建材、日常生活消费及预付式消费等六大重点领域,积极开展侵犯消费者权益系列专项行动。

一是积极开展打假专项行动,全市系统元旦春节共立案 347 件,案值 216.58 万元,捣毁窝点 4 个,移送公安机关 1 件。市食药局销毁各类假冒伪劣食品药品价值 50 余万元。市烟草局在 3.15 期间销毁各类假烟 7000 多条,价值 330 万余元。二是加强流通领域商品质量监管,共抽检农资、成品油、小家电等 300 多组。三是开展食品、保健品欺诈和虚假宣传专项整治,立案 3 起,罚没款 4 万元。四是开展了格式条款合同整治工作,建立实施合同霸王条款提示和合同签订提醒制度,严厉查处利用格式条款侵害消费者权益违法行为,目前已立案 4 起。五是强化网络市场监管,加大互联网的监测力度,查办网络市场违法案件 3 件,罚没款 5.8 万元。六是开展了预付式消费专项整治行动,对 2 家存在着较大消费风险的经营户进行了约谈和劝谕,妥善处理了 3 起群体性投诉,为消费者挽回经济损失 40 多万元。烈山区市场局、区法院针对全区旅游市场实际建立了景区消费维权巡回法庭,随时调处旅游消费纠纷。

下一步,将按照上级的安排和部署,认真抓好各项工作的落实,确保放心消费创建工作,有效有序的推进并取得实实在在的效果。

(淮北市放心消费创建办公室)

宿州：

全面推动放心消费创建 着力营造安全放心消费环境

2017年以来,宿州市工商局、消保委认真落实省局、省消保委开展放心消费创建活动各项部署,坚持“政府主导、部门协同,企业自治、行业参与,突出重点、标本兼治,科学引领、社会共治”原则,围绕“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”创建内容,紧扣创建活动年度目标,挂图作战,多措并举,全市放心消费创建工作稳步推进。

建立健全创建工作机制。2017年底,宿州市人民政府办公室下发《关于宿州市消费者权益保护工作联席会议制度的通知》,通知中将开展放心消费创建活动作为联席会议的重中之重,并明确联席会议的主要职能、工作规则和要求,要求各县区同步建立联席会议制度。2018年4月,宿州市人民政府办公室下发《宿州市人民政府办公室关于成立宿州市放心消费创建活动领导小组的通知》,领导小组组长由市政府分管市长担任,市政府分管秘书长和市工商局主要负责同志共同担任副组长,32家单位分管负责同志为成员,形成市政府领导挂帅,市工商局牵头,各有关部门各司其责、协作配合的良性运行机制。同时成立市放心消费创建示范企业评议认定委员会,主任由市消保委主任担任,吸纳部分市人大代表、政协委员,确保放心消费示范企业认定的权威性和公正性。目前各县区均成立了同规格创建活动领导小组和评议认定领导小组。

科学制定创建活动方案。2017年9月份,市工商局、消保委先后前往江苏徐州等地考察学习,积极借鉴外地成熟经验,多次召开行业协会、相关企业人员座谈会,广泛征求执法部门意见,确保方案与宿州市情有机结合,科学、合理、可操作性强。2017年底,市政府下发《关于宿州市放心消费创建活动实施方案的通知》,明确“十三五”总体目标、实施步骤和活动保障措施。2018年4月,市创建领导小组印发《宿州市2018年放心消费创建工作实施方案》,进一步明确2018年目标及县区任务分解,细化示范评选认定标准和完成时限,统一印制创建标识,保证创建活动各项工作一个标准、一张表格、一个节点,确保创建活动全市一盘棋,乡、县、市全覆盖。

高频次调度推进活动开展。2018年4月份,高规格召开全市放心消费创建工作推进会,市人大常委会



会、市政府负责同志到会讲话,市直部门及各县区政府分管同志参会,会议总结了前期成果,提出要求全市上下要进一步统一思想、明确工作重心和强化组织领导。自2017年创建活动启动以来,市工商局共召开专题调度会5次,局领导分片包保,县区全覆盖专项督查共2次。

统筹部署重点领域和行业创建。2018年初,宿州市放心消费创建活动领导小组办公室与宿州市保险行业协会联合下发《保险行业放心消费创建活动方案》,细化保险行业创建标准,同时召开全市保险行业放心消费创建动员会议重点推动,部署全市42家保险企业全面开展放心消费创建活动。加强与建筑装饰行业、快递行业、旅游业等行业协会沟通协调,磋商制定行业创建标准,完善行业放心消费创建活动方案,发挥行业协会带动作用,形成行业强有力推动,经营者积极参与的行业示范引领效应。

强化创建活动宣传力度。营造人人关心放心消费创建活动浓厚社会氛围至关重要。自创建以来,全市充分利用各种渠道,采取多种形式,广泛宣传创建活动的内容、意义和目标,努力让“五大放心”工程深入人心。以12·4法制宣传日、3·15消费者权益日为契机,开展形式多样的广场咨询宣传活动和大型签名活动,普及消费维权法律法规,在春节、五一等消费集中的假日节点,发布放心消费提示提醒,利用报纸、电视、网站、公交站亭辐射优势,发布放心消费创建公益广告。目前,全市已印制、发放各类放心消费创建宣传材料约10万份(本)。(宿州市放心消费创建办公室)

阜阳：

高位部署 真抓实干 阜阳致力打造放心消费新名片

阜阳市放心消费创建工作于2017年11月正式启动,在省工商局、省消保委的正确领导下,在阜阳市委、市政府的高度重视和支持下,通过不断的探索总结,开创了一条“政府主导、部门联动、企业主体、行业参与、社会共治”的创建之路。

阜阳市放心消费创建开展半年多来,成效已初步显现。全市各地各部门直至基层乡镇已经普遍建立放心消费创建活动领导及协作机制;美容美发、保险、快递、农机、蔬菜、餐饮、公共服务等行业和领域已经启动放心消费创建;相关市直成员部门在电子商务、旅游、食品药品、交通、司法及公共服务等领域内全面开展专项整治活动;各县(市、区)创建办都在积极培育创建单位和示范单位。目前,全市经营户参与放心消费创建户数已达2000余户,远超省创建办分配任务数,并且还在逐渐增多,覆盖众多民生领域。群众对放心消费创建的知晓率和认同度不断提高,消费环境满意度逐渐提升,消费维权意识不断加强。

为打造阜阳放心消费新名片,营造安全放心的消费环境,为阜阳老百姓享受更好的消费体验保驾护航,阜阳市高位部署、强化保障、部门协同联动强力推动放心消费创建在阜阳生根发芽。

高位部署,将放心消费创建工作上升为政府行为

阜阳市在全省率先以政府名义下发了创建工作方案。成立了以分管副市长为组长的强有力的创建工作领导小组,42家相关市直单位和8个县(市、区)政府及阜阳经济技术开发区管委会共同参与。领导小组下设办公室,市工商局主要负责同志兼任办公室主任。各县(市、区)直至乡镇政府都分别制定了创建实施方案,成立了组织机构。市县政府将创建工作纳入政府财政预算编制保障项目,拨付专项资金用于



放心消费创建工作开展。市、县、乡镇三级联创,织就了一张横向到边、纵向到底、覆盖全市的“放心消费创建网”。

示范引领,打造“五个一”放心消费创建标杆

阜阳市根据“先创建、后示范”和“一地一特色、一县一亮点”的创建工作整体构想,指导各地推进“五个一”示范行动。围绕日常消费、服务消费、新消费等重点领域,以货真价实、质量安全、服务优质、纠纷快处等为指向,创建一个示范商场(超市)、一个示范服务企业、一条示范街区(市场)、一个示范景区、一个示范行业。2018年度,在全市发动不少于2000户经营者参加创建活动。4月底前全面完成创建单位的申报、审核工作,5月份重点开展参创经营者的培育、督导工作,6月至7月,全市认定命名不少于200户县级示范单位。按照全省的部署要求,6月20日前,各地全面完成县级示范单位认定命名工作,7月上旬,各地创建办择优向市创建办推荐2-3家县级示范单位。8月至9月中旬,全市认定不少于20户市级示范单位。对已认定命名的示范单位,属地县(市、区)监管部门每户确定一名工作人员担任动态跟踪管理责任人,每季度开展

动态跟踪管理不少于1次，并建立管理台账。市创建办选取全市有影响力的3-5家商超企业、1-2个景区、3-5家服务性企业、2-3个街区(市场)、3-4个行业作为全市创建工作示范点，按照阜放心消费创建办〔2017〕4号文件中对放心消费示范单位的认定标准，重点培育，对标打造，塑造亮点。

强化宣教，着力提升放心消费创建工作的知晓率和认同度

阜阳市结合3·15纪念日活动创新开展“放心消费创建宣传月”活动，采取放心消费创建“五进”基层行、3·15集中宣传，制作创建宣传专题片在商场、超市、广场高频播放等举措，迅速掀起了放心消费创建宣传月活动高潮，各参创单位踊跃参与，有效地提高了群众知晓率；在《颍州晚报》设置放心消费创建专栏，每周定期发布，宣传绿色消费理念，传播依法维权知识等；市创建办定期编发《放心消费创建动态》，及时发送全市放心消费创建工作信息；在国家级、省级、市级报刊杂志和政府网站中发布创建有关报道近百篇；开通“阜阳放心消费创建”微信公众号，及时面向社会公众发布创建动态和消费警示等。

加强督查，充分发挥成员单位职能促进和协同联动作用

市创建办发挥“中枢神经系统”作用，制定完善了包括工作职责、工作情况通报、工作承办和联络员管理办法等制度，以制度来保障工作运转；建立联络员微信群和QQ群，实现各成员单位之间创建信息互联互通；组织指导重点行业和领域开展放心消费创建活动；促进各成员单位在职能范围内积极开展放心消费创建并及时收集总结各地、各部门创建成效与经验，分析研究创建形势，谋划部署工作举措；择机开展工作调研指导与督查，确保全市创建工作有序推进。今年以来，市政府已牵头组织两次针对市直成员单位和县(市、区)的工作督查，通过督查使市直成员单位进一步明确了创建工作思路，加强了彼此之间协作配合，促进了县(市、区)创建工作开展。



明确重心，在重点行业或领域加强放心消费创建工作力度

积极贯彻落实工商总局等27部门印发的《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》(工商消字〔2017〕252号文件)和省工商局等33部门印发的《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》(皖工商消字〔2018〕32号文件)，在12个重点行业或领域加强放心消费创建工作力度，各个行业或领域的牵头单位要拿出切实可行的创建工作方案，积极引导行业或领域参与放心消费创建，和配合部门一道开展放心消费创建培育督导和专项整治。引导行业或领域内经营者向社会公众公开承诺，诚信经营，向好发展。

目前，阜阳市放心消费创建工作正逐渐向各行各业和各领域覆盖延伸。

(阜阳市放心消费创建办公室)

蚌埠:

开展放心消费创建 维护消费者合法权益

根据省工商局、省消保委要求,蚌埠市工商质监局、蚌埠市消保委将放心消费创建工作作为重点工作来抓。通过创建工作机制、下达工作任务、联合开展活动等一系列工作,在全市范围内营造了良好的创建氛围,放心消费创建工作已经全面启动,放心消费创建活动领导及协作机制得到了进一步健全。

建立联席会议制度、保障放心消费创建工作顺利开展

一是建立消费者权益保护工作联席会议制度。经蚌埠市人民政府(蚌政秘〔2017〕140号)批准,同意建立由市工商质监局牵头的市消费者权益保护工作联席会议制度,由副市长、市工商质监局局长任联席会议召集人。联席会议由市工商质监局、市编办、市发展和改革委员会(市物价局)、市教育局、市经济和信息化委员会、市公安局、民政局等27个部门和单位组成,市工商质监局为牵头单位。

二是组织召开全市消费者权益保护联席会议第一次会议。建立消费者权益保护工作联席会议制度机制后,蚌埠市工商质监局在2017年11月30日,组织召开了全市消费者权益保护联席会议第一次会议。全市消费者权益保护联席会议联络员、各县区消保委秘书长参加会议。

制订《蚌埠市放心消费创建实施方案》、全市放心消费创建工作有序推进

根据《安徽省2018年放心消费创建工作实施方案》,结合蚌埠市实际,陆续印发《蚌埠市放心消费创建实施方案》、《经营者参与放心消费创建管理办法》、《蚌埠市放心消费示范单位认定标准》,明确了各县区、各部门创建任务和目标,详细分解落实了创建工作任务,抓住创建关键点,对创建方法、创建要求作了进一步明确,对(县)、区和各成员单位创建活动进行细化和规范,确保了全年创建工作有序开展。

