



安徽消费者



第6期 总第92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 免费交流

2019.12.28

本期关注:放心消费创建

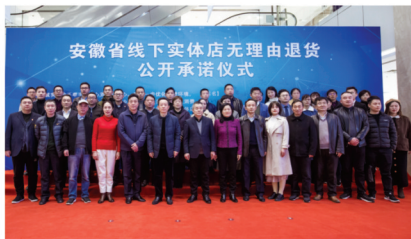




安徽消费者 **6**

第6期 总第92期 2019.12.28

本期关注:放心消费创建



安徽省消费者权益保护委员会
2019.6

主办/安徽省消费者权益保护委员会
编印单位:安徽省消费者权益保护委员会
第6期 总第92期 2019.12.28

编委会名单

主任 沈卫国
副主任 韩永生
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 曹桂旭
齐刚 黄华纯 唐凤阳 朱伟
钟林 喻薇莉 凤元华 陈波
王晓震 万冬鸣 兰文军

主编 丁涛
编审 张路明
执行主编 洪敬谱
编辑 《安徽消费者》编辑部
校对 李玲
摄影 柳书莲

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
编辑单位:安徽中消报新媒体有限公司
联系电话/传真:0551-64675172
投稿邮箱:ahxfz2018@163.com
印刷单位:合肥美之乐包装印务有限公司
印刷日期:2019年12月28日
印刷数量:1000本
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《安徽消费者》的任何图文。

安徽消费者

目录
Contents

卷首语

保护消费者合法权益是市场监管的出发点 P1
和落脚点

专栏

省消保委工作动态 P2
放心消费创建 P10
长三角“消联” P39
各地消保委动态 P41
3·15维权案例 P46

封面

11月26日“安徽省线下实体店无理由退货
公开承诺”活动现场

封二

目录、编委会名单

封三

《中国消费者报》头版大篇幅报道
省消保委的公益诉讼工作

封底

安徽省放心消费创建宣传标识

保护消费者合法权益是市场监管的出发点和落脚点

文/中消报评论员

全国市场监管工作暨“双先”“双优”及先进个体工商户表彰会议刚刚闭幕,重温党中央、国务院关于消费者权益保护的一系列决策部署,进一步认识消费者权益保护工作的重要性,增强责任感、使命感、荣誉感,具有特别的意义。

消费是生产的目的和动力,具有终极性价值。消费者是不特定多数人的集合,是最广大人民群众的重要组成部分。保护消费者权益,就是保护最广大人民群众合法权益。

保护消费者权益是党和政府的神圣使命,是市场监管工作的出发点和落脚点。今年以来,“消费者权益保护”这一字眼连续在党中央和国务院的文件中出现。国务院总理李克强在第十三届全国人民代表大会第二次会议所作的《政府工作报告》中提出,“加强消费者权益保护,让群众放心消费、便利消费”。

党的十九届四中全会通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》提出,要“强化消费者权益保护”。着力树立消费者至上理念,严守安全底线,建立从生产、流通到消费全过程的监管机制,增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,已经成为市场监管工作的重要遵循。

消费是国民经济可持续稳定增长的重要引擎,放心消费是人民日益增长的美好生活需要的直接体现,随着我国经济持续转型升级,消费对经济增长的拉动作用越来越大。今年前三季度,我国社会消费品零售总额 296674 亿元,同比增长 8.2%,最终消费支出增长对经济增长的贡献率为 60.5%。同期社会消费品零售总额 296674 亿元,同比增长 8.2%,消费仍然是拉动经济增长的第一引擎。

消费者权益保护状况是检验市场经济是否成熟、公正的试金石,是衡量市场经济文明程度和法治化程度的标志。忠实履行市场监管的各项职责,加强消费者权益保护,有助于构建消费者与经营者之间的公平交易秩序,有助于优化经营者之间公开公平公正的市场竞争秩序,有助于构建多赢共享、诚实信用、公平公正的新型商业生态环境,有助于加快我国市场经济的法治化进程。

保护消费者权益攸关万户千家,一时一刻都不能放松。保护消费者权益需要齐心协力,行政机关肩负着重要使命。无论是依靠强制力从更高层面为消费者提供强有力保护,还是通过严厉打击侵犯消费者合法权益的行为来弥补市场机制的缺陷,行政保护都是中国消费者权益保护大合唱中的一支不可忽视并让人信赖的重要力量。

消费者权益保护永无止境。随着时代的变迁,消费者权益保护的内容和手段可能会不断迭代,但市场监管消费维权的地位和作用将伴随品质生活追求的逐步升级和全面依法治国的不断推进而愈加凸显。

站在年终岁首这一历史的交汇点上,深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,认真学习领会党的十九届四中全会及中央经济工作会议精神,总结过去,展望未来,我们要始终牢记市场监管工作的出发点和落脚点,深刻认识新时代消费者权益保护的形势与任务,切实践行消费者至上理念,凝心聚力,开拓进取,在新的起点上做好做实市场监管各项工作,谱写消费者权益保护工作的新篇章。

沈卫国、韩永生参加部分省市消协组织座谈会



11月14日，部分省市消协组织座谈会在四川省成都市召开。中国消费者协会会长张平、常务副会长张茅、副会长秦宜智出席会议。安徽省消保委主任沈卫国、省市场监管局党组书记、局长韩永生及省消保委副秘书长吴瑞卿应邀参加会议。

沈卫国主任就加强全国消协组织体系化建设、充分发挥消协组织系统优势、加强队伍能力建设等提出了意见建议。

韩永生局长受沈卫国主任委托作交流发言。她首先汇报了近年来省消保委依法履职情况，指出省消保委的工作有创新、有特色、有亮点、有成效，获得很多荣誉，社会影响力显著提升，对规范市场秩序、保护人民群众合法权益发挥了重要作用。接着，韩永生局长分析了我省当前消费维权热点难点问题，并有针对性地提出了下一步工作重点。最后，韩永生局长围绕学习贯彻落实十九届四中全会精神，就如何进一步加强消保委秘书处和基层组织网络建设、进一步推进消费民事公益诉讼和集体诉讼、进一步强化消费教育引导等提出7点意见建议，受到中消协领导好评。

张平会长在听取各地发言后发表讲话强调，十九届四中全会审议通过的决定是我们做好新时代消费者权益保护工作的行动纲领，其中关于加快完善社会主义市场经济体制、坚持和完善统筹城乡的民生保障制度、坚持和完善共建共治共享的社会治理制度等重要论述，既给消协组织参与社会治理指明了方向，也对消协组织担负更大使命、更好发挥作用提出了更高要求。我们全国消协组织要认真学习领会，在各项工作中深入贯彻落实。

张平会长要求深刻认识新时代充分发挥消协组织积极作用的重要意义，并就进一步加强消协组织维权能力建设和努力实现消协组织新时代新提出新要求、作出新部署。

座谈会由中国消费者协会副会长秦宜智主持。北京市、河北省、黑龙江省、上海市、安徽省、湖南省、重庆市、四川省、云南省和青海省等10个省市消保委(消协)主任(会长)、市场监管局主要负责同志等应邀参加。

(张路明)

沈卫国主任赴浙江考察学习



10月29日，省消保委主任沈卫国在省市场监管局党组成员、副局长张志宏及省消保委副秘书长吴瑞卿陪同下，赴浙江就国民消费教育和放心消费创建、电子商务消费维权、维权基层分会建设等工作考察学习。

沈卫国主任一行参观了浙江省国民消费教育中心，就如何依托该中心开展消费教育工作进行了深入交流。沈主任一行走访了杭州市西湖区、德清县、仙潭村、顾渚村等地，通过听介绍，看材料(视频)，走市场等详细了解浙江省、市、县、村各级放心消费建设的经验和做法。

期间，沈主任一行还前往阿里巴巴公司总部进行调研。调研结束后，沈卫国主任指出，浙江省工作敢于创新，主动作为，相关工作向政府专报及时，义工活动组织的丰富多彩，消费维权成效显著。省消保委要抓住长三角一体化高质量发展机遇，等高对接，加强协作配合，提升消费维权工作理念、完善事前引导、事中监督和事后救助工作机制，

以问题为导向，进一步提高消费维权工作效能。

张志宏副局长强调，浙江省消保委工作起点高、覆盖广、亮点多，向政府专报、国民消费教育、网络消费维权等都值得学习、借鉴。我省消保委要对标长三角先进省市，虚心学习、大胆创新，更好地为安徽消费者高品质生活服务，更好地为安徽经济高质量发展服务。



沈卫国主任赴巢湖市调研乡镇消费维权工作站建设



沈卫国(左一)在栏杆镇听取消费维权站工作人员介绍工作开展情况

12月11日，省消保委主任沈卫国赴巢湖市栏杆集镇、柘皋镇调研乡镇消费者权益保护工作站工作开展情况。省消保委副秘书长吴瑞卿、合肥市市场监管局调研员蔡晓春及合肥市消保委秘书处负责同志等陪同。

根据省消保委2019年初工作会议精神，巢湖市在全省率先建立了以乡镇街道党委领导、政府负责人、行政司法部门和村居委协同的乡村消费者权益保护工作机制，已有13个乡镇街道成立了消费者权益保护工作站。站长由党委或人大、政府负责同志兼任，成员包括市场监管所、公安派出所、司法所、村居委和食安办等。栏杆集镇消费者权益保护工作站于今年6月12日成立，是巢湖市第一个也是全省第一个乡镇消费者权益保护工作站。

沈卫国一行实地查看了栏杆集、柘皋两镇消费者权益保护站的办公场所、工作流程、制度建设等，详细询问了工作站机构设置、人员配备、经费保障、工作开展情况等，并进行了座谈。巢湖市副市长张明权、市市场监管局局长陈发华及两镇负责同志分别汇报了巢湖市消费维权工作及乡镇消费维权工作站运行情况。

今年，栏杆集镇、柘皋镇消费者权益保护工作站成立以来，确保了“小事不出镇，就地化干戈”，基层多元化解消费纠纷机制逐步完善。栏杆集镇邀请村民组长、人大代表参与调解，指导辖区8个行政村开启村委会人民调解机制，各行政村今年已成功调解消费纠纷21次，站内成功调解4次。柘皋镇建立消费争议调解与基层人民调解工作并轨，建设乡镇消费维权服务站1个、消费纠纷人民调解室1个，配备人民调解员4人，今年已受理消费者投诉22件。从6月份工作中陆续成立以来，共处理消费纠纷290余件，其中群体性消费纠纷6件。为消费者挽回经济损失30多万元。

乡镇街道依托消费者权益保护工作站，开展放心消费创建、平安乡村建设、普法宣传、食品安全和其他社会治理工作，消费者权益保护工作站成为当地党委政府推动各项工作的有力助手。