与相关部门联动将全市放心消费创建工作推向新高度

一是与市邮政管理局积极联合开展快递业放心消费创建工作。联合印发了《蚌埠市邮政快递业放心消费创建工作实施意见》,并在快递行业内宣传试点。



二是积极谋划与保险行业协会、银行业协会联合开展保险业、银行业放心消费创建工作。

按照省局要求、加快推进2018年放心消费创建工作进程

一是为认真贯彻落实省局放心消费创建工作推进会上的工作部署,进一步分析研究创建工作中存在的问题,确保创建工作全面推进。

二是根据省局相关工作部署,成立蚌埠市工商质监局放心消费创建工作领导小组,由王智副局长任组长,消保委秘书长钱扬平任办公室主任。全市三区六区市场监管局,分别设立领导小组,并将责任落实到人,为创建工作的全面推进夯实组织领导基础。

三是印发《关于落实安徽省2018年放心消费创建工作实施方案的通知》,对各县区市场局及消保委,提出工作要求,下发创建发展计划。各县区先后参照市局工作要求制定工作方案,并认真落实执行。

四是组织召开工作推进会,全市三区六区基层市场监管所积极推进本辖区内经营者参与创建工作,并对参创企业进行初步资格审核,指定培育督导责任人。截至2018年4月底,我市三区六区共组织上报参创经营者264家,并按照参创要求,对参创经营者组织悬挂各项制度、张贴统一的参创标志、作出公开承诺,并围绕“五个放心”,开展了各项工作,接受社会监督。

(蚌埠市放心消费创建办公室)

淮南:

有序开展 稳步推进 打造放心消费示范城



2017年以来,淮南市消保委、淮南市工商局根据省消保委、省工商局的总体工作要求,在放心消费创建工作过程中,结合地区实际制定了切实可行的工作实施方案,有计划、有步骤地全面优化消费环境。

全市放心消费工作开展情况

市消保委、市工商局在接到省消保委、省工商局关于在全省范围内开展放心消费创建工作的通知以后,立即着手行动落实,开展淮南市放心消费创建工作。

(一)积极筹措,扎实推进全市放心消费创建工作

放心消费创建工作是淮南市消保委2017年度工作重中之重,2017年9月27日,淮南市消保委完成第一届全委会组建工作后,便按照省消保委、省工商局工作安排开展放心消费创建工作。9月28日上午,淮南市消保委、市工商局认真学习省政府《关于同意建立省消费者权益保护工作联席会议制度的复函》及《安徽省放心消费创建工作实施方案》,并结合淮南实际情况,拟定适合本地区的实施方案,报请市政府批准。

经报请市政府同意并批复,建立了由市工商局牵头的淮南市消费者权益保护工作联席会议制度。为扎实推进全市放心消费创建工作,淮南市成立了以市政府办公室副主任刘开东为组长,市工商局局长王中为副组长,38家行政单位负责人为组员的放心消费创建

工作领导小组,负责放心消费创建工作事宜。

市消保委、市工商局联合印发《淮南市放心消费创建工作实施方案》,发给市消保委成员单位、各县区消保委、市场局,要求各成员单位认真贯彻落实,要求各县区消保委、市场局及时向政府报告,开展放心消费创建工作,积极营造创建氛围。

(二)多措并举,营造放心消费创建氛围

学习交流借鉴经验。为把淮南市放心消费创建工作开展的更加有声有色,淮南市消保委、市工商局于2017年11月22日,前往阜阳市进行放心消费创建工作学习交流。

指导基层推动工作。淮南市消保委自2018年2月23日起,多举措指导推进县区消保委、市场局开展放心消费创建工作,传达省消保委、省工商局对放心消费创建工作的要求和标准,通报全市放心消费创建开展情况及2018年度放心消费创建工作安排,提高了县区消保委、市场局对开展放心消费创建工作的认识,推动了县区在放心消费创建工作的开展。

广泛调研全面推进。为了在全市各个行业全面推进放心消费创建工作,2018年3月27日,市消保委主任张云廷一行到市保险行业协会开展调研活动。调研中,张云廷围绕放心消费创建工作要求市保险行业协会要加强行业引导,制定行业服务准则,规范行业服务,严格按照放心消费示范单位“五个一”标准要求自己,打造放心消费示范行业服务品质,真正做到让消费者放心的示范行业,目前市保险行业协会已与37家会员单位签订放心消费承诺书。

宣传带动行业协会参创。淮南市消保委到市装饰行业协会、市餐饮协会等行业协会开展淮南市放心消费创建宣讲活动,让行业协会充分认识到了放心消费创建工作开展的重大意义,极大地调动各行业积极参与放心消费创建工作的热情,为2018年放心消费创建做好了前期的宣传工作。

(三)扎实推进放心消费示范单位评定试点工作

一是层层筛选,产生放心消费示范参选单位。根据淮南市放心消费创建工作方案,淮南市消保委于2017年10月25日开展放心消费创建试点单位推荐

活动,要求县区消保委、市场局严格把关,优中选优,推荐淮南市第一批13家放心消费试点单位。2017年12月15日,淮南市消保委召开第一届全委会一次主任(扩大)会议通报了淮南市开展放心消费的进展、交流情况及第一批拟推荐单位,提请主任会议进行审查。根据主任会议精神,淮南市消保委筛掉一部分不合格试点单位,并于2017年12月18日,再次补入一批参选放心消费试点候选单位,两批合计共33家企业及两家行业协会作为拟推荐示范单位。

二是严格把关,审查参评单位资格。2018年1月5日,淮南市消保委根据消费者权益保护工作联席会议制度,向有关单位发出查询函,查询参评单位是否存在违法违规、侵害消费者合法权益等行为。2018年1月19日起,淮南市消保委组织人员,对经过33家参创单位的审查,初审通过的28家企业和2家行业协会进行逐户走访验收,宣传放心消费创建精神,考察参评单位实际情况。经过实地考察,最终确定22家企业、2家行业协会进入媒体公示环节,接受社会监督。

三是审核认定颁牌表彰。经过筛选、考察,进入公示阶段的单位,在公示期满后无异议,经过市消保委一届二次主任会议讨论,最终确定为淮南市第一批放心消费创建示范单位。市消保委在2018年3月9日的3·15国际消费者权益日纪念大会上对放心消费创建示范单位予以颁牌表彰。

2018年放心消费创建工作再发力

制定年度创建方案,重点推进县区级放心消费创建示范单位评定工作。2018年4月10日,淮南市消保委、市工商局印发《关于印发淮南市2018年放心消费创建工作实施方案的通知》(工商办〔2018〕55号),创建领域向传统服务领域、公共服务、快递服务、金融保险等领域延伸,对象向行业、街区延伸,重点区域向农村和城乡结合部延伸。

持续推进,把淮南市放心消费创建工作全面铺开。2月23日,淮南市消保委借着田家庵区市场监督管理局春训机会,向前来参加春训的执法人员,详细介绍了省消保委对放心消费创建工作的要求和标准、淮南市放心消费创建开展情况、2018年度放心消费创建工作计划等内容,让该区市场局对放心消费创建有更深入的认识。3月23日,淮南市消保委根据淮南市放心消费创建工作需要,联合潘集区消保委到潘集区潘集镇开展宣传活动,把放心消费工作推向农村。3月27日,淮南市消保委主任张云廷一



行,前往市保险行业协会调研放心消费工作,并与市保险协会主要负责人、部分保险公司负责人进行座谈,积极打造放心消费行业。4月10日,淮南市消保委主任张云廷一行,前往广西南宁,学习交流放心消费先进经验,将先进经验结合本地实际进行推广。4月18日,淮南市消保委借创建文明城市的机会,组织人员到谢家集区立新街道新建社区开展宣传咨询活动,把放心消费创建工作推向社区。4月20日,市工商局、市消保委在组织召开放心消费创建工作推进会,部署淮南市2018年放心消费创建实施方案及“品质消费乡村行”相关工作。

落实计划,有序开展淮南市放心消费创建工作。为贯彻落实省消保委《关于开展放心消费创建活动营造放心消费环境的实施意见》,淮南市消保委计划与37家成员单位,联合制定下发淮南市实施意见,目前该工作正在沟通协调中。根据计划,淮南市消保委在全市申请参创企业(店)不少于200家,评选认定县、区级放心消费示范企业(店)不少于90家,市级放心消费示范企业(店)不少于15家。计划于5月份,召开放心消费参创企业、行业宣传动员会议,选择培育合适企业,进一步扩大放心消费创建影响力。后期还将严格按照计划,开展评选及动态管理工作。组建志愿者服务队伍,积极吸纳企业管理岗位员工、行业中的爱心团队、义工协会等,让他们积极开展消费教育引导,当好宣传员、体察员、监督员。消保委将对志愿者队伍实行统一标识(臂章、旗帜),规范管理,加强教育培训,注重激励机制。从业主主动承诺诚信经营为突破口,对具备条件的商业集中区(如新世界、环球港、百大购物中心等)按照统一称谓、统一标志、统一制度、统一入场承诺的要求,打造“放心消费示范区域”。

(淮南市放心消费创建办公室)

滁州：

六项举措扎实推进放心消费创建工作

今年以来，滁州市消保委、工商局紧紧围绕以政府主导、工商牵头、部门协同、企业自治、行业参与为工作格局，坚持边创建、边探索、边总结、边规范，采取六项举措，有序推进放心消费创建工作。目前，全市放心消费参创经营者共有 310 家，创建领域涉及通信、旅游、商超、金融保险、汽车 4S 店、公共服务等。

广泛宣传动员，着力营造创建氛围

滁州市消保委、工商局以 3·15 国际消费者权益日活动为契机，开展放心消费创建活动宣传月，召开放心消费企业承诺动员会，在 3·15 晚会现场组织 16 家放心消费参创企业进行公开宣誓，通过电视、广播、微信、微博、网站等多种形式广泛宣传创建活动。

注重建章立制，规范创建工作内容

市工商局局长及时向市委市政府汇报了省放心消费创建工作精神及市放心消费工作开展情况、存在的问题和下步打算等，积极争取市领导对全市开展放心消费创建工作的重视支持，建立滁州市消费者权益保护工作联席会议制度，统筹全市创建工作。省局召开放心消费创建活动视频会议后，市工商局立即召开会议进行布置，要求各单位要抓部署、抓落实、抓成效。

强化部门联动，凝聚创建工作合力

根据《安徽省放心消费创建工作实施方案》，结合滁州实际，以市政府名义制定下发了《滁州市人民政府办公室关于印发开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境实施方案》，成立了滁州市放心消费创建工作领导小组，明确了滁州市创建工作的总体目标、创建内容、创建方法、实施步骤和保障措施，在全市范围内扎实推进开展放心消费创建工作，将创建活动上升为政府行为，实行部门联动，上下协同，共享信息，形成联动响应的协作机制，汇聚放心创建活动工作合力。

坚持高位推进，扩大创建工作格局

在市工商局积极协调争取下，市政府高度重视放心消费创建工作，组织召开全市放心消费创建工作推



进会，市消费者权益保护工作联席成员单位及各县市区政府分管领导到会，对放心消费创建工作再进行动员、再部署、再推进，推动各县市区政府将创建工作列入年度重点工作，扩大创建工作格局。以日常生活消费领域和旅游、电子商务、快递、保险、汽车维修、食品药品等特定行业领域等为重点，全力开展放心消费创建工作，扎实推动创建工作常态化、制度化，逐年在相关行业培育发展放心消费示范单位，逐渐覆盖全市消费较为集中的主要行业和领域、重点经营场所。

深入督查指导，确保创建有序进行

滁州市消保委、工商局先后深入定远县、天长市、琅琊区、南谯区等地督查放心消费创建工作开展情况，实地走访了大型商场、超市、农贸市场、古城一条街、汽车 4S 店等放心消费创建示范培育单位，通过加大督查力度，补齐创建工作短板，确保创建有序进行。要求各单位严格按照放心消费创建工作方案规定，组织经营者参与创建，强化日常的培育、指导、监督，督促商家更好地落实消费维权责任和义务，形成工作闭环，指出要紧密结合本地实际，加强统筹谋划，融会贯通，突出本地地域特色、主导产业特点、消费者诉求热点等实际情况开展创建工作。

(滁州市放心消费创建办公室)

六安：

开展放心消费创建 营造安全放心消费环境

放心消费创建是一项系统工程，涉及消费领域的多方面，六安市坚持以问题为导向，以民生为重点，结合本地实际，积极开展放心消费创建工作。

政府主导 示范引领

今年是六安市放心消费创建正式实施的第一年，市政府高度重视、积极引导，印发《六安市开展放心消费创建实施方案》，并将“开展放心消费创建活动”写入政府工作报告，列入重点工作任务；批复建立六安市消费者权益保护工作联席会议制度，成立六安市放心消费创建领导小组，为创建工作提供了完备的领导机制与部门协同机制。3月初，全市质量提升暨放心消费创建工作会议召开，放心消费创建在全市全面动员实施。27个市直相关部门转发省工商局等33个部门《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》，明确行业创建牵头部门职责，共建共创放心消费。通过积极动员参创，树立创建典型，抓点连线促面，带动和影响更多的企业、更多的人群参与到放心消费创建活动中，共同营造良好的放心消费环境。

宣传动员 营造氛围

今年3·15现场宣传活动中，“放心消费创建”成为宣传的一大亮点和重点。市消保委倡导全市225家单位加入安徽省诚信承诺企业联盟，面向全社会公开承诺、诚信经营。3·15期间，市工商质监局、市消保委走进建材家居市场开展放心消费创建教育讲座，动员广大经营者、消费者积极参与放心消费创建；市放心消费创建办公室、市消保委编印了“六安市放心消费创建工作手册”，将创建的具体要求和办法形成图册，下发各创建单位和企业，加强指导和规范，推进创建工作有条不紊进行。利用市政府网站，市工商质监局、市消保委网站和微信公众号、市级主流报刊、微信、新媒体等积极宣传放心消费创建内容、目标，对创建进行了系列性解读，增强经营者和消费者对创建的认识，提高全社会参与度。

同步推进 全域铺开

开展放心消费创建工作，政府是主导，行动的最终落脚点在经营者，始终坚持以经营者为主要工作对象，把经营者作为“放心消费”创建主体，通过广泛的宣传发动工作，实现线上线下同步推进，城乡一体全



域铺开。按照省、市放心消费创建工作总体部署，按照点线面、分级分类创建步骤，分别于2月9日、4月12日召开了全市工商质监（市场监管）系统创建工作部署会、推进会，并深入金安区、金寨县进行工作调研、督导。截止4月30日，全市参与放心消费参创企业（店）数397户，涵盖商场、超市、网店、市场、景区、汽车销售、餐饮店、公用服务企业等，覆盖城乡经营主体。各地重点围绕“五个放心”开展参创经营者的上门培育、指导，组织开展张贴参创标识、公开放心消费承诺等活动。

完善机制 突出实效

放心消费创建中经营者发挥主体作用不可或缺。在具体实施过程中，主要以落实“首问负责”、“先行赔付”、进货查验制度、不合格商品下架制度、消费纠纷处理制度和开展参创主体公开承诺亮诺等活动为抓手，围绕“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”内容，着力打造“示范”单位，全面激发参与经营者的内生动力。

同时，各级、各部门结合各地实际及部门职能，将“放心消费”创建与文明城市创建、品质消费创建、质量品牌创建、食品药品安全城市创建相结合。决议案市消保委开通官方微信公众号，先后在我市建筑装饰协会、汽车行业商会等行业组织建立消费维权服务站。工商质监市场监管部门联合旅游监管部门在全市26个符合条件的4A级以上景区建立消费维权服务站和绿色通道，畅通旅游投诉通道，创建放心、安全的旅游消费环境。（六安市放心消费创建办公室）

马鞍山：

创建放心消费 营造美好生活



2017年9月29日省消保委、省工商局联合召开全省放心消费创建工作电视电话会议,正式拉开全省放心消费创建工作序幕以来,市消保委、市工商局始终坚定围绕省相关工作部署,积极组织开展各项创建工作,持续推进工作进程,不断取得创建工作新成果。

建立健全各项工作制度

在征求各成员单位意见的基础上,12月10日经市政府批复同意建立了市消费者权益保护联席会议制度。12月15日市消保委起草了《马鞍山市放心消费创建活动方案》征求意见稿,广泛地征求意见。12月29日,市消保委、市工商局联合下发《马鞍山市放心消费创建工作实施方案》正式通知。《方案》制定了各项工作原则、创建内容、创建方法、实施步骤和保障措施,明确了全市省级放心消费示范单位5-8家,市级放心消费示范单位100家,县、区级放心消费示范单位500家的最终目标。同时,市各级政府、相关单位也陆续完成放心创建工作领导小组的成立,为创建工作打下坚实基础。

扎实推进各阶段工作部署

围绕市放心消费创建工作的近、中、远期目标及省工商局、省消保委的相关工作要求,市消保委、市工商局始终保持踏实稳进的工作作风,努力推进各阶段工作部署。

根据《方案》要求,市消保委于2017年12月27日召开了市放心消费创建试点示范单位会议,就企业参创进行了动员。2018年1月17日,市消保委、市工

商局联合组织召开了消费者权益保护工作联席会议暨放心消费创建部署会。会议审议通过了《经营者参与放心消费创建管理办法》、《马鞍山市放心消费示范单位认定标准》。并讨论通过了5家放心消费示范企业(店)的认定。4月9日,市消保委、市工商局联合组织召开了2018年马鞍山市放心消费创建工作联系人会议。会上,各部门积极讨论了《马鞍山市关于开展2018年放心消费创建工作实施方案(征求意见稿)》,认真学习了《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》(皖工商消字[2018]32号)文件内容。参照省里十二个重点创建行业及相关责任单位的划分,根据我市九个县、区(园区)企业分布情况,对2018年马鞍山市放心消费创建工作目标及各部门任务进行了分解部署。明确了2018年度的培育计划。4月17日,市消保委、市工商局召集全市九个县、区(园区)市场监督管理局相关负责人,召开了放心消费创建工作推进会,重点讨论2018年市参创工作目标及各县区任务分解,要求各县、区(园区)加强信息共享,积极联合联席会议成员单位共同探讨创建措施,做好创建的宣传引导、培育监督工作。

为了更加深入广泛地推进创建工作,5月9日,马鞍山市政府向各县、区政府、各相关部门下发了《马鞍山市人民政府关于印发马鞍山市开展放心消费创建工作实施方案的通知》(马政办秘[2018]49号),明确将放心消费创建纳入各县、区政府及相关部门的重点工作任务中,为落实市放心消费创建工作提供了有力支持。

大力开展创建宣传活动

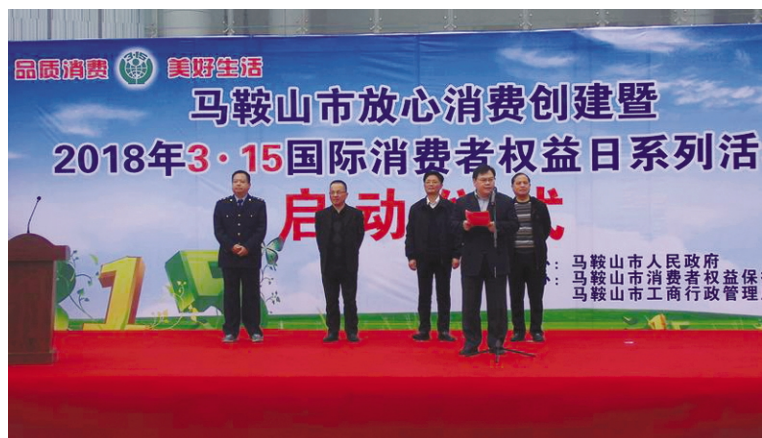
为全面推广放心消费创建工作,市还积极利用3·15国际消费者权益日这一契机,印发了《马鞍山市放心消费创建暨2018年3·15国际消费者权益日系列活动方案》,正式将放心消费创建纳入2018年3·15系列宣传活动安排。于3月15日举行了放心消费创建启动仪式,在3·15晚会上向全市人民展示了放心消费创建宣传片。印制了放心消费创建宣传漫画及手

提袋,在全市范围内推广。

接下来,市消保委还将通过制作播放放心消费创建公益宣传片、发放各类宣传资料等方式深入广泛地宣传放心消费创建,提高创建工作在全市的影响力、知晓率。

切实做好创建督查工作

在推进各项工作部署的同时,市消保委及市工商局还积极按照工作计划实施阶段性监督考察。自5月15日起,由市消保委副主任、市工商局副局长郑发宁带领的督查组前往各县、区(园区)市场监督管理局进行放心消费创建及消费维权工作督查。现场听取各单位负责人汇报工作进展,包括消费者权益保护联席会议制度的建立、放心消费创建领导小组、方案、人员机构的落实、2018年度放心消费参创经营者培育工作进展等创建工作情况。同时实地走访了部分放心消费参创企业,现场督查、指导。截至目前,九个县、区(园区)市场局已全部完成2018年度参创经营者



名册收录工作,同时坚持对参创经营者实施动态监督管理,积极履行创建工作职责,推动创建工作有序进行。

放心消费创建工作是一项涉及面广、综合性强的长期性工程。今后,我们将紧密围绕创建工作实施方案及我市实际情况,依据省相关工作要求,积极强化有效措施、有序完成各项阶段性目标,把放心消费创建活动深入持久地开展下去,切实优化我市消费环境。

(马鞍山市放心消费创建办公室)

(上接 31 页)



从守法诚信、参创履职、质量控制、注重信誉、尽职尽责、制度健全、接受监督7个方面25个小项进行,设计了专门表格,设置了100分,按照小项逐项打分。在验收同时设计了《放心消费考核现场调查问卷》对相关企业员工参与创建活动进行调查,以便掌握创建活动深入程度。经过验收有13户符合验收要求,2018年4月16日局长办公会讨论通过并报市政府领导同意后在市政府、市局、消保委网站进行了公示,公示期满进行了授牌。创建效果明显。各参创企业认真学习《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》《产品

质量法》《网络购物七日无理由退货暂行办法》等法律法规,普遍建立了消费维权服务站,诚信经营意识得到增强,维护消费者合法权益的行动得到彰显。特别是池州市家居建材销售行业协会动员该协会成员积极参与创建活动,省局消保处主要领导2018年8月19日对该协会创建活动进行了现场指导,使他们进一步认识到创建放心消费活动的意义。

开展放心消费创建,是切实解决民生问题、满足人民对美好生活向往的具体举措。消费是人的基本需求,消费问题始终是人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。消费环境如何,直接关系到人民群众衣食住行和健康安全,关系到经济发展、社会稳定。放心安全消费是人民满意的重要因素,也是考量群众幸福感的重要指数之一。当前,新消费正在迅速形成,群众消费能力迅速提升,消费结构、消费层次正在发生着深刻变化,群众对消费环境的期望值越来越高。我们一定要准确把握新时代消费需求的特征,立足于解决好人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题,扎实开展好放心消费创建活动,让放心消费活动成为有效解决人民对美好生活向往的有效手段。

(池州市放心消费创建办公室)

池州：

放心消费在池州

2017年池州市工商质监局在全市范围内开展创建放心消费示范店活动。活动以消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心为主要内容,在旅游以及相关行业经营者,汽车销售、维修经营者,家居建材行业经营者和直销企业各专卖店开展创建放心消费活动。创建活动于2017年6月份开始启动,随后各县区选择符合条件企业(店)进行创建指导,全面建立消费维权服务站,建立健全各项规章制度并上墙公布,引导企业落实服务承诺、加强诚信教育、树立守法经营意识。至2017年10月30日,有45户企业申报创建放心消费示范店,2017年11月份市局抽调各县、区创建办成员组成验收组对初步书面审查符合验收条件的28户企业交叉进行了现场考核验收。验收从守法诚信、参创履职、质量控制、注重信誉、尽职尽责、制度健全、接受监督等7个方面进行。经过考核验收,有13户企业(店)符合考核验收条件。2018年4月16日局长办公会同意并报市政府领导同意后,在市政府、市局、消保委网站进行了公示,公示期间无异议后授予东至县华宝商贸有限公司等13户企业(店)为“池州市放心消费示范店”牌匾,有效期4年。池州市的做法如下:

领导高度重视,积极开展创建活动

2017年3月省局消保工作会议召开后,按照省局领导“各地先行先试、不等不靠的”要求,池州市积极开展创建活动。由分管局长带领消保委、消保科、东至县市管局、平天湖风景区市管局等9位同志于4月13日赴景德镇市市场和质量技术监督局学习考察创建放心消费工作。5月13号印发了《开展“创建放心消费示范店 建设美好池州”活动实施方案》。6月8号召开了活动实施动员会,各县区分管局长、消保科长(创建办主任)、市局机关有关科室负责人(创建办成员),相关企业、行业协会代表参加了会议;9月28号各县区一把手、消保委秘书长、消保科长、市局有关科室负责人参加了省局放心消费创建活动电视电话会议。