沈卫国主任对巢湖市在全省率先全面建立乡镇消费者权益保护工作站并取得初步成效给予充分肯定，希望进一步完善工作机制，发挥基层消费环境治理效能，总结提炼经验，形成巢湖模式，供其他县市学习借鉴。

(张路明)



沈卫国在栏杆镇市场监管所与工作人员亲切座谈

省消保委参加 “在线旅游发展与消费者权益保护工作座谈会”



10月25日，省消保委应邀参加了由江苏消费网主办、江苏消保委支持、途牛旅游网协办的在线旅游发展与消费者权益保护工作座谈会。中国消费者报社社长胡国强，中国消费者协会投诉部主任张德志，江苏省和南京市市场监管部门负责人出席会议并作主题发言。浙江、上海消保委作为长三角消保委联盟成员也应邀参加本次会议。

会议以“诚信 让旅游更放心”为主题，针对在线旅游领域存在的默认搭售、虚假宣传、价格陷阱、大数据杀熟等问题展开热烈讨论，旨在探讨在线旅游服务平台如何提升服务水平、完善信用体系，保护消费者合法权益，进而优化旅游消费体验，规范旅游行业发展。

中消协投诉部主任张德志指出，旅游在拉动经济增长方面起到重要作用。做好在线旅游的监管，

不仅要熟知各项法律规定及相关标准，例如针对民宿、消防等相关规定，更要了解不同国家、地区的差异化规定。《电子商务法》和《在线旅游经营服务管理暂行规定（征求意见稿）》等都在线旅游作出规定，为消费者提供了维权依据。在线旅游经营者、平台管理者在遵纪守法基础上也要诚实守信，恪守行业准则。

安徽省消保委副秘书长吴瑞卿呼吁长三角消保委联盟成员单位加强消费教育，通过消费体验等方式推动行业发展。

会议还就创新性推进在线旅游平台信用体系建设、探索联合多部门推进机制及如何做好服务型政府提出了有益建议。

(韩 峻)

安徽举办 2019 年消费民事公益诉讼研讨会



2019 年消费民事公益诉讼研讨会现场

11 月 5 日上午,由安徽省消保委和安徽省人民检察院主办、滁州市人民检察院承办的“2019 年消费民事公益诉讼研讨会”在滁州市举行。省人民检察院副检察长李卫东、省高级人民法院审判委员会委员张武、省市场监管局党组成员、副局长张志宏以及省高院、省检察院、省消保委,滁州市中级人民法院、滁州、亳州、六安三市检察院、消保委相关负责同志、知名律师、新闻记者 60 余人参会。会议特邀中国消费者协会法律理论研究部主任陈剑参加研讨。



中国消费者协会法律理论研究部主任陈剑

今年 9 月,在省检察院的大力支持下,滁州市、六安市、亳州市三家检察院移交 12 件假冒注册商标案件,建议省消保委提起消费民事公益诉讼。



(左上:安徽省高级人民法院民一庭副庭长余思民 右上:安徽省人民检察院第七检查部副主任赵杰 左下:安徽省消保委律师团律师、省律协消保专委主任孙卫东 右下:安徽省消保委法律顾问龚英亮)

在案件梳理和准备诉讼过程中,省消保委提出了几个需要探讨的议题,包括:移交的案件可否提请惩罚性赔偿、惩罚性赔偿标准如何确定、如何选



择被告主体和责任如何承担、公益诉讼惩罚赔偿款如何处理等。与会专家根据法律规定、结合司法实践和国家政策导向等围绕上述议题进行了热烈的讨论,达成很多共识。

省高级人民法院审判委员会委员张武在会上说,省高院对此次研讨会高度重视,法院对消协组织的公益诉讼一直是持支持的态度,将在司法实践上有所体现,下一步就消费民事公益诉讼特别惩罚性赔偿案件加强示范引导。人民法院将与检察机关和消协组织保持沟通和联系,进一步推进安徽的公益诉讼工作。

省人民检察院副检察长李卫东在会上说,省检察院高度重视消费民事公益诉讼工作,2018年11月就与省消保委联合下发了《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》,今年以来更是建立了定期会商制度,经认真研究于9月向省消保委移送了一批案件。今天大家的充分研讨为下一步开展工作打下了基础。他希望省消保委尽快梳理案件,将公益诉讼工作开展起来,希望法院给予支持,检察院、法

院、消保委加强协作,争取办理一批样本案件。

省市场监管局党组成员、副局长张志宏在会上说,对侵害众多消费者合法权益的行为提起公益诉讼是《消费者权益保护法》赋予省级以上消协组织的法定职责,近年来,省消保委在省高院、省检察院的支持下,一直在探索公益诉讼工作,省市场监管局也十分支持省消保委开展公益诉讼工作。他认为,消保委提起公益诉讼可以更好保护消费者权益和社会公共利益,可以切实督促经营者守法诚信经营,有利于营造良好的营商环境和消费环境,促进高质量发展。他表示相信,虽然消费民事公益诉讼特别是惩罚性赔偿公益诉讼司法实践经验不足,但人民法院、检察机关、消保委一定能够运用政治智慧、法律智慧办理一批典型案件。

安徽省消保委副秘书长吴瑞卿在主持会议时表示,省消保委将认真总结提炼专家观点,进一步与检察院、法院加强沟通协调,尽快启动提起诉讼程序。

(法律与公共事务部)

安徽省倡导线下实体店自愿推行无理由退货服务



11月26日下午,安徽省市场监督管理局、安徽省消费者权益保护委员会在合肥市举办“安徽省线下实体店无理由退货公开承诺”活动,合肥百大CBD购物中心等35家企业代表向社会公开承诺,自愿为消费者提供无理由退货服务。这是11月25日省市场监管局、省消保委制定出台《安徽省线下实体店无理由退货指引(试行)》(以下简称《指引》)后,组织开展的一次社会公开承诺活动。

《指引》明确,坚持“政府大力鼓励和倡导,企业自愿承诺,承诺即受约束”的原则,推动线下实体店开展无理由退货承诺;明确经营者承诺无理由退货的商品品种范围、无理由退货条件和程序以及对无理由退货行为监督管理等三方面重点内容,倡导经营者自愿承诺,根据自身实际经营条件及经营商品属性,确定承诺无理由退货的具体商品品种范围,鼓励经营者作出更有利于消费者的无理由退货承诺。

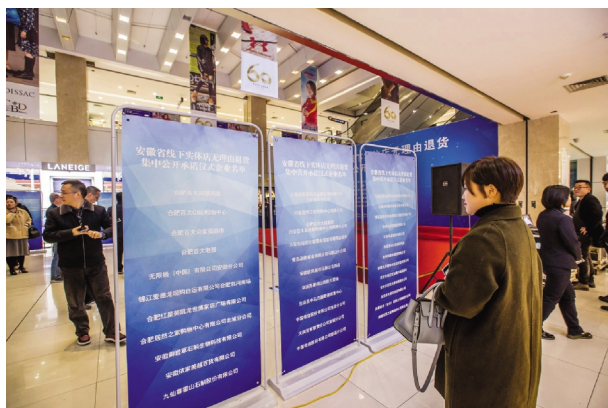
《指引》明确了承诺无理由退货时限不少于7天;消费者退回的商品应不影响经营者二次销售,保持原有品质、功能、外观和商品本身、配件、标识、保修卡、说明书、外包装等齐全;经营者应当公开展示“无理由退货承诺单位”统一标识,对不履行承诺或停止营业的无理由退货承诺单位,停止使用统一标识;鼓励同品牌连锁企业实行异地同品牌连锁店退货。

同时,《指引》还明确了商品退回所产生的运费

由消费者承担;经营者发现消费者购买商品非出于自身生活需要、或有违诚实信用原则、或存在恶意情形的,有权拒绝退货;因无理由退货产生的消费纠纷,消费者可以向属地市场监管部门或消费者权益保护组织申请调解。

省市场监管局负责人表示,《指引》充分考虑到我省经济发展水平、商业文明和社会诚信程度,体现了鼓励规范为主、解决实际问题、买卖双方关系合理平衡等特点,既充分体现保护消费者合法权益,也充分考虑维护经营者正当利益。今年以来,全省市场监管部门已鼓励引导2400余户放心消费示范企业(店)承诺开展线下无理由退货服务,今后将发动更多线下实体店加入无理由退货承诺行列,提升线下实体店诚信经营水平,打响“放心消费在安徽”品牌。

(12315 中心)



安徽省首家“农村消费教育示范点”在阜阳颍上县揭牌



12月11日上午,安徽省“农村消费教育点”授牌仪式在阜阳市颍上县举行。省消委秘书长丁涛和颍上县委副书记房鲲鹏共同为西三十铺镇洪单村“农村消费教育示范点”揭牌,这是我省第一个在农村建立的“消费教育示范点”。阜阳市、颍上县市场监管局、消保委负责同志,西三十铺镇、村干部、群众代表共120人参加了授牌仪式。

颍上县委副书记房鲲鹏首先致欢迎辞,洪单村负责人韩玉洁介绍了洪单村的基本情况。

丁涛秘书长在授牌仪式上发言,他首先介绍了消保委和法律赋予其的各项职责,其中,开展消费教育是《消费者权益保护法》赋予消保委的重要职能。多年来,全省各级消保委在消费教育指导方面做了大量的工作,如每年各地开展的315现场咨询活动、品质消费“五进”活动等等。农民消费者是消费者中的较为弱势的群体,他们存在着消费知识不足、辨真识伪能力弱、风险防范和维权意识淡薄等诸多短板,这些不仅制约了农民消费者消费潜力的释放,也影响着经济社会的稳定。阜阳作为是我省农村人口第一大城市,今年以来通过扶贫夜校、主题教育、颍上夜话、农技培训等灵

活多样的形式,在农民消费者消费教育方面做了很多尝试,也取得了较好的效果,为我们选择农村消费教育示范点打下了坚实的工作基础。洪单村虽然是贫困村,但地处四个乡镇交界处,在此建立农村消费教育点,辐射半径大、影响面广。今后,省、市、县三级消保委和市场监管局将以此为依托,围绕农村消费者密切相关的商品与服务积极开展丰富多彩的消费教育活动。

授牌仪式后,现场播放了中消协和省消保委编制的消费教育视频,为参加仪式的群众上了一堂生动的维权课。

(消费指导部)



全省参创放心消费示范经营主体达三万多户

截止 2019 年 12 月 20 日，全省参加放心创建消费经营主体达 31434 户，已认定县级示范企业(店)7756 户，市级示范企业(店)1062 户。申报省级示范 119 户。

对标先进，精心谋划，绘制创建蓝图

党的十八大以来，发挥消费对经济增长的基础性作用上升为国家战略，2018 年 9 月《中共中央、国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》要求：创建安全放心的消费环境。随后，《国务院办公厅关于印发完善促进消费体制机制实施方案(2018—2020 年)的通知》提出：开展放心消费创建工作。国务院《“十三五”市场监管规划》明确要求把维护消费者权益放在市场监管的核心位置，并强调要推动在全国范围内开展放心消费创建活动。2017 年 7 月 6 日，原国家工商总局在广西召开全国放心消费创建经验交流会后，我省对标江浙沪和广西等创建先进省市，认真谋划创建工作，积极争取省委省政府重视与支持。