成立组织,保障创建活动顺利推进

为优化池州市消费环境,切实维护消费者合法权



益,构建社会诚信体系,促进经济社会发展,扎实推进创建放心消费活动,成立了创建工作领导小组,由市局一把手任组长,分管局长任副组长,县区局一把手任成员,办公室设在消保科,办公室成员由相关科室负责人担任。

分阶段开展创建活动

一是积极宣传发动,市局召开了2次内部动员会。在池州市日报、市局网站、各县区局在当地的媒体、局域网站、政府网站、电子显示屏等发布创建信息,大力宣传池州市池州市创建放心消费活动;消保科负责人利用池州市家居建材销售行业协会平台多次召开会议宣传放心消费创建活动、经常在该协会微信群(115人)发布创建信息、做法、要求等。通过宣传让大家知道放心消费活动的开展。二是各县区扎实开展创建活动。7-9月份,各县区选择在旅游经营企业及相关行业经营者、汽车销售及维修经营者、家居建材经营者、直销企业各专卖店开展创建活动。在各参创企业建立消费维权服务站、建立各项规章制度、落实服务承诺、加强诚信经营教育、树立守法经营意识。经过不断努力,到2018年10月30日共有45户企业申报创建放心消费示范店。三是市局组组验收。2018年11月8日市局下发了《关于开展“创建放心消费示范店”检查验收的通知》,随即抽调各县、区创建办成员组成验收组交叉进行验收。验收 (下转30页)

铜陵:

努力打造“放心消费之城”

为深入贯彻党的十九大精神,全面落实放心消费创建工作。2018年,我市坚持高质量开局、高标准起步、高要求推进,不断完善举措、健全机制,努力实现人民群众对美好生活的向往,营造更加放心安心舒心的消费环境。

高位推动,强化组织领导,确保创建工作能够有效开展

(一)成立以市领导为组长的领导小组。我市成立了以市人大常委会副主任汪宜武、市政府副市长吴强为组长,市政府副秘书长陈乐明、市工商局局长王书春为副组长的领导小组,领导小组成员既有县(区)政府、同时也包括发改委、工商局等41个职能部门、行业协会。组织领导机构的高规格设置,凸显了铜陵市对创建工作的高度重视。

(二)建立了市消费者权益保护工作联席会议制度。经市政府同意,建立了由市工商局牵头的市消费者权益保护工作联席会议制度,联席会议召集人由市政府副秘书长和市工商局主要负责同志共同担任,联席会议成员由市工商局、市编办等27个单位负责同志担任。

(三)“三会联开”,推进放心消费创建工作。4月28日上午,将“铜陵市消保委一届二次全委会议”、“铜陵市消费者权益保护工作联席会议”、“铜陵市放心消费创建工作推进会议”,以“三会合一”的形式隆重召开,实现了转变工作作风与提高会议质效的统一。会上,市人大常委会副主任汪宜武、市政府副市长吴强、市政府副秘书长陈乐明出席会议并分别作了重要讲话。

行业联动,强化协作配合,确保创建工作能够有的放矢

强化与相关部门和成员单位的协作配合,建立健全联席会议、情况通报和信息共享等工作制度,形成



齐抓共管、共创共建的良好工作格局。

(一)加强与行政部门之间的沟通。5月4日上午,市工商局副局长、市消保委副主任陆峰等一行代表放心消费创建工作领导小组,在市住建委领导的陪同下,前往市港华燃气公司就放心消费创建工作情况调研和培育。目前,港华燃气公司形成了领导带头、全员上下共同努力、致力于抓好创建并积极争取示范企业荣誉的浓厚氛围。

(二)加强与行业协会之间的联系。5月11日下午,领导小组在市保险行业协会调研过程中了解到,该行业协会已经在行业内部以及保险公司进行了宣传、倡导和部署,今年行业协会推荐了中国人寿保险股份有限公司铜陵分公司作为培育单位进行创建。调研中,领导小组建议今后要求和动员更多的保险公司参与到创建中来,同时保险行业协会也要进行谋划,争做示范行业协会。

(三)加强与基层的联系,强化基层对创建工作的进度和力度。基层是创建工作的主要力量,为此建立了专门的QQ工作群,用以部署创建工作要求、通报工作进展情况、收集创建工作进展情况等,为基层各单位打造了工作交流、信息共享的线上平台。同时,加强了对基层创建工作的督查指导,进一步了解基层创建工作开展情况,及时予以指导。5月25日下午,市工商



局副局长带队,在县、区市场局分局长的陪同下深入雨润中央购物广场、郊区郁金香土菜馆、大通好又多超市实地了解基层有关创建工作的进展情况。

远近结合,强化目标设定,确保创建工作能够有始有终

我市本着“抓住今年,着眼未来”的原则,通过“点线面”相结合的创建思路,既落实今年的创建任务,又设定了打造放心消费示范景区、示范街、区,最终将铜陵市打造成“放心消费之城”的长远目标,实现“文明铜陵人,放心消费城”的愿景。

多措并举,强化舆论宣传,确保创建能够工作有声有色

(一)媒体宣传。自开展创建工作以来,通过电台、电视台、报纸、网站、微信公众号等方式加大宣传,其中报纸刊登稿件 3 篇、网站宣传 12 篇。

(二)进企业进行督查宣传。5 月 4 日上午和 5 月 11 日下午,市工商局、消保委分别到港华燃气公司、市保险行业协会进行督查指导。

(三)企业加大宣传。“示范单位”、“参创单位”通过制度、承诺上墙,张贴或电子屏幕打出创建标志、宣传口号、宣传漫画等方式加大宣传,让更多市民知道并了解放心消费创建工作。

(四)编印《简报》、制作展板。编印放心消费创建工作专题《简报》,制作题为“共创诚信铜陵 共享放心消费”的展板。

他山之石,强化创新思维,确保创建工作能够落

地生花

(一)赴苏州市工商局进行考察学习。4 月 9 日-10 日,市工商局副局长、消保委副主任陆峰等一行,来到放心消费创建工作起源地苏州市工商局进行专项考察学习,为更加有效地开展创建工作提供了宝贵经验。

(二)我市《实施方案》,特点鲜明。一是将省局两个方案融入其中。将省工商局、省消保委《关于印发安徽省 2018 年放心消费创建工作实施方案的通知》(皖工商消字〔2018〕49 号)和《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》

(皖工商消字〔2018〕32 号)精神,融入

铜陵市制定的《方案》当中。二是列入目标考核内容。将放心消费创建活动作为为民办实事内容,纳入市政府民生工程,让创建活动更好服务人民日益增长的美好生活需要;将放心消费创建活动作为文明创建重要内容,让放心消费创建活动融入和充实我市文明创建体系工程;将放心消费创建工作列入政府年度质量考核和绩效考核内容,对工作开展不力、推进迟缓的,将对县、区(经开区)相关负责人进行约谈。三是确定创建目标。本着“抓住今年,着眼未来”的原则,确定创建目标,努力将铜陵市打造成“放心消费之城”,实现“文明铜陵人,放心消费城”的愿景。

全市共建,抓紧目标不放松,确保创建工作能够有效完成

我市各县区齐行动,抓住目标任务,形成全市共建的大氛围。

(一)各县区结合各自实际,拟定了《实施方案》。

(二)制作了参创标志并发放至经营者手中;督促参创企业制度、承诺、漫画、标语等上墙,通过电子屏幕进行宣传,全市 142 家全部落实到位。

(三)积极开展对参创、示范经营者上门培育指导和检查工作,并填写《督导台账》。

(四)完成了参创及示范单位的消保委网站录入工作。

(铜陵市放心消费创建办公室)

宣城:

四项举措开创放心消费创建工作新局面

根据省政府和省工商局的部署,为进一步做好我市消费者权益保护工作,推动形成消费维权工作合力,努力营造安全放心的消费环境,积极开展“放心消费”创建活动。

抓制度 确保创建工作有力度

成立宣城市消费者权益保护联席会议制度。根据省局“放心消费”创建视频会议及朱斌局长在全省“放心消费”创建工作电视电话会议上的讲话精神,市局分管领导立即向市政府领导汇报会议精神,并请示按照省局模式成立市消费者权益保护工作联席会议制度,宣城市工商质监局《关于建立市消费者权益保护工作联席会议制度的请示》(宣工质〔2017〕390号),市政府领导签批同意成立宣城市消费者合法权益保护工作联席会议制度。

成立“放心消费创建”领导小组。2017年12月初,市工商质监局向市直27个消费者权益保护工作联席会议成员单位发函,要求各单位报送联席会议成员(分管领导)和联络员(经办科室负责人)名单,建立市消费者权益保护工作联席会议领导机构和办事机构。经市政府批准后成立市放心消费创建工作领导小组,由市消费者权益保护工作联席会议成员单位组成,领导小组下设办公室,设在市消保委秘书处,负责放心消费创建具体工作。

制定宣城市“放心消费创建”工作实施方案。根据《安徽省放心消费创建工作实施方案》(皖消保委〔2017〕15号),制定了《宣城市放心消费创建工作实施方案》,并将该方案消法到县(市)区市场监管局和消保委。

抓活动 确保创建工作有抓手

开展宣城市“放心消费示范单位”评选活动。为进一步服务和改善民生,促进经济健康发展,树立我市经营者的良好形象,根据《宣城市放心消费创建工作实施方案》(宣消保委字〔2017〕12号)精神,在全市范围内开展宣城市“放心消费示范店”评选活动。2017年12月下旬市消保委、市工商质监局下发《关于开展宣城市“放心消费示范店”评选活动的通知》(宣消保委字〔2017〕14号),部署评选工作,各县(市)区消保委、市工商质监局认真组织辖区符合条件的经营户参加申报工作。经市消保委、市工商质监局复核后,征求市消费者权益保护工作联席会议成员单位意见,在市工商质监局网站上向社会公示。

表彰宣城市“放心消费示范单位”。经公示,最终确定宣城市八佰伴等8家单位为宣城市“放心消费示范单位”,市消保委于2018年1月与市工商质监局联合下发了《关于表彰2017年度宣城市“放心消费示范店”的决定》(宣消保委字〔2018〕1号)表彰文件。要求被表彰单位珍惜荣誉,再接再厉,充分发挥示范带头作用,更好的服务广大消费者。

抓宣传 营造浓厚创建氛围

积极组织参加全省“放心消费”创建工作电视电话会议。2017年9月29日上午,市工商质监局、市消保委组织人员在宣城分会场参加由省工商局、省消保委联合召开的全省放心消费创建工作电视电话会议。市工商质监局党组书记、局长刘富贵出席会议,市消保科、市消保委秘书处相关负责人以及各县、市、区市场监管局主要负责人、分管负责人,消保机构(12315中心)和消保委秘书处负责人参加会议。会后,刘富贵局长就贯彻落实会议精神作了重要讲话,一是各地要建立联席会议制度;二是根据省放心消费实施方案,制订具有可操作性的实施细则;三是要将省局朱斌局长的讲话精神及时传达好、贯彻好。

组织参加纪念3·15国际消费者权益日。宣城市2018年纪念3·15国际消费者权益日活动于3月13日举行,市消保委按照省消保委要求统一制作示范单位牌匾,市政府领导在3·15国际消费者权益日活动现场对8家“放心消费示范单位”进行授牌。

抓重点 确保完成各项既定任务

省政府今年确定的放心消费创建工作目标,是在全省评选认定命名县级示范企业(店)不少于2000家,市级示范企业(店)不少于200家。市政府确定的目标是在全市评选认定命名县级示范企业(店)不少于100家(省分解任务为80家),市级示范企业(店)不少于10家(省分解任务为8家)。这些参创户数和示范户数任务是硬任务、保底数,今年必须要完成。

2018年创建任务时间紧、任务重,在创建过程中杜绝搞形式主义、走过场,严格按照工作方案规定的要求,坚持公平、公正、公开原则,组织经营者参与创建。对申报的参创经营者,审核通过的,组织悬挂、张贴统一的放心消费创建标志,确保市级认定命名的示范企业(店)通过省创建办的检查验收。

(宣城市放心消费创建办公室)

黄山:

吹响“放心消费在黄山”集结号 共享大美黄山美好生活

自 2017 年 10 月启动放心消费创建以来,黄山市消保委、黄山市工商局根据省政府、省工商局、省消保委的有关工作部署,结合实际情况,认真开展放心消费创建工作。2017 年,黄山市已完成认定的市级放心消费示范单位 6 家,县级放心消费示范单位 37 家。2018 年参加放心消费创建的单位 187 家,创建工作正在按步骤、有计划的开展。“放心消费在黄山”,动员社会力量共同参与,并积极采取工作新举措,呈现出自己的亮点和特色。

以政府为主导,强化督查考核

市政府高度重视“放心消费在黄山”活动的开展,成立了以副市长李高峰任组长的创建领导小组。督促指导“放心消费在黄山”行动各项目标任务、工作举措、政策措施的落实。市消保委、市工商局承担牵头职责,29 家成员单位和其他相关职能部门各司其职、密切配合,共同推进各项工作落实到位。

坚持因地制宜,方案符合地情

放心消费创建将围绕日常消费、服务消费、新消费等重点领域,以货真价实、质量安全、服务优质、纠纷快处等为指向,分步骤引导全市商店、餐饮、景区、金融业、公用企业等五类消费环节经营者积极参与放心消费示范单位建设。放心消费创建将依托放心消费成员单位的力量,以市工商局、市质监局、市食药局、市旅委、市经信委、市住建委等为主要责任单位,开展商品质量维权行动、质量提升行动、餐饮食品安全提升行动、景区质量提升行动、公共服务领域和金融领域专项规范行动。

明确创建目标,统一评估标准

到“十三五”末,评选认定市级放心消费示范单位百家、县级放心消费示范单位千家。生产领域消费品质量监督抽查合格率稳定在 90% 以上,流通领域商品质量抽检数量每年保持在 100 批次以上,主要生活性服务业消费者调查满意度达到 80% 以上。消费纠纷即时响应快速处理机制基本形成。消费投诉处理率保持在 95% 以上,消费者调查满意率逐年提高。

完善消费保障机制,助力创建工作。

完善消费者权益保障五大机制,助力放心消费创建工作顺利开展。以文明理性为核心的消费教育引导机制,倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方



式。以便民高效的消费投诉处理机制,畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道,推动消费维权便利化。以“谁经营谁负责”的市场主体责任机制,建立“谁生产谁负责、谁销售谁负责”的责任制,实行企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度,明确企业主体责任链条,提高企业违法成本。以处罚与信用相结合的惩戒机制,依法查处各类侵害消费者合法权益的行为,特别要严厉查处制售假冒伪劣商品、虚假广告、价格欺诈、计量作弊、侵害老年人合法权益、母婴商品质量危害人体健康等违法行为。以多方参与的社会监督机制,充分发挥消费者权益保护委员会在维护消费者权益方面的作用,督促企业守法经营。

创建形式多样,不拘一格。

自创建工作启动以来,多方宣传,提高消费者及社会公众知晓度。在市工商局、市消保委网站对创建工作的进度、创建标语、标识、宣传二维码等介绍宣传。搭载市、县两级开展的“品质消费教育乡村行”宣传教育现场活动,通过发放宣传材料、扫二维码、现场解答等方式,普及消费者对放心消费工作的认知度。

对已经认定的示范单位在其经营场所醒目位置展示全省统一的创建标识,开展公开承诺,接受社会监督,为社会公众提供消费指引。对其在招标投标、购买服务、银行授信、诚信单位评选、招商引资、税收政策等方面予以扶持,强化创建的示范效应。到“十三五”末,打响“放心消费在黄山”品牌,全面建成放心舒心消费标杆城市,让消费者共享大美黄山美好生活。

(黄山市放心消费创建办公室)

“碧桂园”宣城公司因虚假宣传被罚 50 万

安徽工商局公布侵害消费者权益行为执法专项行动执法结果

中国消费者报合肥讯(李翔云 记者洪敬谱)《中国消费者报》记者 5 月 22 日从安徽省工商局消费者权益保护处了解到,今年 3 月 1 日至 4 月 30 日,该省工商局在全省部署开展了侵害消费者权益执法专项行动,行动期间,该省市场监管部门累计查处案件 824 件,结案 550 件,案值 173 万余元,罚没款 188 万余元。其中,宣城碧桂园德源房地产开发有限公司因虚假宣传被罚 50 万元、合肥市高新区阿明百货商店销售侵犯注册商标专用权白酒案等案件成为专项行动的典型案件。

据了解,此次侵害消费者权益执法专项行动围绕消费维权热点、难点问题,突出问题导向,加大执法力度,严厉打击侵害消费者权益行为,净化消费环境。

专项行动以近年来消费投诉相对集中的家用小电器、通讯产品、儿童用品、老年人用品、服装鞋帽、房产建筑装修材料等商品,以及美容美发业、通信服务业、汽车销售维修业等服务领域为重点,以商场、超市、专业市场、专卖店、城乡结合部和农村市场等重点区域,重点打击在商品或服务质量和广告宣传、网络购物及消费者个人信息保护等方面侵害消费者权益的行为。

专项行动期间,安徽省市场监管部门累计查处案件 824 件,结案 550 件,案值 173 万余元,罚没款 188 万余元。其中,该省共查处商品或服务广告宣传违法案件 61 件,结案 50 件。2017 年 10 月 25 日,安徽省宣城市工商局接到宣城“碧桂园·天玺”房产项目 7-16 栋 67 户业主投诉称:“宣城碧桂园德源房地产开发有限公司在房屋销售过程中对外宣传车位 1 万元/个,在车位开盘销售时,临时涨价宣称车位 6 万元/个,存在欺诈经营行为”。经初步核查该公司涉嫌存在引人误解的宣传行为。截止案发日止,该公司销售的“宣城碧桂园·天玺”房产项目二期、三期购房户中已有 109 户按 6 万元/个购买了产权车位。鉴于其行为已引起消费群体事件,造成了一定的社会影响,且没有主动消除社会危害后果,社会影响较大。4 月 3 日,宣城市工

商局下达处罚决定书,作出“责令该公司改正违法行为、罚款人民币 50 万元”的处罚决定。

专项行动期间,该省查处商品或服务违法案件 441 件,结案 282 件。今年 2 月 22 日,淮南市潘集区黄山北路个体经营户黄泽从海门绵宝宝床上用品厂购进棉绒、莫代尔、13370 全棉四件套共计 80 套。2 月 26 日,潘集区市场监管局受淮南市工商局委托与安徽省江淮质量检测服务有限公司依法对黄泽销售的上述产品进行抽检。3 月 12 日,经检测上述产品均为不合格商品。后经执法人员调查,依法认定本案货值金额共计 15270 元。4 月 27 日,淮南市工商局决定责令该公司停止销售违法产品,并作出“没收违法所得 352 元、罚款 3184 元”的处罚决定。

专项行动期间,该省共查处网络购物违法案件 30 件,结案 21 件。2017 年 11 月 14 日,淮南市工商局委托青岛市产品质量监督检验研究院对淮南市网店在售商品进行网络抽样检验,其中淮南市日九科贸有限公司销售的羽绒裤检验结果为不合格。今年 4 月 25 日,该局作出“罚款 23000 元、没收违法所得 1300 余元”的处罚决定。

专项行动期间,该省共查处服务业领域违法案件 4 件,结案 2 件。查处商标侵权假冒案件 288 件,结案 195 件。合肥高新区市场监管局执法人员联合白酒生产厂家展开政企联合打假,对辖区内城乡结合部白酒经营单位展开专项检查,在该市高新区阿明百货商店发现侵权假冒古井原浆 5 年版 85 瓶、古井原浆献礼版 30 瓶,共 115 瓶,案值 19520 元。多数假冒白酒均存放在仓库、楼道等隐秘处,且包装与真品相似度较高,一般群众未经专业培训很难辨别其真伪。假冒白酒查出后,执法人员立刻对其进行了登记、扣押,并迅速对经营者展开询问,积极查找假冒白酒的销售源头,严防假酒进一步流入市场。2018 年 3 月 22 日,该市高新区市场监督管理局于下达处罚决定书,对高新区阿明百货商店作出“罚款 8 万元、没收涉案白酒 115 瓶”的处罚决定。

(来源:中国消费者报)

《中国消费者》关注：

老年消费成投诉热点



5月10日,安徽省消保委向社会发布了今年3月10日至4月20日的投诉情况,其中,老年消费成为投诉热点引发关注。

另外,安徽省消保委投诉部工作人员王灿告诉《中国消费者》报记者,今年3月10日至4月20日期间,该省消保委共受理调处消费者投诉638件,同比减少27%。通过手机、平板电脑等移动端向安徽省消保委投诉共70件,同比增长112.1%。投诉数量比较靠前类别分别是,生活服务类108件,交通工具类56件,房屋建材类51件,家用电子电器类投诉50件。

另外,王灿告诉《中国消费者报》记者,今年3月份以来,该省消保委收到多起涉及该省一些电视和老年报等媒体的投诉,主要问题集中在广告宣传与事实不符、广告及产品不符合国家法律规定等。

据介绍,3月30日,安徽省消保委收到宿州市消费者邵某的投诉,称安徽一家老年报上刊登一则“重磅消息”,上面写着“出口订单取消,价值数千万的高档鹅绒被积压仓库”、“工厂资金链断裂,上千工人上街兜售换工钱”、“伸出援手,帮工人度过难关”、“低价甩卖:花个棉被钱盖上五星级酒店鹅绒被”等字样。邵

某某于是购买了一床被子,价值698元。到货后邵某进行了检验,发现该被子不是鹅绒,疑为一种化纤材料填充,遂向该省消保委投诉要求退货。

安徽省消保委接到投诉后仔细分析了此“重磅消息”,发现该消息实为一则广告,然而整个篇幅中却没有表明为广告,此行为涉嫌违反了《广告法》第十四条:“广告应当具有可识别性,能够使消费者辨明其为广告。大众传播媒介不得以新闻报道形式变相发布广告。通过大众传播媒介发布的广告应当显著标明“广告”,与其他非广告信息相区别,不得使消费者产生误解。”

在摸清具体情况后,该省消保委向该老年报寄发了《投诉调查函》,要求其予以书面回复,直至今年四月底,一直没有收到该报社的回复,在此期间,该省消保委多次电话该老年报,均无人接听。鉴于此情况,该省消保委拟采取约谈、向行政机关提供案件线索、向社会曝光等方式进一步向该老年报施加压力,促其整改。截止5月10日,该老年报已经全额退还了消费者的货款,该省消保委已经将此案件线索移交相关行政机关。

安徽省消保委提醒广大消费者购物时要注意以下几点:一是选购要到正规商场、超市购买商品。不要购买“三无”产品,不要到没有证照的商家消费。二是理性对待促销活动,远离购物陷阱。建议消费者理性消费,遇到打折促销要货比三家,切记莫因贪小便宜吃大亏。三是谨慎对待广告宣传。许多老年消费者轻信报纸、电视等虚假广告,提醒消费者不要被广告所迷惑,要选择证照齐全、具有合法经营资格的商家进行消费。

(来源:中国消费者报)



谨慎选择培训机构 避免遭遇消费陷阱

近年来,伴随着生活水平的提高,幼儿早教、考学辅导、语言培训、职业技能培训、素质类培训等诸多社会培训机构也随之兴起。社会培训在为人们丰富生活、拓展视野、提升能力的同时,也带来了一些消费侵权问题,值得社会予以关注。

一、存在的相关问题

1.消费者经过培训机构的宣传介绍,购买相应的服务之后,却发现培训机构存在课程设置不合理、培训质量达不到其所介绍的标准,提出退款等要求,经营者往往却表示培训费用交过之后无法予以退还。

今年1月16日,一名消费者向我委投诉,称去年12月份时在某琴行交付了4000元培训费用,之后发现培训老师经常迟到,无法达到其承诺的培训标准,故提出退款,但琴行表示根据其内部规定,不能予以退款处理。我委接到消费者投诉后,立即联系双方当事人了解情况,经核实消费者反映情况属实。经营者认为,已经按照约定向消费者提供了相应的培训服务,且根据以往的惯例,培训费用在收取后都不会予以退还。我委分析认为,经营者确实已经开始为消费者提供所约定的培训服务,但是消费者在培训过程中发现的老师迟到等现象,确实是影响培训质量的关键因素,根据《消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务”的规定,消费者有权向经营者提出退款的要求。经营者所称根据惯例不予退款的说法,也违反了《消费者权益保护法》第二十六条“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易”的规定,应当认定为无效。最终经调解,经营者同意为消费者更换教师,并予以赠送相应课程,消费者表示满意。