2017 年 9 月 13 日，省政府批复同意建立省消费者权益保护工作联席会议制度，并将“统筹指导开展放心消费创建等提升消费品质、优化消费环境方面的工作”列入主要职能。经省消费者权益保护联席会议各成员单位一致同意，9 月 26 日省消保委和原省工商局制定印发了《安徽省放心消费创建工作实施方案》，部署开展我省放心消费创建工作，以“让消费者购买、使用商品和接受服务安全放心，质量放心，价格放心，服务放心，维权放心”为目标，在全省大力实施“百千万”工程，到“十三五”末，在广泛开展放心消费创建活动的基础上，评选认定省级放心消费示范单位百家，市级放心消费示范单位千家，县级放心消费示范单位万家。努力营造与全面建成小康社会相匹配的良好消费环境，促进消费增长、升级，不断满足广大消费者日益增长的美好生活需要，为民生幸福、经济发展提供持续动力。力争用 5 年左右的时间，把安徽打造成放心消费先进

省份，消费保民生促发展的作用得到充分显现。

政府主导、高位推进，形成创建机制

2017 年 12 月 29 日，原国家工商总局等 27 部门印发了《开展放心消费创建活动营造放心安全消费环境的指导意见》，指导全国放心消费创建工作深入推进。省委省政府高度重视，将放心消费创建工作列入省委、省政府 2018 年重点工作，部署在全省开展放心消费创建活动。2018 年 12 月省委省政府《完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力实施方案》要求：开展放心消费创建工作，培育认定一批放心消费示范单位。

省创建办设在省消保委秘书处，创建办认真履职尽责，加强协调配合，完善推进机制，以月保季、以季保年，按序时进度完成各项任务，圆满完成 2018—2019 年各项创建任务。

全省 16 个市和广德县建立了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 10 个市以政府名义下发创建文件或成立以分管副市长为组长的创建工作领导小组。其他各市和两个省直管县发挥联席会议或消保委成员单位作用，初步形成了部门协同联动创建工作机制。各地市场监管部门成立以局长为组长的创建工作领导小组，制定年度工作方案，层层分解任务，责任落实到人，加强对参创经营者的培育督导工作，逐户确定责任人和建立参创经营者档案、台账等，定期对参创经营者进行上门培育指导，创建工作在全省有序有力展开。

企业参与、落实责任，初显创建活力

在各级市场监管部门、消保委宣传动员下，经营者参与创建的积极性不断提高。参创经营者围绕“五个放心”，按照“五个统一”等参创要求，主动落实各项主体责任制度，开展线下无理由退货、投诉不出店、先行赔付等公开承诺，接受社会监督，积极申报示范单位。淮北、阜阳、合肥等地水、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、快递、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。

强化宣传、助力维权，扩大创建影响

各地坚持以加强创建宣传为先导，着力拓宽创建宣传渠道、丰富宣传形式、深化宣传内涵、提升宣传效果，创建工作影响不断扩大。全省上下联动，以纪念“3·15”国际消费者权益日等为契机，开展放心消费创建宣传月系列主题宣传活动，省创建办公益宣传片在安徽电视台各频道滚动播出，各地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；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，放心消费创建氛围日益浓厚。2018年底，省创建办组织十几家主流媒体开展了放心消费江淮行活动，对全省创建工作再宣传、再动员，引导创建不断推进。

各地按照创建要求采取切实措施，提升消费维权公共服务效能，提高维权便利化水平，增强消费者创建获得感。省消保委官网和微信公众号放心消费创建网页正式上线，参创单位和示范单位年内全部录入系统，涉及示范单位的消费纠纷，消费者可以通过电脑或手机进行快速在线和解。各地加强基层消费维权网络建设，推进12315“五进”工作向公共服务和新领域延伸，开通消费纠纷快速处理“绿色通道”；全省开展了4A级以上景区12315消费维权服务站全覆盖行动。

因地制宜、打造亮点，凸显创建特色

各地按照省创建工作总体部署，结合本地实际，突出地域特点，在试点先行的基础上，经过两年时间的实践，初步形成了各自创建的特色。

如合肥市把品牌、品质建设作为创建工作的着力点，确立了亮品牌、提品质“双品”战略创建总体思路，把实施“双品”放心消费创建作为市场监管部门服务市场主体、服务基层、服务人民群众，依法维护公平正义市场环境的重要抓手，以“双品”建设促进广大市场主体积极参创争创，以创建工作成效倒逼市场主体不断强化“双品”意

识，广大市场主体品牌、品质建设与创建工作相互促进、相得益彰。

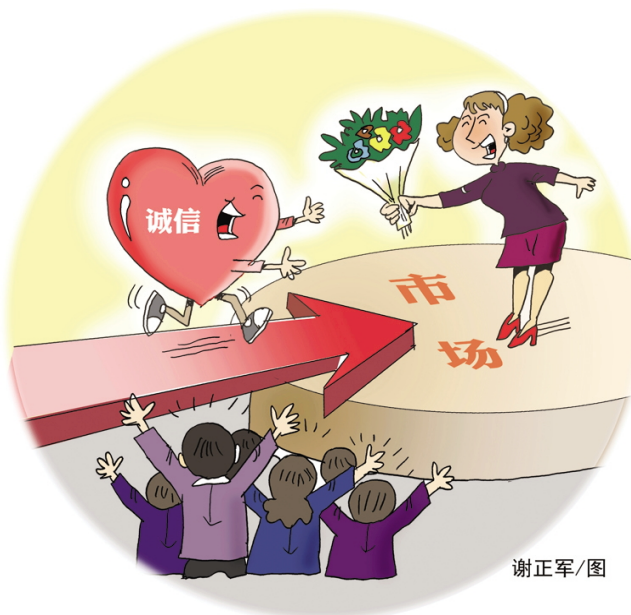
阜阳市坚持把放心消费创建作为优化发展环境的重要内容，创建工作与地方经济社会发展有机衔接，制定了全市创建工作“十三五”规划和年度实施方案，在全省率先成立了由市政府分管负责同志挂帅的市创建工作领导小组，下设办公室，配备专门人员、经费和办公场所，确保全市创建工作有效运转。

宿州市成立了以分管市长为组长的宿州市放心消费创建活动领导小组，消保委主任为主任的放心消费示范单位(店)评选认定委员会，通过广泛宣传动员，市县乡三级联动，创建实现乡镇全覆盖。

铜陵市围绕全力打造“放心消费之城”新形象的目标，放心消费创建工作形成了“三高、三多、两强化”的铜陵特色。积极探索放心消费创建新领域，着重把放心消费创建向网络延伸，成立了铜陵电商企业联盟，签署了电商企业自律公约。

芜湖市在借鉴无锡、常州两地示范街区创建工作经验的基础上，推动放心消费街区创建，制定了《芜湖市2018年放心消费示范街区创建试点办法》。针对芜湖为全省唯一消费投诉公示试点单位的特殊性，将消费投诉公示试点工作贯穿于街区的创建之中，依托街区创建载体，拓宽公示渠道，在街区内公示被投诉主体名称、投诉情况、处理情况，促使经营者落实消费维权主体责任，增强诚信守法经营意识。

(张路明)



谢正军/图

合肥:

亮品提质 提档升级 全力构建放心消费市场环境



2019 年度放心消费示范单位认定文件

2019 年,合肥市消保委、市市场监管局以发展消费经济为切入点,以深入治理和优化消费环境为着力点,聚焦市场主体品牌、品质、信用建设,围绕消费安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心五项内容,尽锐开展了“亮品牌,提品质,守信用”放心消费创建工作,全力构建放心、舒心消费环境,用心、用力、用情服务新时代现代化合肥经济发展建设。

培育参创主体 5000 余户

2019 年全市放心消费创建在强化宣传引导,持续提升参创覆盖面、培育示范企业(店)的基础上,着力推动“面”的扩展,开展放心消费示范市场(街区、园区、商业综合体)的创建,打造放心消费聚集区域。按照“属地管理、自下而上、逐级申报”的原则,经市场主体自主申报,各县(市)区、开发区市场监管部门、消保委积极培育,全市新参创市场主体 2732 户,认定市级放心消费示范单位 122 家;县(区)级放心消费示范单位 1349 户。目前,全市共培

育放心消费创建参创主体 5231 户,认定市级放心消费示范单位 202 家;县(区)级放心消费示范单位 2727 家。

弘扬放心消费主旋律

提标准,树牢放心消费总导向。强化消费市场信用体系建设,结合“信用让消费者更放心”消费维权年主题,在亮品牌、提品质基础上,进一步提升工作标准,将守信用列入创建工作重要评价标准,作为示范单位认定的“关键一票”,明确了“亮品牌、提品质、守信用”的创建工作总导向,确保放心消费示范单位品牌凸显、品质过硬、诚实守信。

抓关键,打造放心消费聚集区。出台了《关于做好 2019 年度合肥市放心消费示范市场(街区、园区、商业综合体)申报、认定工作的通知》(合市监〔2019〕179 号),开展放心消费示范市场(街区、园区、商业综合体)创建,打造放心消费聚集区。紧紧抓住市场监督管理机构这个“牛鼻子”,一方面,对管理机构提出明确要求、制定具体标准,规范其自身行为;另一方面,由管理机构组织、引导区域内市场主体参与创建,提升创建工作效率。通过培育区域性、集中性的消费市场(街区、园区、商业综合体)成为示范单位,进一步提升创建工作的覆盖面,发挥示范引领作用。2019 年,全市认定放心消费示范市场(街区、园区、商业综合体)11 家。

补短板,推进放心消费进乡村。以乡村振兴战略为引领,既看门面窗口,又看后院角落,把放心消费进乡村作为市场监管部门、消保委服务美好乡村建设的有力抓手和重要阵地,通过广泛宣传、积极引导、重点培育、示范带动,提升放心消费创建在乡村地区的知晓率和覆盖面。同时,结合 12315“五进”



市场主体积极参与放心消费创建工作

活动,开展送法律、送知识、送服务乡村消费教育系列活动,着力补齐乡村消费环境建设短板。全市开展放心消费进乡村 1001 个,乡村经营者参创 1242 户。

强宣传,弘扬放心消费主旋律。坚持宣教先行,全方位、多角度、立体化开展创建工作宣传,全力提升广大市场主体对创建活动的知晓度和参与度。印发“亮品牌、提品质、守信用”创建主题宣传标语 2 万余份;赴省汽车商会、省电商协会、市旅游协会等十余家行业协会开展放心消费创建宣讲,倡导行业协会积极引导会员单位参创。与市广播电视台联合制作“放心消费创建走基层”系列节目 14 期,对各县(市)区、开发区创建工作中涌现的优质市场主体和经验做法进行详实报道,通过弘扬典型,示范带动,提升创建工作影响力。

示范引领行业良好风气

坚持导向,加强面上宣传。一以贯之坚持“亮品牌、提品质、守信用”的创

建工作导向,强化保障,创新形式,丰富手段,加大创建工作宣传力度,进一步提升创建工作的知晓率和覆盖面。力求把提升品牌意识、提高产品和服务品质、诚信守法经营转化为广大市场主体的基本认知和行动自觉,让参与创建、争做示范在广大市场主体中形成良好风气。

对标先进,分类开展创建。对标创建工作先进地区,按照市场主体类型划分,由市场监管局、消保委牵头,引入有关职能部门、行业协会、第三方权威机构共同参与,制定相关领域、行业内放心消费示范标准、考核办

法等,分类开展创建。

线上服务,提升工作水平。大力推行“互联网+政务”,灵活运用“两微一端”载体,建设“放心消费创建网上申报系统”,对参创和示范单位实行线上申报、线上审核、线上管理,降低市场主体创建成本,提升创建工作信息化水平。

(夏 伟)



2019 年放心消费示范单位评议会

芜湖:

实现放心消费创建进乡村覆盖全市 50%行政村(社区)

省消保委、省市场监管局《关于印发 2019 年放心消费创建工作计划的通知》(下称《通知》)下发后,芜湖市局迅速制定了《芜湖市 2019 年放心消费创建工作实施意见》,并进行全面部署拉动。截止 12 月 10 日,芜湖市按照省消保委、省市场监管局的《通知》要求,完成上报县级放心消费示范单位 440 户,超省局计划数 140 户;完成上报市级放心消费示范单位 46 户(包括示范街区 1 个),超省局计划数 16 户;推荐 13 户企业参与认定省级放心消费示范单位,并做到条件具备、材料齐全。“放心消费进乡村”活动全面启动,实现放心消费创建进乡村覆盖全市 50%行政村(社区)。积极鼓励引导与消费者日常生活密切相关的大型零售参创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,承诺单位计 72 个,其中参与公开承诺宣言的企业计 50 家。

进一步强化创建举措,提升创建水平与能力

2019 年度是放心消费创建工作全面开展的第二年,芜湖市在总结 2018 年创建工作经验的基础上,继续把好创建工作“三关”。一是创建前的培训关。编印了《芜湖市 2019 年放心消费创建工作培训手册》以及《芜湖市 2019 年放心消费示范街区创建工作手册》进行全方位培训,提示引导各级市场监管部门、企业(店)、街区按照创建时间节点及要求完成创建相应工作。二是创建中的指导关。不仅督查指导各县区按规定程序认定县级放心消费示范单位,而且还在创建的升级阶段,专门下文要求各县区消保委按市消保委规定的名额、条件,择优推荐参创市级放心消费示范企业名册,并对市级放心消费示范企业认定工作开展的方式、考核方法等下文进行全面部署。在创建的完成阶段,严把考核通过关,要求申报市级放心消费示范单位的企业必须撰写自评报告,上报所有软件材料,确保创建质量。三是创建后的服务关。服务于县区放心消费示范企业的认定公示与牌匾制作,为所有县区制定公示模版、审核公示信息,并为自愿统一公示的县区消保委做好统一归集统一刊登工作;积极为县区消保委

制牌牵线搭桥,帮助县区消保委规范奖牌,节约成本。

进一步深化放心消费创建内涵,引导企业线下无理由退货

积极落实“满意消费长三角”行动方案,鼓励引导线下大中型零售参创和放心消费示范企业开展线下无理由退货服务。一是广泛宣传发动。结合放心消费创建活动的开展,鼓励引导放心消费参创及示范企业参与公开承诺。二是实施重点推进。重点鼓励大中型商超、品牌连锁便利、工厂直营店积极进行首批承诺,以自己的行动引领全社会投入线下无理由退货行动之中。三是进行实际引导。在倡导承诺的同时,引导企业根据自身实际经营条件及经营商品属性,确定承诺无理由退货的具体商品品种范围,确定承诺期限。通过一系列举措,无理由退货工作在我市取得很大突破。

进一步拓展放心消费创建外延,广泛开展放心消费活动

一是积极开展放心消费进乡村活动。其一,全面部署。“3·15”期间,市市场监管局下发了《芜湖市放心消费创建进乡村活动实施方案》,对目标任务、实施步骤作了具体细致的安排。其二,积极推进。各县区消保委、市场监管部门在完成创建任务同时,深入地头田间广泛宣传,鼓励引导,动员了 388 个乡村开展了创建活动。其三,扎实引导。各县区依据放心消费创建标准,结合乡村现实条件,有的放矢地引导创建户开展创建活动,力争努力达到示范单位标准。

二是加大行业、区域创建力度,进一步探索放心消费示范街区、示范行业的创建工作。2019 年积极培育芜湖星隆国际·小吃一条街开展创建工作,通过创建引导了 108 户小吃经营户严守食品安全,打造芜湖美食文化。积极在行业协会中培育示范行业,针对家装行业协会深厚的消费维权基础,指导协会按照示范行业标准进行争创。目前两个单位创建成效显著,带动一大批家装企业与小吃经营者诚信经营,营造了良好的消费环境。(芜湖市消保委)

蚌埠:

全面启动放心消费创建进乡村创建宣传活动



为经营户授牌

2019年蚌埠市消保委紧紧围绕省局、省消保委关于开展放心消费创建工作部署和创建目标任务,以党的十九大精神为指导,以优化改善消费环境为重点,广泛宣传动员,积极推荐申报,在全市范围内开展放心消费创建工作。

明确任务,加强领导

根据省消保委放心消费创建工作的总体部署和要求,为保障各项工作有效开展,蚌埠市组织召开专项工作会议,分别对创建工作的主要任务、创建内容、方法、时间步骤等进行了详细具体的安排和部署。逐步形成部门推动、企业作为、社会参与、群众响应的工作机制。

广泛宣传,以点带面

按照工作部署,蚌埠市各县区积极开展放心消费创建工作。通过报纸、电视等媒体进行广泛宣传;通过走访、培训等多种方式,动员各类企业积极参与创

建;并督导辖区内各类参创、示范企业(店)进行规范化建设,充分发挥以点带面,逐步推广的示范引领作用。

全年共组织 225 家企业参与放心消费创建活动,共认定县级示范企业(店)200 家,市级示范企业(店)28 家,推荐省级示范企业(店)5 家。并全部严格按照要求做到了“统一称谓、统一标志、统一标准、统一制度、统一承诺”,并组织悬挂、张贴统一的参创标志、承诺,围绕五项放心分类整理文件资料,公开承诺标识,接受社会监督。

全面启动放心消费创建进乡村

村

通过各县区大力宣传引导,放心消费进乡村工作逐步推进,在全市 498 个行政村、居委会开展放心消费创建宣传活动。在全市 40 家示范企业(店)开展了线下购物无理由退货承诺活动。

(蚌埠市消保委)



创建企业(店)张贴放心消费创建标识

马鞍山：

架起敢消费信用桥梁 打造放心消费环境

今年以来，马鞍山市消费者权益保护委员会通过广泛宣传、科学指导、完善机制，多举措深入推进放心消费创建活动，督导经营者落实主体责任，维护消费者合法权益，大力推动信用建设，让更多人放心消费。2019年马鞍山市共发展放心消费参创经营户922户，放心消费进乡村参创经营户544户，认定县级放心消费示范单位200户、市级放心消费示范单位20户，11家企业公开承诺线下无理由退货。



组织消费者代表对放心消费示范企业监督

努力营造放心消费创建工作新环境

一是采取有效形式，狠抓重点，树立典型，引导经营者以诚立业，以信兴业，深入开展放心消费创建进乡村活动，完成覆盖辖区45%以上的行政村（社区），营造良好的社会环境。

二是与市广电台合作，通过“天天3·15”栏目定期宣传，鼓励和呼吁广大经营者积极参与放心消费创建，提高经营者的参与率；通过实例讲解，宣传放心消费的积极意义，提高群众知晓率；通过邀请参创示范企业上线实时直播，亮相示范单位，提高社会监督率。

三是组织经营者代表，先后在半山花园社区、马鞍山市大华国际广场和移动全球通广场等地组织开展各种类型的放心消费宣传咨询活动，经营者代表向社会公开承诺，以实际行动支持和参与放心消费创建活动，同时通过微信群组织消费者维权志愿者作为义务监督员，对商家的诚信经营进行监督。

四是印制发放宣传制品，在重点商业街区、经营门店等场所发放张贴放心消费创建宣传画页等，大力营造浓厚的创建宣传氛围，累计发放宣传资料30000余份，吸引众多市民前来咨询，极大地激发了广大群众参与创建活动的热情，取得了很好的宣传效果。

努力形成放心消费创建工作新格局

一是有针对性的开展消费教育引导，倡导消费者理性消费，组织建立消费纠纷人民调解工作小组，累计开展消费调解工作32件，依法维权，提升消费者自我保护能力。

二是建立清晰的主体责任机制，通过在企业广泛开展创建活动，完善消费场所安全管理制度、诚信经营放心消费承诺制度、商品和服务质量追溯制度、



对县区工作人员和参创经营户开展放心消费创建培训

进货检查验收制度等,重点落实先行赔付制度、首问负责制度,着力解决消费者的后顾之忧,增强消费者的维权信心。

三是鼓励和引导具备条件的商场、超市等经营者,建立和完善线下无理由退换货制度,倡导依法经营、公平交易、信息透明,引导企业提高商品质量、服务质量和品牌形象,提高消费者的购物满意率。

四是充分发挥法律法规的规范作用、行业组织的自律作用、舆论和社会公众的监督作用,保障消费者的知情权、参与权、选择权和监督权,构建主体自律、行业规范、舆论监督、社会评价、政府监管的放心消费创建社会共治新格局。

三、努力实现放心消费创建工作新业绩

一是按照放心消费创建年度工作要求,突出重点、分步实施、整体推进、注重质量,在扎实开展创建工作的基础上,把放心消费创建活动延伸到电子商务领域,针对线上平台开展放心消费调查,打造放心安全的消费环境。

二是定期召开放心消费参创培训会议,从企业申报过程中需要上报的相关资料及申报时间节点和注意事项,对县区工作人员和参创经营户进行详细培训,并就参创经营户在创建过程中可能遇到的问题,同县区工作人员和参创经营户开展深入探讨交流。

三是科学指导经营单位申报放心消费单位,严格企业自主申报、部门推荐、联合查验、网络公示等申报评定程序和动态管理机制,建立健全一系列创建工作制度,如会议联系制度、检查考评制度、情况