2.有的消费者在交付了培训费用之后,因为毕业、迁移等个人原因不再进行培训,与经营者协商退回部分培训费用,但有时却很难达成一致,此种情况在培训类投诉中极为常见。

今年3月7日,一名消费者向我委反映,其去年8月份时在某会计培训机构交付了5400元培训费,因为个人原因无法继续进行学习,故与经营者协商退款。消费者称培训合同中约定,提出退款需承担20%违约费用,消费者同意支付违约金,但经营者的退款迟迟不予兑现。我委分析认为,消费者因为个人



原因不再于此培训机构进行学习,确实属于违约行为,根据《合同法》的相关规定,有合同约定的,应根据合同约定处理相应的退款事宜。本案中,双方签订的培训合同中约定了“学员因为不再学习,提出退款,则承担20%的违约费用”,则经营者应当按照此约定妥善处理,并适时解除合同关系,退回相应的培训费用。最终经调解,经营者依合同为消费者进行退款。

二、对消费者的警示

针对社会培训行业存在的诸多问题,芜湖市消保委提醒广大消费者:

1.详细了解培训机构的合法性。消费者在选择教育培训机构前,要详细了解培训机构是否有教育部门颁发的许可证,许可证上规定的办学地点,办学范围等内容是否与实际相符,教育培训内容设置、师资状况、费用标准等情况。

2.认真辨析培训机构广告内容的真实性。有些培训机构为了招揽生源,肆意夸大培训效果和师资力量,“名校名师”、“高通过率”、“不过包退”等类似的宣传标语极易误导消费者。有些培训机构还通过开设短期、低价的培训课程来吸引消费者报名,但随后的教学培训活动却与之前宣传内容不符,所以消费者一定要仔细甄别,切不可被虚假宣传误导。

3.仔细查看培训场所的安全性。最好去现场查看教学环境、安全措施,查看物价部门批准备案的收费项目和标准是否公示。

4.妥善签订书面合同,保留服务凭证。确定报名后,还应与培训机构签订书面合同,合同内容应当载明教育培训机构名称、培训项目、教育培训期限和时间的安排,收费项目、金额及退费标准与办法,双方的权利、义务和违约责任,以及双方争议解决途径和方法等。并且一定注意保留所签的合同和服务凭证,便于事后维权。

(省消保委投诉部)

315 提醒

面对网购学会“六看”

近期,关于年中网购打折的广告铺天盖地,热闹非常。为了让消费者愉快地买到满意的商品,6月8日,安徽省消保委发布消费提示,提醒广大消费者在网购时要注意以下“六看”,以避免消费权益受到侵害。

一看网络平台。正规网络交易平台有通信管理部门颁发的ICP认证号,并有工商行政管理机关授予的“红盾”标志,符合规定的平台会在其首页醒目位置公开网络标识、营业执照等信息。消费者不要在没有任何资质认证的网站下单;不要轻易接受陌生人通过聊天工具、电子邮箱等途径传送的文件或者网站链接,以免落入“钓鱼网站”;不要轻易相信以各种理由要求直接转账至私人帐户、或点击卖家通过QQ、旺旺等发付款链接的页面、要求扫二维码进行付款等;尽量不要在他人电脑上或者网吧进行网络购物。

二看商家信誉。请尽量选择经营规模较大、专业性强、信誉度等级较高、口碑及品牌较好、交易量大、消费者评价较高、熟悉且知名度高的电商;有可能的话,要对网店真实性进行查验核实(包括网址、地址、电话、营业执照等内容合法性、正规性),对网店信誉、售后服务、退换货服务等诸多细节进行全面了解,辨别真伪后再做决定;要做到,克制占小便宜的念头,尽量货比三家,如商品标价与实际实体店价格相差太大时,更要小心谨慎,避免贪便宜而上当。

消费者要对商家的活动规则有所了解。各家电商推出的各种优惠活动都有着相对有利于商家权益的活动规则,尽量事先与商家进行沟通,在了解优惠券的使用范围后再购物,以免出现纠纷。活动周期订货量激增,很可能出现商品超售等情况,尽量保留优惠促销细则、礼品清单、订单细节等相关截图,以防商家事后私自取消订单、修改活动详情,致使消费者利益受损。

三看商品质量。消费者在购买前要进行详细了解、比较,弄清商品的功能、材质、规格、型号,不要被“便宜”冲昏头脑而盲目下单。对于降价、甩卖、清仓、最低价、打折等优惠打折的商品,更要认真辨别、仔细对比,核实优惠折扣的真实性,避免被虚假打折行为所蒙骗。



四看服务承诺。消费者下单前要问清商品售后服务承诺,并保留商品售后服务书。要清楚了解商家对于优惠活动的种种前置条件,如有的商家对特价、低价商品设置“商品损坏不退不换”等条款。

五看支付安全。消费者要注意网络交易安全,坚持使用第三方支付平台。付款时要严格按照程序进行,不要与卖家私下约定其他交易方式,不要轻易将钱转账至私人帐户或点击卖家通过QQ、旺旺等发付款链接的页面或扫二维码进行付款等。对商家货到付款的宣传,最好能电话联系是否可以“先验货后付款”。面对不法商家直接打银行卡、微信红包支付货款的要求更要果断拒绝。

六看商品是否完好。消费者收货时应当场开箱查验,确认货品真实无误、符合约定后,再签署收货确认单,一旦发现商品有问题要立即联系商家并拒收商品。对易损、贵重物品,请考虑选择快递保价或购买运费险。

消费者在交易过程中,要注意收集和保存相关网络购物证据。如宣传网页、聊天记录、购物记录、购物页面截屏、订货单、交易协议(包括电子版)、发货凭证、发票、快递单、发货/送货单、退货凭证(快递单号等)等。一旦在交易中产生纠纷,请及时向网络平台、12315或消保委进行投诉维权。

(省消保委消费指导部)

“保险押金”——购车潜规则

2016年,消费者刘先生在安庆市潜山县某车行办理按揭贷款购车。车辆上牌入户时车行收取了刘先生2000元的“保险押金”,被告知必须在车行指定的保险公司购买车辆保险满三年才能退回保险押金。刘先生在该车行指定的保险公司购买了2年保险后,觉得保险费用比其他保险公司的保费高了不少,随即换了一家保险公司购买车辆保险。

今年刘先生来到车行要求退回保险押金,但被车行视为违约,不予退还押金。刘先生觉得该车行有强制消费之嫌,便来到潜山县消保委寻求帮助。

接到刘先生反映的情况后,潜山县消保委立即和县XX车行取得联系。经了解,XX车行的“保险押金”是其自身制定的所谓的行业潜规则。潜山县消保委工作人员告知车行负责人该项押金本身就

是不合理收费项目,其内容在法律层面上对消费者是不具备约束性的。后经县消保委调解,车行退回保险押金2000元。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二章第九条和第十条对消费者权利的规定。消费者享有自主选择商品或者接受服务的权利和公平交易的权利。该车行的行为已侵害了消费者的自主选择权和公平交易权,是典型的违法行为。在潜山县消保委提醒广大消费者在消费时遇到此类强制性交易应当拒绝接受。生活中遇到此类强制消费的事情,千万不要闷不吭声自认哑巴亏,要勇敢争取自己的合法权益,遇到困难时可以寻求消费者权益保护委员会的帮助。

(潜山县消保委供稿)

“无效退款”能否成为放心消费的保障

天下女性大多爱美,宁国市消费者李女士也是其中一员。可她虽然面容姣好,皮肤上却有一些斑点瑕疵,经熟人介绍,她来到了一家化妆品店。店家给她推荐了一款祛斑产品,并口头承诺“无效退款”“毁容赔款”,这些“保证”打动了李女士,于是她花高价购买了这套祛斑产品。

回家后李女士按照说明使用该产品,一段时间后她惊喜地发现脸上的斑点果然消退了,自己变得更美了。她特别高兴,还跟好多朋友推荐了这款产品。可惜好景不长,一个多月后,脸上的斑点又长出来了,李女士非常着急,找到店家询问,店主让她继续使用祛斑产品。可惜再次使用也无法祛除斑点了。李女士丧失了信心,找到店家要求退款,却被店家拒绝,理由是该产品确实祛除了李女士的斑点,后来是由于没有养护好皮肤才长出新的斑点,不应该由店家承担损失。

双方各执一词,无奈之下,李女士找到消保委分会投诉,希望我处的工作人员能帮她解决纠纷。

宁国市消保委工作人员在调查了解中发现,李女士使用祛斑产品后确实有段时间斑点消退了,可是后来又再次长出来。店主也承认在李女士购买产

品时她们作出过“无效退款”的口头承诺,可是李女士使用该产品后确实有祛斑的效果,至于之后的“反弹”原因很复杂,跟使用者的保养、防晒等等因素相关,并不能就此认定她们的产品“无效”。双方的观点都有一定道理,经过大量的调解工作,店方同意补偿给李女士2500元,而李女士也表示同意。

《消法》第二十条规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”

“无效退款”是很多商家在推销时会使用的促销手段,消费者是否能够就没有顾虑了呢?答案是否定的,首先,口头承诺本身就具有不确定性、不好取证,本投诉案例中的经营者还算比较诚信,承认自己的口头承诺。不代表所有的经营者都能够做到,另外,对于是否“无效”也不一定好界定,消费者还是要多加思考,多方考察,而不能仅仅凭一句“无效退款”就冲动消费。(宁国市消保委供稿)

办理宽带业务维权案

2018年3月25日,铜陵市工商局12315消费者投诉举报中心转来了一起许先生的投诉,投诉内容是:前不久,许先生去某移动服务营业厅申请办理宽带业务,工作人员查询系统后告知:许先生曾于2017年5月办理过宽带业务,安装地址是在义安区某小区住宅房。许先生很诧异,表示对此事毫不知情,不过许先生感觉自从2017年5月份开始,话费好像无故比以前多了,要求移动营业厅查清事实,退回自己多付的费用,对方不予解决。

接到投诉后,义安区消保委工作人员及时联系了该移动公司负责人,通过了解,许先生反映的情况属实,许先生话费无故增多是因为收取了宽带

费。经调解,商家同意把以前不是许先生办理的宽带迁移到许先生提供的地址,并退还了多收的200元费用,许先生对调解结果表示满意。

这是一起因经营者擅自给消费者开通宽带业务并产生了相关话费的消费纠纷案。根据《安徽省消费者权益保护条例》第三十六条规定:通信服务经营者……未经消费者同意开通的上网、电话、短信和其他服务产生的费用,不得向消费者收取。在本案中,该移动服务营业厅未经许先生同意开通了宽带业务,产生的费用应该退还许先生,并应按照许先生的要求重新办理宽带业务。

(铜陵市义安区消保委供稿)



蚌埠市消保委处理一起冰箱维修消费纠纷

2012年5月份,蚌埠市市民常先生花了2700多元在怀远县一家电器商城购买了某品牌的冰箱一台,该品牌冰箱的质保期为十年。今年4月份,常先生发现这台用了近六年的冰箱出现不制冷的问题,于是,常先生找到位于蚌埠市区的该品牌冰箱售后服务点,要求该品牌售后对出现问题的冰箱在质保内免费给予维修。

很快该品牌冰箱的售后人员上门对常先生的冰箱进行了维修,冰箱经维修后,常先生发现冰箱异味很大,后经了解才知道由于售后在维修过程中对内保温层处理不当,导致异味很大。造成冰箱无法继续使用,也无法再修复。为此,常先生要求该品牌冰箱

售后维修点给自己更换一台新冰箱,双方就此产生纠纷,无奈的常先生来到蚌埠市消保委,希望市消保委出面,帮助自己维权。

蚌埠市消保委接到常先生反映的情况后,立即和该品牌售后负责人取得联系,了解事情产生过程,对于该品牌售后因为自身过错导致常先生造成损失、常先生提出的合理诉求,市消保委要求售后必须予以满足,最终,经市消保委对双方调解,该品牌冰箱售后给常先生更换一台209升新机,常先生也承担补差价900元。常先生对处理结果表示非常满意。

(蚌埠市消保委供稿)

持健身卡无处健身 消保委出面解困局

日前,淮南市消保委处理一起健身预付卡消费纠纷,经协调,经营者积极表态配合,消费者可以安心使用健身卡,也有效预防了一起群体性预付卡消费纠纷。

4月上旬,消费者王先生致电市消保委投诉,称其在某健身馆办理健身卡,使用一段时间后,健身馆贴出公告通知,因场馆装修升级,暂停经营,但在约定时间发现健身馆并没有正常开馆,预留电话也联系不上,无奈之下,请市消保委协助处理。