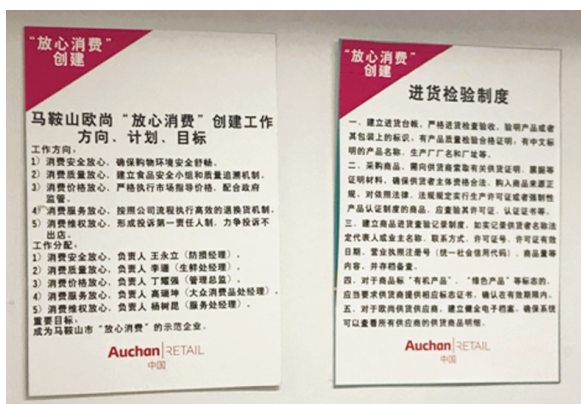
组织消费者开展放心消费体察活动

通报制度等,同时结合我市实际情况,制订《马鞍山市 2019 年放心消费创建工作计划》,明确职责,责任到人。

四是加强督查考核,落实参创企业台账登记制度,逐户建立参创和示范企业档案,将创建工作与巡查监管工作相结合,按照工作计划安排,每季度开展一次创建示范企业督查,不定期开展创建企业抽查,制定《放心消费示范单位审核指标及评分细则》,把考核结果纳入放心消费示范企业年度总结,对考核验收得分低的单位,督促其限期进行整改,违反规定拒不整改的,取消其参与创建资格。

下一步,马鞍山市消保委将继续深入推进放心消费创建工作,全面贯彻落实省消保委、省市场监管局关于放心消费创建的工作要求,结合马鞍山市的实际情况,以制度落实为关键,以群众满意为标准,不断创新工作方法,以更加坚定的信心和更大的工作力度,推进放心消费创建工作,营造更加安全放心的消费环境。

(马鞍山市消保委)



放心消费创建示范企业制度上墙



督查走访放心消费创建示范企业

滁州：

推进三项举措,让消费更放心

2019年2月,滁州市市场监管局成立以来,放心消费创建工作通过抓住事前预防、事中监管和事后救济的主要环节,取得了一些突破和成绩。在省局、省消保委召开的全省工作会议上,滁州市先后两次做经验介绍。国家市场监管总局23个省市市场监管部门消费投诉公示工作座谈会在滁州市召开,滁州市做经验交流发言。截止11月底,全市共受理各类投诉举报咨询投诉6760件,为消费者挽回经济损失552.28万元。成功调解了多起商品房、汽车等敏感群体投诉,化解了社会矛盾,促进了社会和谐稳定。

事前预防,营造良好消费环境

多措并举,开展消费教育引导。在3.15期间,滁州市开展了“六个一”系列宣传活动:举办一场多部门参与的大型街头宣传;在《皖东晨刊》主办一期维权宣传专刊;在《政风行风热线》开展一次专题宣传;举办一次消费维权新闻发布会;开展送法进乡村宣传;组织开展一次假冒伪劣产品销毁活动。2019年“3.15”活动期间,全市共散发宣传资料3万份,设立投诉咨询点45个,消费者参与活动10578人次,经营者参与活动1400户次。此外,在“五一”“国庆节”“中秋节”“双十一”等消费重点节点,滁州市市场监管局、消保委及时发布消费提示,引导消费者科学、理性消费。

多种形式,开展放心消费“五进”宣传。滁州市消保委组织工作人员开展进企业、进校园、进社区、进乡村、进商场等“五进”宣传活动,采取以案释法的方式,深入宣传《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,提高经营者的法律意识、诚信意识、责任意识。7月底,省消保委联合滁州市消保委开展消费维权知识进军营活动,为滁州军分区离职干部休养所“老年消费教育示范点”揭牌。通过宣讲和发放宣传资料,倡导老年人健康消费,提升老年消费者的品质消费能力,受到在场老年消费者的欢迎和肯定。



11月1日,滁州市市场监督管理局、市消保委在金鹏99广场开展消费体察活动

先行先试,开展消费投诉信息公示试点。为充分发挥消费投诉信息公示的公众监督、信用约束和提示预警作用,倒逼经营者落实主体责任,打响“放心消费在滁州”品牌,努力营造安全放心舒心的消费环境,滁州市市场监管局制定《消费投诉公示试点工作实施方案》,明确总体目标、公示范围、公示渠道等内容。在市局网站设“消费投诉公示”专栏,包含“基本投诉、投诉分析、警示告知、其他公示”四个模块,定期对消费投诉情况进行梳理分析,为消费者提供消费提示。截止11月底,共发布投诉分析、其他公示类信息31期,消费提示9期,公布基础投诉数据252户。11月21日,国家市场监管总局23个省、市市场监管部门消费投诉公示工作座谈会在滁州市召开。会上,滁州市就放心环境建设工作做经验交流发言。

事中监管,强化经营自律意识

鼓励引导,开展线下购物无理由退货承诺活动。滁州市积极开展线下购物无理由退货公开承诺活动,鼓励引导市级放心消费示范企业(店)加入线下购物无理由退货公开承诺活动。9月27日下午,滁州天长市在全省率先举办首批无理由退货承诺企业授牌仪式,32家企业签订了承诺书。

浓厚氛围,推进放心消费示范企业创建活动。印发《滁州市2019年放心消费创建工作计划》,明确目标任务、时间步骤、发展计划。将党建与放心消费创建有机结合,浓厚宣传氛围。9月上旬,滁州市局开展实地检查,督促参创单位严格落实《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》“四个制度”,确保放心消费示范创建工作按计划推进。经过评审,滁州市共评出县级放心消费示范单位276家,市级放心消费示范单位33家,并进行了授牌。同时,优选7家企业,参与省级放心消费示范企业评选。

循序渐进,全域推进放心消费进乡村活动。印发《滁州市开展放心消费创建进乡村活动实施方案》,明确全市放心消费创建进乡村工作分“三步走”,第一阶段为试点实施,第二阶段为全市推广,第三阶段为评估总结。7月4日,天长市举行放心消费创建进乡村活动启动仪式,标志着滁州市放心消费创建进乡村工作全面展开。截止11月底,全市共有1012个行政村(社区),参创经营户数527户,超额完成覆盖比例。通过放心消费创建及进乡村活动,营造了良好的消费环境,提升了滁州市民的幸福感、获得感。

履职尽责,净化消费市场环境。开展“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项行动,立案查处10件,涉案信息数量18911条,罚没款10.5万元。全面开展农兽药残留校园及周边食品安全、保健食品百日行动等专项整治行动,立案503件,其中重大涉刑案件11件,定远县“保健”品店销售假药案被国家总局列为“百日行动”十五大执法典型案例,药品大要案办理工作受到市政府和省药监局通报表扬。积极组织开展电梯、气瓶等特种设备专项整治,开展特种劳动防护用品、学生用品等风险监测,全省药品稽查大要案查办现场会先后在滁州召开。

源头监管,强化缺陷产品召回。坚持“服务企业零距离,产品质量零缺陷”的理念,狠抓产品质量安全监管,督促企业履行产品质量责任义务,召回缺陷产品4.7万余件,备案召回缺陷产品名列全省第一,形成了一套行之有效的“滁州经验”,对全省缺陷产品召回工作起到了很好的示范引领作用,连续两年全省缺陷产品召回工作现场会在滁州召开,三

次收到省市场监管局贺信表扬。

事后救济,让消费维权更便捷

组建维权律师团,引入社会力量维权。成立维权律师团,是加强消费者权益保护工作的穿行之举,为广大消费者解决消费纠纷提供有效地的法理支撑和法律援助。5月15日,举行滁州市首个消费维权律师团成立仪式,滁州市律师协会会长等五名工作经验丰富、热心消费维权事业的律师被正式聘任为滁州市消费维权律师团律师。工作中,充分发挥律师在保护消费者合法权益中的专业性、权威性作用,及时发表律师观点,开展法律法规宣传培训等工作。先后两次针对房地产开发商、汽车销售企业开展法律知识集中培训,提升经营者诚信经营意识,同期投诉率下降,热点问题得到降温。

拓宽维权渠道,探索“互联网+维权”模式。滁州市在E滁网建立全市首个网络维权投诉工作站,进一步拓宽消费者维权渠道,多元化解决消费纠纷。截止11月底,E滁网络维权投诉工作站共接收各类投诉、举报180件,处理率达95%,受到了滁州市民的好评。

创新维权载体,让消费者更加便捷。滁州天长市创新维权载体,在安徽首创开展投诉举报全程电子化工作,实现“互联网+维权”。在经营场所显著位置张贴二维码,社会公众可通过微信“扫一扫”功能或者搜索“天长放心消费投诉举报”进入服务号完成投诉举报,让投诉举报“无时差、零距离、不用跑”,实现了消费投诉的智慧化管理。

“五线整合”,方便快捷服务社会。开展12315、12365、12331、12330、12358“五线整合”先行试点,在全省率先实现“集中办公、集中管理、集中接听”,实行“12315”一号对外,统一接线、统一调配、统一在线解决问题,省内外多地来滁参观学习,为全省提供了可复制推广的经验。坚持“有假必打、有诉必接、有案必查”,建立数据分析、调度研判、工单互转延伸等机制,确保投诉举报“件件有记录,事事有回音”。在整治食品安全联合行动期间,滁州市畅通12315热线,实行24小时值守,共受理食品类投诉举报268件,均第一时间予以处理,未发生一起食品安全事故。让消费者更放心,让维权更便捷在皖东大地落地开花。

(周丹)

安庆:

推进放心消费创建 助力市域经济健康发展

放心
消费
创建



创建工作暨授牌仪式

放心消费创建是省委、省政府的决策部署,也是安庆区域发展、建设小康社会的内在要求,有利于推动企业加强自律,提高商品和服务质量;有利于化解消费纠纷,提高消费者满意度,推进和谐社会建设。2019年,安庆市市场监管局、消保委根据省市场监管局、消保委的要求,着力开展放心消费创建工作,发挥示范单位标杆、引领作用,全市广大企业积极参与,取得了阶段性成效。

统筹规划,确保放心消费创建工作有力有序开展

今年5月31日召开了全市2019年消费者权益保护暨放心消费创建工作会议,总结了2018年消保及放心消费创建工作,对2019年放心消费创建工作进行了全面部署。

安庆市放心消费创建工作领导小组多次走访督查县(市)区有关单位,结合《安庆市放心消费创建工作实施方案》和《安庆市放心消费示范单位认定标准》,指导和督促各县(市)区创建落实。

为进一步推动放心消费创建工作的开展,完善全市放心消费创建示范单位的建设,12月6日,召开了放心消费创建工作会议暨示范单位授牌仪式,各县(市)、区市场局、消保委、2019年市级放心消费示范单位代表共70余人参加会议,会议总结了2019年放心消费创建工作,对荣获2019年市级放心消费示范单位的28家企业予以颁牌表彰,市市场监管局副局长郑学平出席会议并就下一步创建工作开展提出了指导意见。

锁定目标,突出把握放心消费创建工作的重点和要求

根据省市场监管局等部门印发的《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

见》要求,以“让消费者在购买商品和服务时安全放心,质量放心,价格放心,服务放心,维权放心”为总目标,市市场监管局、消保委设定了放心消费创建活动的五大主要目标:一是放心消费示范单位覆盖到社区和乡村;二是经营者诚信守法意识普遍提高;三是消费品和服务质量明显提升;四是消费纠纷解决渠道进一步畅通;五是消费领域重点突出问题如老年消费、预付卡消费、家用汽车消费纠纷等得到有效解决。

为达成工作目标,全市各级市场监管部门、消保委以乡村、社区为重点,依托“一会两站”,将创建网络向基层延伸,提高基层群众对创建工作的知晓度;各级市场监管部门加强市场规范管理,开展流通领域商品质量监督检查,依法打击制售假冒伪劣和虚假宣传行为,维护消费者合法权益;各级消保委依法妥善调解消费纠纷,积极参与社会监督,广泛开展消费教育“五进”(进校园、进社区、进农村、进商超、进企业)活动,指导消费者科学、合理、健康消费。

注重效果,扎实推进放心消费创建工作

一是加大宣传,营造氛围。以“315”纪念活动为契机,贯穿全年,通过主流媒体报道、广场咨询、发放宣传袋和法制资料等方式,广泛宣传放心消费创建目标和成效,积极打造放心消费创建品牌,提升知晓度和影响力。二是加强监督,确保质量。全市各级市场监管部门、消保委多次走访参创企业和示范单位,定期督查“五个统一、两个上墙”,严格按照创建要求,实施动态监管和退出机制。三是引领示范,以点带面。从示范单位,推广到示范行业、街区。经市市场监管局和市消保委积极动员,安庆市保险行业协会今年出台了《安庆保险业放心消费创建实施方案》,在保险行业广泛开展放心消费创建工作,提升行业服务质量和水平;安庆光彩大市场三期南京西路被确定为安庆经开区“放心消费创建一条街”,该示范街现有经营户54户,主要经营纺织品、服装、食品等日用消费品,目前,已经被认定为市级“放心消费”示范店1家,区级“放心消费”示范店14家,其他经营户为放心消费参创单位。

截至目前,全市共有941户企业踊跃申报,其中认定为县(市)、区级“放心消费示范单位”的有465家,认定为市级“放心消费示范单位”的有49家。
(安庆市消保委)

六安：

放心消费显成效惠民生

六安市自开展放心消费创建工作以来,政府持续引导、企业踊跃参与,全市上下齐心共搭放心舞台,创建和谐有序、安全放心的消费环境和市场环境,努力提高我市群众的满意度和获得感。

政府积极引导推动

根据市政府办公室印发《六安市开展放心消费创建工作实施方案》的总体要求,今年初,市市场监管局、市消保委联合印发《2019年放心消费创建工作实施方案》,制定创建计划,明确创建任务,落实动态管理。市消保委主任李建民带队深入各县区督查指导各地放心消费创建及消费维权工作。加大放心消费创建进乡村、引导线下实体店无理由退货,深入结对扶贫村、社区和学校开展放心消费创建宣讲和消费维权知识普及讲座活动。鼓励引导辖区内各大商场超市、市场等经营场所和企业(店),开展线下购物无理由退货公开承诺活动。目前,全市已有59家企业(店)签署反馈建议函,并在经营场所内公示相关制度,积极履行承诺。积极做好引导培训工作,举



2019年10月16日,六安市消保委、市市场监管局走进安徽迎驾集团股份有限公司开展“质量开放日”暨消费体察活动。我市人大代表、政协委员、市场监管社会监督员、消费者代表、企业代表和媒体记者等应邀参加本次活动。

办全市茶产业质量提升暨“放心消费创建”培训班,助力六安市茶产业质量效益提升,打造六安市茶产业“放心消费”品牌。

企业担起主体责任

截至目前,六安市共有793户企业(店)参与放心消费创建,认定县级放心消费示范单位529户,认定市级示范单位51户,申报省级示范单位6户;2个大型街区、2个较大景区参与放心消费示范街区(专业市场、景区)创建,目前已认定1个县级放心消费示范景区。参与放心消费创建企业(店),积极承担经营者主体责任,围绕“五个放心”,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,切实履行承诺、诚信经营。

社会参与共治共建

聘请55位来自市人大代表、政协委员,民主党派、社会团体、新闻单位、有关职能部门、街道、社区,以及有关协会、企业等人员,成立市场监管社会监督员队伍,对市市场监管和消费维权工作建言献



2019年9月20日,开发区消保委对辖区县级放心消费示范单位英大财险六安中心支公司进行授牌。



2019年9月29日，市消保委联合市市场监管局走进六安市新安镇西桥村开展“放心消费暨消费维权知识宣传乡村行”活动。

策，调动社会力量参与消费维权，充分发挥市消保委专家、律师团专业优势，对行业的格式合同条款、侵权案件进行公开点评、评议。今年累计办理市场监管社会监督员提出的意见建议、投诉举报10余起。邀请市人大代表、政协委员、市场监管社会监督员、消费者代表、企业代表和媒体记者等走进相关企业，开展“质量开放日”暨消费体察等活动，增强消费者与经营者互动，促使企业更加注重消费者体验和品质提升，提振消费信心与活力。

维权更加有力有效

维权机制逐步健全。今年顺应机构改革要求，市场监管部门以12315一号对外接诉求，建立高效、快捷投诉举报处理机制。在建筑装饰协会、汽车行业商会、快递行业协会等行业组织、26个4A级以上景区、60余家汽车销售及维修企业建立消费维权服务站和绿色通道，畅通投诉渠道，多元化解消费纠纷。联合检察院、公安等部门开展公益诉讼研讨，切实保护消费者合法权益。强化运用约谈、建议等手段，围绕消费者投诉以及潜在的消费纠纷问题，约谈汽车、房地产等行业经营者。消费预警引导及时。动态掌握投诉热点和消费市场秩序状况，按季度发布消费维权情况，力求为消费者提供准确的消费维权信息与消费警示。向社会公布购买黄金饰品、预订家具、购车、购房等消费纠纷调处案例，以案释法，以案预警，将

消费纠纷由“事后处理”向“事先防范”转变。结合春节、五一、中高考、“双十一”重要时间节点，关注家装服务、“二手房交易”、儿童游乐设施安全、汽车消费、洗染服务消费等问题，通过广播电视、报纸、新媒体等途径及时发布相关消费提示警示100余条，及时帮助消费者规避消费陷阱，引导消费者科学理性消费。

创建氛围更浓厚

充分利用微信公众号、微博、广播电视、部门网站等平台 and 形式，及时宣传放心消费创建动态，扩大放心消费宣传面，提高全市群众、企业参与度和认同度。结合3·15消费者权益日、党建等活动广泛开展宣教、引导和培训，举办消费维权知识有奖问答活动，宣传放心消费创建和依法维权知识，参与答题4万余人。借助3·15活动有利时机，发布“致全市广大消费者的倡议书”“致全市各行业协会（商会）、广大经营者的倡议书”，倡导消费者科学消费依法维权、经营者诚实守信依法经营。印发“六安市放心消费创建工作手册”“六安市放心消费创建宣传手册”等读本和法律法规宣传册2万余份。积极指导相关行业协会、零售业开展放心消费创建活动。

(六安市消保委)



2019年7月19日上午，市消保委联合市市场监管局开展消费维权社区行活动，走进裕豪小区进行消费维权知识宣传、讲座活动。

阜阳:

开展放心消费创建进乡村“四大行动” 构建全民参与创建新格局

阜阳市放心消费创建办在市委、市政府的正确领导和省市场监管局、省消保委的精心指导下,认真贯彻落实放心消费创建工作的各项部署,统筹推进全市放心消费创建深入开展,取得了阶段性成效,圆满完成各项工作任务,同时创新性开展放心消费进乡村“四大行动”,取得了阶段性成效。2019年全市共认定县(区)及放心消费示范单位438家,认定市级放心消费示范单位36家,参与线下购物无理由退货企业(店)户数475户;开展“放心消费进乡村”创建活动覆盖乡村1354个,已实现放心消费创建进乡村覆盖全市68.6%,参创乡村经营户达3086户,认定乡村示范店数264户,设立农村地区消费投诉维权站点共计919个,累计开展现场消费教育引导活动1535次。

高度重视、凝心聚力,创建工作再推进

一是市政府高度重视市放心消费创建工作,1月15日,市政府召开全市放心消费创建工作现场推进会,集中观摩了颍州区时庙村等放心消费进乡村示范点,对放心消费进乡村工作全面铺开做了动员部署。二是机构改革后,市局党组专题听取全市创建工作及放心消费创建进乡村工作汇报,调整了创建办工作人员,加强了创建力量。三是于5月16日召开了全市放心消费创建工作推进会,结合阜阳市的实际,进一步明确放心消费进乡村工作目标、任务和时间安排。四是于10月15日参加市政府网站主题为“放心消费进乡村”的在线访谈,进一步推动了此项活动的影响再扩大、工作再深入、成效再提高。五是于12月11日-12日召开了全市放心消费创建工作培训暨推进会,对2018年、2019年认定的市级放心消费示范单位进行业务指导,同时全面总结2019年全市放心消费创建工作,进一步统一思想、研判形势、明确任务,推进全市放心消费创建工作再上新台阶。



放心消费工作通讯员培训班

加大宣传力度,营造浓厚氛围

开展“放心消费创建宣传月”活动。结合“3·15”国际消费者权益日组织创建办成员单位,在清河广场开展假冒伪劣食品展示、食品安全、金融真假币等维权知识宣讲和法律咨询交流。颍东区辖区街道开展“放心消费温馨提示语”和“放心消费创建活动标识”公益广告宣传;开发区开展“放心消费进企业体验”活动,让消费者看到商品制造、加工的全过程,使消费者对商品质量放心有更直观的感受;颍上县联合教育局围绕2019年食品安全宣传周主题“尚德守法,食品安全让生活更美好”开展食品安全知识进学校活动,向师生们宣传法律法规知识,传授假冒伪劣商品辨别方法。

举办全市放心消费创建工作通讯员培训班。各县市区及辖区乡镇放心消费创建办通讯员、市直放心消费创建工作领导小组成员单位通讯员共60余人参加培训。培训邀请阜阳广播电视台相关频道负责人就新闻信息写作、新闻摄影技巧、新闻采写技巧与新媒体运用等方面进行专题知识讲座。培训切实提高了各地各单位通讯员的新闻素养和业务水平,为进一步推进放心消费创建新闻宣传工作,建立起一支政治过硬、业务精通的通讯员队伍起到了积极推动作用。三是开展企业无理由退货承诺行