市消保委接投诉后,立即展开调查,在辖区

市场局的配合下,辗转联系上了该健身馆负责人,在了解情况后,要求主动承担责任,积极处理问题,不要造成群体事件。该负责人表示,会积极处理问题,为了不耽误会员正常消费,先和别的健身馆协调,让会员先去健身运动,并在第一时间会员群里公布具体安排,供消费者选择。

经联系确认,消费者王先生表示接受了经营者处理方案,且其他会员也接受了该处理方案。至此,市消保委及时有效阻止了一起群体性消费纠纷的发生。

(淮南市消保委供稿)

购物抽奖或存猫腻 莫贪小便宜吃大亏

2018年4月28日,六安市消保委接到市民荣女士的投诉,反映其父母超市购物后,在超市收银出口被推销员告知可凭购物小票参加玉石专柜的免费抽奖活动。抱着试试的心态,荣女士父母参与了抽奖活动,并中得价值1000元的玉石首饰“抵用券”。商家告知其运气非常好,荣女士父母便心动花了500元购买了一只原价1500元的首饰。首饰买回家后,荣女士觉得父母购买的玉石首饰“质次价高”,根本不值500元。荣女士表示,该玉石柜台设在超市出口,又以提供超市购物小票作为抽奖条件,让人误以为是超市在举办活动,导致她的父母上当受骗,遂向市消保委投诉。

市消保委受理投诉后,工作人员对此事进行了调查,了解到该玉石专柜为个体租赁,荣女士父

母购买的玉石首饰相关产品标识齐全。专柜以免费抽奖形式进行所谓商品打折促销,容易造成消费者中奖假象。且该玉石专柜设在大型商超收银出口处,消费者容易误判玉石专柜为超市所设。后经消保委工作人员现场调解,经营者给予全额退款处理。

市消保委提醒:正规的有奖销售活动,应当向购买者明示其所设奖的种类、中奖概率、奖金金额或者奖品种类、兑奖时间、方式等事项,不得隐瞒事实真相,进行欺骗性有奖销售。市民购买珠宝玉石应尽量到有信誉的正规珠宝店购买,同时要求商家出具珠宝玉石的鉴定证书,开具正规发票。天上不会掉馅饼,如果有大奖砸中你,一定要三思而后行。

(六安市消保委供稿)

消保委成功调解农药消费纠纷

2018年4月2日,定远县池河消保委分委接到消费者王某投诉:3月10日在钟某农资经营部购买除草剂,并邀请钟某到麦田实际查看杂草情况后,根据经营者的推荐,在其农资经营部购买了60瓶除草剂,第二天使用喷洒在自种的50亩小麦苗上,几天后未达到预期效果。

接投诉后,池河消保委分委迅速派出工作人员进行调查核实。经查实,经营者卖给消费者的除草剂经农技部门鉴定该种除草剂对小麦田里的杂草不起效果,现已错过麦田除草的最佳时机,将会

造成小麦减产的后果。

池河消保委分委工作人员认为:经营者在销售除草剂时未能准确判断出该种除草剂对小麦田里的杂草不起效果,给消费者造成损失,应负主要责任。

在池河消保委分委调解下,双方达成协议:经营者按照300元/亩的标准一次性补偿消费者15000元,有效地维护了消费者的合法权益。

(武忠洋)

警惕分期消费贷款陷阱

近期,合肥市消保委接到多起分期贷款的投诉。对此,该市消保委提醒消费者,要警惕以零利息当噱头、隐藏的利息等分期消费贷款陷阱。

据了解,近日,合肥市消保委接到消费者李女士的投诉,称其在该市一家手机店看中一款售价 1999 元的手机,当时营业员向她推荐了分期付款的购买方式,先交 300 元,剩余 1699 元办理消费贷款,贷款期限 12 个月,每月还款 157 元。经计算,李女士觉得比较划算,未仔细阅读相关条款就签字办理了贷款手续。在还款 12 个月后,本以为贷款还清了,却不断接到贷款公司的催缴电话,这时,她找出当时的贷款申请单,上面赫然写的是 24 个月分期贷款,这样光利息就需要 2000 余元,远超国家规定的利率标准,李女士找到贷款公司交涉却得到贷款申请单上有消费者签名认可的回复,李女士不愿继续还款却又担心个人征信记录因此留下“污点”。后该市消保委调解,金融公司同意消费者按照 12 个月还款。

合肥市消费者张先生向该市消保委投诉,称其在购买电动自行车时通过第三方金融公司贷款 3598 元,后来还款时金融公司没有按照之前口头约定进行扣款,比自己预想的要多。后经该市消保委调解,金融公司同意消费者无息提前还款。

合肥市消保委提醒消费者,由于某些商家在办理贷款过程中不履行真实信息的全面告知义务,甚至为完成业绩有意误导消费者,导致消费者在分期付款购买商品时落入贷款陷阱。为此,广大消费者在选择分期贷款时应注意四大陷阱。

以零利息当噱头。一些商家会打出“零利息”的

旗号来吸引消费者,从表面上看利息确实免了,但会附加较高的手续费和服务费等收费项目,而且在办理分期贷款时,部分工作人员不会明确告知这些具体的收费项目。遇到此类情况一定要保持清醒,看清楚协议当中的具体条款,算一算这些费用是不是比利息还高。

隐藏的高利息。金融公司一般写明的是月利率,比如说月贷款利率 1.72%,看上去真的很低,比银行利率都低,其实算下来年利率是 20.64%,而银行一般给出的利率都是按年计算的,这很容易给消费者造成一种错觉,因此消费者在办理网络分期贷款前,一定要先算清楚利率。

金融公司人员代办贷款事宜。在现场购买商品时,不少消费者表示是金融公司业务人员帮忙通过网络在线办理贷款申请,消费者在收到手机确认短信后将验证码提供给业务员即表示认可,并没有书面的借款合同来进行确认,消费者手上只有一张简易的申请单,一旦后续发生纠纷,缺少有利证据。建议消费者在办理贷款时,认真阅读相关协议,确认还款金额、利率、还款期限、是否有其它费用等重要信息。

不规范金融公司鱼目混珠。分期购买手机、电动车等需要的贷款,通常不是商家自己提供,需要向与商家合作的贷款公司、银行等金融机构申请,所以商家应确保提供贷款方合法合规,诚信经营。消费者也可以通过银保监会官方网站或当地金融办查询金融公司是否取得金融许可证,选择正规的金融机构,避免上当受骗。
(合肥市消保委供稿)

开发商违规售房市消保委、房产局联合帮助维权

前不久文女士来到合肥市消保委反映自己在年前交了 10 万元定金在庐阳区某楼盘定了套房子,当时销售人员没有让自己签正式合同而是签了一堆承诺书,没多想便回家等电话通知,却一直没有人与其联系。于是文女士前往销售中心主动要求签订购房合同,却被销售人员以百般理由推脱。文女士一气之下要求退房,却被告知退房就是文女士违约,不但 10 万元定金要不回来还要按照承诺书中的约定再承担几十万元的违约金。文女士一时不知如何是好,便来到消保委求助。

合肥市消保委接到文女士的投诉也觉得事有蹊跷,一般开发商都急于回笼资金,不可能一直故意拖延。查询了开发商的各项证明文件都是齐全的,唯独

预售许可证上有一点反常:合肥市房产局网站显示文女士购买的房屋虽然有预售许可证,但却是“限制销售”。市消保委立即联系了市房产局,被告知文女士买的房子是不能对外销售的,“限制销售”不取消房产局是不可能为其办理商品房买卖合同备案登记的。

于是,市消保委与房产局一同向开发商提出纠正意见,要求其停止违规预售行为,并返回文女士的 10 万元定金。昨天文女士专门来到市消保委称开发商已经给自己办理了退款手续,钱不久之后就能到账了,并送上一面锦旗表达自己的感谢之情。

(合肥市消保委供稿)

老人就餐意外摔倒 消委介入双方和解

“安全权”是消费者九大权力之首的一项权力。《消法》第七条明确规定：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

近日，黄山市消保委成功调解了一起因安全权受到侵害引发的消费纠纷。3月下旬，投诉人郭先生80岁的母亲在本地一家土菜馆就餐，就餐结束准备离开时，不慎摔倒，致使股骨颈骨折，因产生的后续医疗等费用与经营者之间发生争议，无法达成一致意见，遂来黄山市消保委进行投诉。黄山市消保委工作人员立即约谈了经营者代表，了解核实情况。

经了解：老人就餐的餐桌和餐椅之间距离的确较窄，餐桌较重，餐椅与邻桌的餐椅背部相连，较难移动。老人在着急离开的情况下，右脚夹在餐桌和餐椅之间，导致身体失衡摔倒。

另外，经营者在餐桌下方是标有警示标志的。约谈过程中，经营者代表愿意妥善处理此事，但对双方

之间的责任界定存有异议。

消保委工作人员指出：首先，老人的安全权受到了侵害，是不争的事实。老人作为一个具有独立行为能力的成年人，在外出消费过程中也负有必要的谨慎注意义务，以确保自身安全，对其自身受到损害也应该承担相应的责任。

其次，《消法》第十八条规定：经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。经营者应该在合理限度范围内尽到对顾客人身安全和财产安全保障的义务。老人的摔倒，经营者也负有一定的责任。消保委希望经营者能及时合理解决纠纷，争取与经营者和解。

当日下午，双方最终达成和解。经营者一次性赔偿老人一万九千元，费用包括老人出院后的护理费、营养费等。

(黄山市消保委供稿)

纳米汗蒸养生馆关门

消保委助力维权退余款

2018年5月22日，消费者孟某等一行9人向池州市东至县消保委投诉称：2017年1月至10月，她们在该县“某纳米汗蒸馆”办理了养生预付卡，预付卡金额为500至1200元不等，使用了一些次数后，再消费时发现被投诉方突然关门停业，致使她们的卡无法再消费（养生店关闭时未有告知信息）。孟某一行认为被投诉方的此种行为侵害了她们的合法权益，遂投诉请求维权。

接到投诉后，在徐伟生副局长亲自过问下，县消保委秘书长檀晓明第一时间与经营者联系，但对方告知其人在外地，同时诉说自己是由于经营不善无奈关



门，并非恶意卷款，手头上已无经济来源，无力返还消费者款项，随即挂了电话。再次打电话过去时，对方一直忙音。由于经营者一直避而不见，避而不谈，导致维权陷入僵局，但本着全心全意为消费者服务的宗旨，县消保委秘书长檀晓明采取从经营者的亲朋好友、家人着手，通过微信等不断间接地向经营者宣传《消法》、《条例》相关规定，经多次耐心细致的沟通，最终促使被投诉方退回投诉方一行9人预付卡余额共计人民币4000元。

(东至县消保委供稿)

汽车喷漆有色差 工商帮忙调解

2018年5月29日,宿州市工商局12315中心接到消费者武先生投诉电话,其汽车于2018年5月2日出事故,随后送至宿州市某汽车4S店维修。5月29日提车时发现,汽车喷漆有色差,该店服务人员处理态度不积极,也不给明确答复。

接诉后,宿州市工商局12315中心及时登记工单并转办至辖区市场监督管理所,经辖区所工作人员核实,武先生反映情况基本属实,经调解,该4S店为有色差的车身重新喷漆,并就工作人员的服务态度问题向武先生道歉,双方达成和解。

网购衣服有问题??工商帮忙退货

2018年5月10日,宿州市工商局12315中心接到消费者甘女士投诉电话,其通过网络购物平台购买宿州市某商贸公司销售的连衣裙,到货后发现衣服的颜色质量与网页宣传不相符,想要退货却一直无法联系售后人员。

接诉后,宿州市工商局12315中心及时登记工单并转办至辖区市场监督管理所,工作人员联系到被投诉商贸公司工作人员并为消费者退货,双方达成和解。
(宿州市消保委供稿)

新买玉坠有瑕疵 消保委调解商家退款

近日,小李在固镇县城某饰品店选购了一枚玉坠,买回家后却发现玉坠上面有一丝裂纹。新买的玉坠出现瑕疵,小李感到很窝心,于是她找到店方要求退货,店方却以小李已经佩戴为由拒不退货。无奈之下,小李将该饰品店投诉至固镇县消保委。

接到投诉后,固镇县消保委工作人员立即展开调查,了解了事情的缘由,随后组织双方展开调解。店方认为,消费者自愿选择这款玉器,且不能证明购买时玉器裂痕就已经出现,消费者在佩戴后要求退货不合理。小李则认为,自己在选购玉器时,没有时间来检查玉器的完整性,并且经营者并