动。各级参创单位统一悬挂参创标识,证照持有率和亮照率达 100%,并在场所内公开七天无理由退货、先行赔付等相关承诺。指导阜阳市百货大楼、阜阳万达广场商业有限公司、香港财富广场三家企业根据实际作出承诺并向社会公示,代表我省参与首批“长三角地区企业无理由退货承诺行动”。

重点培育,对标筛选,实行参创和示范单位动态管理

积极引导企业和经营户参创。按照省局、省消保委年初放心消费创建工作计划,市创建办积极推动各县(市)区开展创建单位培育,截至目前,2018年以来全市已发动 6189 户经营者参与放心消费创建。

严格对标筛选确保公开公正。在严格审定标准,接受各界监督,确保公开、公平、公正的基础上,今年各县(市)区评选认定县级放心消费示范单位 438 家,市创建办评选认定市级放心消费示范单位 36 家,其中示范景区 1 家,示范企业 35 家。在评审工作中做到严把候选单位确认关、严把实地检查走访关、严把组织评审认定关、严把社会公示评议关、严把资料归集完善关、严把跟踪监督关。

加强督导培育促进动态管理。根据阜阳市《经营者参与放心消费创建管理办法》和《安徽省放心消费参创和示范单位动态管理办法(试行)》等相关文件规定,要加强对参创经营者和各级示范单位的督导培育和动态管理。对参与创建的经营户,属地县(市)、区市场监管部门要每户指定一名工作人员担任培育指导责任人,每月上门检查指导不少于 1 次,并建立培育督导台账。对已认定命名的放心消费示范单位,属地县(市)、区市场监管部门要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,并建立动态跟踪管理台账,发现示范单位违反示范认定标准和承诺制度等要求的,及时督促整改。

发挥行业协会作用,共治消费环境

组织家用汽车行业消费维权。6 月中旬开展了对阜阳市家用汽车行业调查评议活动,发放调查问卷 1000 份,形成调查评议报告。6 月 27 日会同市市场监管局有关科室局、市商务局执法局集中约谈了 37 家汽车销售企业,会上公布了家用汽车调查

评议报告及 2019 年上半年家用汽车投诉举报情况通报,并对销售企业提出要求。市消保委律师团成员分别就金融服务费等收费和虚假宣传结合案例发表了律师观点,各汽车销售方代表进行了表态发言,并与律师团律师互动学习有关维权知识,有的企业现场索要销售合同和宣传资料,约谈达到预定效果。

再推保险行业放心消费创建。会同保险行业协会召开放心消费维权放心专题座谈会暨现场推进会,8 家保险公司就“放心消费”创建工作做了经验分享与交流发言,同时邀请客户代表、社会监督员代表对保险公司的服务体验座谈发言,会议整体推动了保险行业放心消费创建活动均衡开展。举办“合规经营放心消费”知识竞赛,全市 38 家保险公司 114 名选手经过笔试、决赛最终决出一二三等奖。

启动餐饮行业放心消费创建。发挥餐饮商会作用,会同市局餐饮服务监管科在市餐饮商会设立 12315 消费维权服务站,组织商会领导成员学习座谈;结合食品安全宣传周活动,组织消费者对阜城四家餐饮单位开展放心消费体察活动,并进行点评。

创新开展放心消费创建进乡村“四大行动”

探索阜阳市开展“放心消费进乡村”活动的标准化工作,修订、补充《阜阳市放心消费进乡村创建标准(征求意见稿)》,增加了附录内五项内容并制作相关表格。

全面开展农村家宴放心消费行动。启用网络订餐监管系统,对全市范围内的网络订餐违法违规行为进行监测,目前,共监测全市违法违规入网餐饮服务提供者 11728 家,有效保护餐饮服务消费者的合法权益。全市共通过社会招聘方式招录食品安全“四员”2374 人,开展登记备案的指导聚餐场次 9055 次,农家宴备案 17 万件,确保了食品安全。界首市联合文明办、食安办开展了“寻找笑脸就餐”活动,大力开展“明厨亮灶”工程建设等工作。临泉县积极探索举办“农村集体聚餐”的新模式,推行农村集体聚餐食品安全责任保险试点,出台了《临泉县食品安全责任保险试点工作实施方案》,将农村集体聚餐活动举办者、民办学校食堂、高风险食品生



放心消费创建工作现场推进会在颍州区时庙村观摩

产企业等纳入食品安全责任保险试点单位,按照逐步推行的原则,采取市场运作开展试点,同时利用行政村(社区)红白理事会(中心)建设农村自办宴席集中经营场所,专人承接农村自办宴席业务,鼓励和引导全村民众集体聚餐到指定地点举办,将农村集体聚餐场所、设施设备给村民无偿使用,使操作场所、硬件设施符合相关规定,减少风险隐患。

全面开展乡村旅游景区放心消费行动。向全市景区发出《关于完善儿童免票规则的合理化建议》,目前我市共有阜阳生态乐园、颍上八里河、颍上迪沟、太和环球嘉年华、临泉盛和海洋世界、界首乐水汤泉 6 个景区对儿童免票兼顾年龄与身高规则作出承诺。颍泉区局在阜阳生态乐园景区内设立了消费维权服务站,景区内的所有饭店购物店等场所都对“五个放心”作出公开承诺,并签订诚信经营承诺书。颍上县八里河景区设立游客投诉中心,配有专人负责,对游客发放满意度调查表,根据游客的意见和建议进行汇总,并积极整改和落实,确保景区服务质量。太和县以 A 级乡村景区为重点,深入到太和县有机粮庄、嘉年华、汽车露营地等 3A 级景区,开展了农家乐、乡村旅游景区的放心消费创建活动。目前全市共有乡村 A 级旅游景区 10 家,设立维权站 8 家。

全面开展农村食杂店、集贸市场、专项市场放心消费行动。在全市范围内开展“真货下乡”放心消费创建活动,开展专项治理行动 100 余次,检查经营户近 1.7 万家,市场 286 个。颍泉区查处农村不合格食品案件 23 件,罚没 31.42 万元,设立“食品规

范化食用农产品集中交易市场”1 个,同时将宁老庄镇中心街打造为农村市场放心消费示范街。颍上县全面清理规范农村市场经营主体资格,严厉打击无证无照经营行为,着力推进农村经营者健全完善并严格落实进货检查验收、商品退换货和售后服务等制度,截至目前,活动涉及农村食杂店 1200 余家,落实索证索票有约 900 家。颍州区引导互联网企业北京惠下单公司与部分超市经营户合作,统一超市经营户的进货渠道、减少流通环节并完善台账,做到线上线下一体化,引导经营者做到进购货物索证索票,保证商品的可追溯性,从源头上杜绝三无产品,充分保障食品商品的质量安全。

全面开展乡村放心消费教育行动。市创建办会同市保险行业协会走进颍泉区闻集镇集贸市场开展“放心消费进乡村”活动,通过发放宣传资料等形式向村民宣传消费维权知识,解答群众关心的热点问题。界首市将放心消费教育与脱贫攻坚有机结合,开办“农民夜校”,至今共开展了 11 次主题为放心消费创建进乡村的消费教育活动,向前来夜校参加学习的农民朋友发放《农村消费教育指导手册》、“放心消费创建倡议书”等各类放心消费宣传材料、宣传品,现场接受投诉、咨询服务 420 多人,阜阳电视台等媒体进行了 3 次专题采访。颍上县、颍东区、经开区等地开展了放心消费创建进校园活动。目前全市共举办教育活动 177 次,发放宣传材料 8.6 万余份,现场接受投诉、咨询服务 8000 多人。

以“互联网+”模式为创新手段,推行“码上”维权

市创建办探索“互联网+”创建模式,为放心消费创建及消费维权搭建智能化、便利化平台,在全市范围内推广“一店一码”,方便广大消费者查询企业的相关信息、实现快速维权。第一期完成 2018 年发展认定的 2537 户创建单位的建码工作,第二期将完成 2019 年新发展的创建单位建码工作。颍州区先行先试,2018 年与安徽网新科技有限公司签订协议,对首批 50 户参创经营者进行信息录入,建立“一店一码”数据信息,消费者通过扫描即可查询商家的主体信息、信用信息、监管信息等,并可点评商户、发起投诉举报。(阜阳市放心消费创建办)

宣城：

将放心消费示范单位评选工作放在“阳光下”

根据省政府和省市场监管局及市政府的部署，宣城市市场监管局、市消保委围绕“五个放心”积极开展放心消费创建活动。

制定“放心消费创建”工作实施方案，多渠道宣传放心消费创建工作

制定年度“放心消费创建”工作实施方案。2019年起草了《宣城市2019年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。该方案明确2019年度创建任务，各县（市）区结合实际，均按时按质完成创建任务。

大力宣传，营造浓厚的创建氛围。制作“放心消费”创建标识，在各大商场、超市、人流密集区张贴，利用LED显示屏滚动播放“放心消费”创建宣传标语，及时发布消费典型案例评析、消费热点分析、消费警示提示。以3·15国际消费者权益日活动为契机，各县市区都广泛开展宣传咨询活动，据统计3.15期间共发放法律法规和放心消费宣传资料42000多份，消费者参与活动数量11000余人次，经营者参与数量1900余户次。利用公交车车载媒体播放放心消费创建公益广告。市消保委委托市电视台围绕“五个放心”拍摄长达55秒的公益广告连续3个月在全市所有公交车车载媒体播放，预计累计播放40000余次（条）。

开展“放心消费暨消费维权知识宣传乡村行”活动。为深入推进全市放心消费创建工作，在农村区域加强消费者权益保护方面的法律法规宣传，提高农村消费群体维权意识与能力，推动消费维权社会共治，营造安全放心的消费环境，让人民群众有更多的获得感、幸福感。宣城市市场监管局、市消保委联合泾县市场监管局、县消保委举办“宣城市放心消费暨消费维权知识宣传乡村行活动”。对2019年31家“放心消费示范单位”表彰并授牌；活动现场还设立宣传台，向广大消费者发放各类消费维权及放心消费创建宣传资5000余份。

严把放心消费示范单位评选质量关

召开评议会。在各县（市）区局对参创企业（个体工商户）进行评议的基础上，市级“放心消费示范单位”评议会议邀请市消费者权益保护联席会议成员单位参加，对各县（市）区推荐的企业进行评议。市级评议会议坚持对受到行政处罚的企业实行一票否决，评议会后通过市市场监管局网站对社会公示，接受社会监督。

对示范单位开展回访工作。为做好消费维权工作，全面了解2018年以来各地放心消费创建工作开展情况及诚信企业在履行维护消费者合法权益中的责任和义务落实情况，市局、市消保委近期对全市放心消费示范单位开展回访活动。