未提醒自己注意检查。

固镇县消保委工作人员向双方宣传了《消费者权益保护法》的相关规定,并对本起投诉进行了努力调解。最终双方达成和解,店方同意了小李的退货要求。

根据《消法》的相关规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。本起投诉中,小李新购买的玉器出现瑕疵,不符合商品质量要求,商家理应按照相关规定给小李作退货处理。(固镇县消保委供稿)

广德县消保委邱村分会成功调解一起蛋糕霉变致胃炎案

日前,宣城市广德县消费者陈女士在邱村镇某超市花7.8元钱购买了某品牌蛋糕0.39千克,其女儿在食用部分后感觉身体不适,就医时病历诊断写着“疑似急性胃炎”,并发现其中所剩的一袋发生了霉变,于是到分会投诉,请求赔偿。

接到投诉后,分会工作人员详细了解了相关情况:发现所购的这批次蛋糕虽在保质期内,但确

已发生霉变,后果断拨打了该品牌蛋糕广德总代理经销商的电话。接讯后,代理商当即指派售后服务负责人来协商解决。经过调解,该代理商一次性支付了陈女士交通、医疗(后续检查治疗)、精神赔偿、误工、营养等各种费用共计5000元,双方对此调解结果均表示满意。

(广德县消保委供稿)

学生分期付款购买“会员卡”

消保委耐心调解终化解

2018年5月8日,一名在校大学生小董在其母亲的陪同下到六安市一家专卖“苹果”电子产品的手机连锁店,全款购买了一部价格7688元的iPhone X手机。手机店的工作人员在销售过程中向小董和他的母亲推销“会员卡”,宣称只要办理了1888元的“会员卡”就可以享受优惠服务,比如能够以折扣价购买原装配件、一次免费更换手机屏和每年领取价值398元原装配件的生日礼物等。小董的母亲认为这只是商家的营销手段,不同意办理会员卡。后来小董的母亲因为有事提前离开,手机店的工作人员继续向小董推销,称办理“会员卡”,还赠送无线充电器和价值358元的贴膜和手机壳。由于小董只是在校学生,并没有经济能力购买“会员卡”,工作人员告诉小董可以向某消费金融有限公司申请无抵押无担保的消费贷款。小董最终经不住诱惑,在手机店和分期付款公司工作人员的指导下,通过手机客户端办理了分期付款,共8期,每期需还款236元。事后小董意识到“网贷”可能有风险,感觉自己在办理会员卡时被“套路”,但前往手机店要求退回“会员卡”时却遭到店家拒绝。于是,小董在母亲陪同下来到市消保委投诉。

市消保委在受理投诉后,向手机店了解情况,并查看了小董提供的相关材料,双方就具体事实存在争议。小董反映手机店向其宣传“会员卡”可以在各个苹果店通用,但实际情况是“会员卡”只能在该店的连锁店使用。消费信贷合同里写明“会员卡”贷款金额是1588元,无线充电器贷款金额是300元,充电器并不是免费赠送给消费者,存在欺骗和误导。手机店认为在办理过程中,小董虽是在校学生,但作为完全行为能力人,已对此次通过网贷购买“会员卡”进行电子化

确认,视作有效。

为了妥善解决这起消费纠纷,市消保委联系手机店的负责人,向其宣传《消费者权益保护法》,《安徽省消费者权益保护条例》和《关于进一步加强校园贷规范管理工作的通知》政策文件等相关规定,指出消费者是在校大学生,虽然已经成年,但是没有固定收入来源,手机店在其母亲明确表示不同意的情况下,劝导没有收入来源和实际还款能力的大学生办理网贷是不负责任的行为。同时,手机店在销售的过程中涉嫌违反《安徽省消费者权益保护条例》第十六条规定,未提供发票等购物凭证,消费者事后索要,对方才提供一张销售单,而且销售单上信息不全,没有经营者名称和签字盖章。小董同学对选择分期购物,也未经慎重思考,对超出自己能力范围的商品冲动消费,是非理性消费行为;对通过电子方式签字同意、授权办理网贷没有一个明确的认识,未考虑自身行为产生的后果。

最终,经过市消保委的多次耐心沟通和调解,当事双方达成如下协议:消费者退还“会员卡”和无线充电器;手机店支付消费者1888元用于提前全额还贷;对已使用的手机贴膜和手机外壳免费赠送消费者。消费者对调解结果表示满意。

在此,市消保委提醒广大经营者要诚信守法经营,肩负社会责任,让消费者明明白白、放心消费;提醒在校学生要树立正确的消费观,理性消费,提高安全消费意识,对自己在消费过程中的行为负责,不要盲目追求高消费,避免超额消费和不合理消费。

(六安市消保委供稿)



协议提供三年宽带,为什么只给用两年?

日前,淮南市消保委处理一起网络服务纠纷,经调解,双方解除误会,达成谅解。

消费者刘先生致电市消保委投诉称,其在某网络公司办理宽带,当时协议是交两年网费,用三年宽带,但现在对方表示要额外续签一年协议之后才给用第三年的宽带。刘先生在和该网络运营公司交涉无果后,转向市消保委寻求帮助。

市消保委接消费者投诉后,立刻联系该网络运营商家,调查了解情况。经调查,该客服经理表

示是双方之间沟通不畅,产生了误会。市消保委工作人员从法律和服务的角度对该客服经理予以说服教育,要求其尽快和消费者联系,化解误会,按照协议提供服务。经与消费者刘先生,目前双方已达成谅解,该网络运营商已经按合同履行。

在此,市消保委提醒广大消费者要选择规范的经营商,明确对方公司名称、经营场所等基本信息,并保存好消费凭证及经营者的承诺凭据,以便事后维权。
(淮南市消保委供稿)

利辛县消保委调解一起涂料纠纷

2018年5月2日,消费者杨先生面露愠色、急匆匆来到亳州市利辛县消保委投诉称,经朋友介绍到某涂料店购买的相关涂料,在装修过程中,造成装修墙表面起泡脱落,怀疑存在质量问题,要求维权。

接到投诉后,消保委工作人员认真查看了消

费者提供的相关证据,确定消费者反映的情况属实后,约定双方当事人到利辛县消保委调解室进行调解和处理。经说服教育该涂料店负责人认识到自身错误并积极配合与消费者达成协议。

经调解,双方达成和解,销售方赔偿杨先生经济损失10000元人民币。(利辛县消保委供稿)

异地网络消费纠纷 消保委成功调解换新

2018年1月份,天津的张先生通过淘宝网在天长市的某店铺购买了一款电动车充电器。卖家网店的页面上承诺一年出现问题免费换新,可惜不到两个月电动车充电器就坏了,无法充电。张先生与商家售后沟通,售后置之不理并将投诉人拉黑。无奈,张先生投诉到天长市消保委。

因涉及到放心消费,净化网购环境的问题,天长市消保委工作人员接到张先生的投诉后非常重视。在查看了张先生发来的电子证据并了解清楚纠纷缘由后,天长市消保委联系被诉网店负责人核实情况。网店负责人刘某承认这单交易的存在,但是坚称公司换货有规定,必须按照收到消费者寄回充电器的先后顺序检测完确定是充电器本身故障才予以处理换货,这个过程需要20天左右。天长市消保委工作人员向商家宣传《消费者权益保护法》和部分商品修理更换退货责任规定。最终商家同意当天给张先生邮寄一款新的同型号充电器,投诉人张先生对调解结果表示满

意。

这是一起因网购充电器三包期内出现质量问题引发的纠纷。商家网店页面上承诺一年内出现质量问题免费换新,当消费者购买的充电器无法正常使用退回要求处理时,商家又推三阻四不予处理,违反了部分商品修理更换退货责任规定。同时,网店商家不予换货的行为也违反了《消费者权益保护法》第二十四条的规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。

天长市消保委在此提醒广大消费者,网络购物要注意收集和保存聊天记录、购物页面截屏、快递单等相关网络购物证据。消费者因网络交易发生争议的,要及时与商家协商处理,也可向网络交易平台投诉,或者拨打网络交易平台所在地或商家所在地的12315电话进行投诉。

(天长市消保委供稿)

阜阳市颍州区消保委约谈一家连锁超市

4月12日,阜阳市颍州区消费者权益保护委员会接区委办公室关于网友通过省委书记信箱反映万家福超市收银存在“四舍五入”问题的督查事项批办单,该区消保委和颍南市场监督管理局所立即组织执法人员前往宝龙万家福店进行调查。

该区消保委在4月16日下午约谈了安徽万家福超市有限工作负责人,就阜阳宝龙万家福超市长期以来以系统设定为由,结账以“四舍五入”多收钱,向该超市负责人进行询问,经了解,宝龙万家福超市收银系统是在2017年12月超市开

业时做好的,运转一段时间后公司才发现在蔬菜销售环节存在结账以“四舍五入”收钱问题,但没有引起公司重视。该负责人当场表示,尽快修改收银后台操作程序,在修改之前在阜阳宝龙万家福超市收银处公示目前超市收银情况,以取得消费者谅解。17日上午,安徽万家福超市有限公司负责人再次来到区消保委就整改问题予以说明,宝龙万家福超市收银系统后台结账方式已改,结账时将分舍去。

通过和投诉网友联系,投诉人对处理非常满意。
(阜阳市颍州区消保委供稿)

合肥市消保委快速促调解 怀远县消费者千里送锦旗

3月28日,合肥市消保委接待了一位从怀远县赶来的消费者张女士。张女士称自己在合肥某商家购买了一件外套价值3680元,回到家后发现外套的肩部破损无法缝合,便找到销售人员调换。无奈该款外套已经没有库存,销售人员便推荐张女士更换其他款式,但张女士无法接受新款服装的样式,遂来到合肥市消保委求助。

合肥市消保委接到投诉后,考虑到张女士家在怀远县往来不便,便启动了快速调解机制,立刻电

话联系了商家。经过与商家的沟通、协调后,商家同意给张女士按照原价退款,随后张女士前往商家办理了退款手续。从张女士来到合肥市消保委至退款成功前后不到一小时。

4月9日,张女士又特意从怀远县赶到合肥市消保委,赠送一面内容为“高效依法为百姓办实事 消费者合法权益受保护”的锦旗,并再次表达了对合肥市消保委的感谢。

(合肥市消保委供稿)

马鞍山花山区沙塘市监所成功调解一起消费纠纷

2018年5月23日,马鞍山花山区沙塘市场监督管理所接到12315消费者投诉记录单。投诉人戴女士反映其母亲(家住慈湖乡南街)于2017年5月26日在花山区解放路某电器商场购买了某品牌空调。今年5月16日空调突然自燃导致家里失火,造成一定的损失,要求商家和空调生产厂家赔偿损失。由于双方就赔偿金额分歧很大,难以达成一致,并且投诉人情绪波动很大,非常激动,扬言不处理好就要上访。

为避免矛盾进一步激化,沙塘所工作人员严汉兵耐心细致地做双方的调解工作,稳定好投诉人的情绪。经过多次协商沟通,双方各退一步,终于达成一致意见。由生产厂家一次性赔偿消费者各种损失人民币贰万元,消费者表示满意。沙塘所有效地维护了消费者的合法权益,成功化解了矛盾,增进了社会的和谐与稳定。

(汤思琦)

省消保委消费维权工作剪影



3月23日下午,安徽省消保委开展消费维权五进活动,走进合肥警备区。省消保委法律与公共事务部张路明主任和董杰同志分别介绍了省消保委消费维权履职情况,生动讲述了20个鲜活的维权故事。



3月28日,安徽省、宣城市、宁国县三级消保委联合在宣城市宁国港口镇举行了“送法律、送知识、送服务”三下乡活动。活动现场发放了《消法》和《条例》漫画读本、《例说维权》、《老年消费教育指导手册》等宣传材料,并现场为消费者开展咨询服务,得到了农村消费者的支持和好评。



4月9日至12日,中国消费者协会在海口召开投诉工作培训会暨电商消费维权直通车推广会,省消保委投诉部王灿受邀参会并作经验交流发言。



5月8日至11日,中国消费者协会在宜宾召开全国消协组织商品服务监督暨农村集贸市场调查体验工作培训班,省消保委消费指导部主任胡茵在会上就近年来省消保委开展的无障碍设施调查、旅游体察、全省消费环境满意度调查等社会监督工作进行了经验介绍。



营造放心安全消费环境
促进经济持续健康发展

放心消费创建单位公开承诺

安全放心、质量放心、价格放心

服务放心、维权放心



“安徽消费者”微信公众号



“安徽新消费”微信公众号