回访中，回访组认真查看档案资料和实地检查放心消费创建工作开展情况，重点了解各企业在保护消费者合法权益中履行的第一责任主体情况，要求示范单位和诚信企业要提高服务质量，正视消费者的诉求，要及时合理解决消费纠纷，发挥示范单位和诚信企业的正能量，让消费者放心消费。

对申报省级放心消费示范单位的企业开展督查工作。9月中旬，宣城市市场监督管理局党组成员、副局长（正县级）管志芳带领市消保委人员对全市申报2019年创建省级放心消费示范单位进行督查。每到一单位，管志芳首先查看企业的生产、经营场所，听取情况汇报，查阅相关工作资料，了解企业对放心消费创建工作的开展情况。要求企业要重视消费者的诉求，及时化解消费纠纷，各企业要发挥各示范单位带头作用，逐步向放心消费示范行业和放心消费示范街区推进，努力营造诚实守信、放心便捷的消费环境。在此基础上，总结创建经验，完善长效机制，努力把宣城建设成为全省放心消费市，为百姓能消费、敢消费、愿消费创造更加有利条件，促进消费不断增长、升级，为民生幸福、经济发展提供持续动力，消费保民生促发展的作用充分显现。

（宣城市放心消费创建办）

黄山:

更加注重深耕细作 努力提升创建单位含金量

2019年,黄山市放心消费创建工作更加注重深耕细作,一方面扎实开展前期准备,扩大创建影响力和覆盖面。另一方面注重品质把关,努力提升黄山市放心消费示范单位含金量。2019年全市参加放心消费创建单位420家,认定31家市级放心消费示范单位、225家县级放心消费示范单位。

放心消费创建工作有序进行

强化协作配合,注重创建实效。加强各成员单位之间的协作配合,进一步形成和巩固齐抓共管、共创共建的良好工作格局。7月份以来,黄山市消保委先后与市市场监管局、黄山银保监分局召开餐饮业、银行保险业放心消费创建工作推进会。同时,联动市文化和旅游局,结合文旅行业实际,开展示范型放心景区和旅行社创建,并下发了《关于开展示范型放心景区和放心旅行社创建工作的通知》(黄文旅秘〔2019〕129号)。鼓励景区、旅行社参与放心消费创建。其他相关单位也积极开展、参与宣传发动工作。

丰富活动载体,加强消费宣传。搭载“品质消费乡村行”、“3·15纪念活动”、2019食品安全宣传周等活动,联合放心消费创建成员单位开展了大型现场活动、消费者体验活动,多次走进媒体直播,形式多样地宣传放心消费创建内容。和黄山广电台合作开播《小孟看市场》《12315消费维权热线》栏目,通过主流媒体加大推广宣传力度,传播正能量,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,积极构建有利于社会各界广泛参与和开展监督的创建氛围,凝聚社会共识,形成全社会关心、支持消费维权工作的良好氛围。

严格审查督查,加大考核力度。建立考核机制。放心消费创建工作纳入市政府绩效考核和质量考核体系。充分发挥督查考核“指挥棒”作用,盯紧全年目标任务,加大督查考核力度。建立健全放心消费创建工作督查考核制度,确保每项工作按时限要求、分步骤稳步推进。认真核查把关。8月中下旬,组建放心消费核查工作组,对各区县2019年度放心消费创建工作情况全面展开实地核查。实地核查涵盖听取汇报、核查资料、现场抽查三个环节。主要听取各地区2019年度放心消费创建工作开展情况,主要核查推荐的23家市级放心消费单位材料

的完整性、真实性和有效性。通过实地核查、对标筛选,核查组推荐了11家区县申报单位拟认定为第三批黄山市放心消费示范单位。广泛征求意见。9月3日,召开2019年市级放心消费创建工作征求意见专题会议,20多个相关科室参会。会上征求各相关科室对由相关成员单位推荐的42家市级放心消费申报单位(涵盖11家区县推荐单位)的意见建议。9月6日,市消保委完成反馈意见收集,初步确定37家单位推荐申报第三批黄山市放心消费示范单位。

9月下旬,市市场监管局召开党组会,研究决定拟推荐黄山港华燃气有限公司等31家市级单位申报第三批黄山市放心消费示范单位。10月10日,市消保委向市文化和旅游局等18家成员单位函询对拟推荐认定的31家第三批黄山市放心消费示范单位的意见。12月下旬,已召开市消保委一届三次常委会(评议审议会议),审议了2019年放心消费示范单位创建工作。

放心消费创建进乡村活动特色鲜明

黄山市行政村(社区)共590个,自放心消费进乡村活动开展以来,放心消费创建进乡村324个,乡村参与创建的经营户数375家。陆续开展进乡村活动80余次,共发放宣传资料等共计20330份,接受农民消费者咨询1462次。

用广泛的宣传,提高创建工作公众知晓度。多元化、立体化的宣传方式有利于营造浓厚创建氛围,有利于提高公众对创建的知晓度。风景区市场监管局利用户外显示屏及各大酒店电子显示屏,播放放心消费宣传标语,在寨西桥头、高速路口等处悬挂宣传横幅,在村居设置旅游消费咨询台,发放宣传资料,引导消费者科学、理性、文明、适度消费,倡导经营者诚信经营。利用移动短信宣传平台,发布“信用让消费者更放心”等相关宣传短信及消费预警11022条。歙县市场监管局在徽城、王村、杞梓里等行政村设立展台,走进乡镇中心学校、商店、集贸市场、卫生院、银行网点,向农村消费者发放《农村消费教育指导手册》、农资产品消费提示和“保健食品”与“食品”“药品”的区别、放心消费进乡村等宣传单页,并向消费者提供现场咨询服务,解答消费者疑难问题。徽州区市场监管局通过“徽州发布”微

信公众号、区消保委网站上发布创建信息,鼓励经营者参与放心消费创建活动,提升放心消费创建活动的知晓度。休宁县市场监管局结合文明创城工作,通过公益广告宣传、“五小”行业卫生整治、校园周边整治等工作的不断开展农村品质消费宣传和教育,将宣传工作和文明创城工作有机结合,形成合力,取得了较好成效。

搭多样的平台,下沉创建活动重心。全市市场监管局在开展放心消费进乡村工作的过程中,将其和消费维权等日常多样化工作有机统一起来,将放心消费理念触角进一步延伸拓宽至各乡村,不断提高和增强农村消费者理性科学消费方式,助力乡村振兴。2019年9月,联合高新区、屯溪区市场监管局、中国移动黄山分公司,走进高新区新潭村、屯溪区下草市村,开展了放心消费创建进乡村现场宣传活动。11月和12月,两次通过“市民热线”20周年走基层活动,开展“放心消费创建进社区”宣传,教育和引导广大农村消费者转变消费观念、重视消费品质,掌握消费纠纷救济途径,提高自我维权能力。休宁县各消保委分会联合各乡镇有关单位在本辖区也开展了形式多样的消费教育进校园活动。结合“3·15国际消费者宣传日”、“5·20国际计量日”、中国品牌日、送法下乡助春耕等活动,设立咨询服务平台与宣传展板,分发消费维权宣传材料、派发民生计量宣传册、张贴发放宣传画等多样方式,为消费者提供消费维权知识,宣传消费维权和解决消费纠纷的途径。

融多方合力,凸显创建工作实效。祁门县市场监管局得到全县18个乡镇政府的支持,有力保障放心消费进乡村的有效开展。一是基层结合日常工作合力创建。基层市场监督所是农村地区市场的主要监管主体,对农村地区经营主体较为熟悉,祁门县市场监管局6个基层市场监督管理所结合日常监管、食品安全检查、双随机一公开等工作在农村地区广泛开展放心消费进乡村的宣传及鼓励农村经营主体参与放心消费进乡村创建活动。二是加强和基层组织工作对接。村委会和社区是基层群众重要的自治组织,也是联系政府与群众的桥梁和纽带,与村委会和社区委员会共同开展创建工作将有力保障活动的进行和持续。祁门县基层市场所在放心消费创建工作中与各乡镇村委会及社区联合合力做好放心消费进乡村的宣传、鼓励农村经营户积极参创。

以点带面从线到片,提升创建工作覆盖面。通过以点带面、从线到片开展放心消费进乡村活动,推动乡村消费环境安全度、经营者诚信度的提高,

提升农民群众对商品和服务满意度,有效遏制乡村消费领域突出问题,从而改善乡村消费环境。歙县市场监管局放心消费示范单位覆盖面从各消保委分会所在行政村、消费维权服务站点逐步铺开,乡村消费环境得到改善。在每个行政村(社区)动员乡村日常生活消费品经营者主动申报参与放心消费创建活动,并加强培育督导,择优开展放心消费乡村示范店认定命名工作。结合脱贫攻坚行动,在贫困村探索开展“放心消费创建示范村”培育活动,营造安全放心的消费环境,提高乡村美好生活保障水平。徽州区市场监管局在区内偏远山区新田村(贫困村)设立了12315消费维权服务站,并组织区内三家大型超市负责人研讨,着手在区内三家较大超市建立12315消费维权服务站,让消费纠纷解决在企业、化解在源头,营造和谐有序的市场环境。

以有力的监管,落实经营主体责任。风景区市场监管局开展维权专项检查。对辖区乡村内的经营单位进行全面检查,针对食品超市销售的商品、家电以及网络订房等问题进行逐项排查,发现问题要求及时整改落实。歙县市场监管局以乡村日常生活消费品经营者等为重点,推进经营者健全完善并严格落实进货检查验收、商品和服务质量承诺、商品退换货和售后服务、消费纠纷和解等制度,引导经营者自觉抵制假冒伪劣商品。重点整治农民群众反映强烈、社会影响面大等问题,重点检查各类日用消费品、农业生产资料、建筑装饰材料、农副产品的商品;重点查处商品销售中掺杂使假,以假充真,假冒或仿冒他人注册商标、名称、包装、装潢,以及虚假广告、虚假或者引人误解的商业宣传等违法行为。

围绕农村消费的维权热点、难点问题,加大执法力度,开展侵害消费者权益行为执法专项行动,严厉打击侵害农村消费者合法权益行为,有力净化农村消费环境。我们还将进一步畅通农民群众投诉举报渠道,创新社会共治,加大宣传力度,深入推进12315“五进”工作,切实营造良好氛围,带动更多的市场主体、行业组织及社会力量汇聚融入,合力开展好放心消费创建进乡村活动。

下一步,结合黄山市实际,将继续推进“放心消费在黄山”行动,开展放心消费创建工作,引导全市金融业、公用企业、商店、餐饮、景区等五类消费环节经营者积极参与放心消费示范单位建设,带动各行各业市场主体及社会力量汇聚融入,营造安全放心的消费环境,提升黄山市放心消费创建工作的品牌含金量和群众认可度。

(黄山市消保委)

淮南:

放心消费示范单位认定工作保质保量完成目标



创建企业培训

自2017年9月以来,淮南在全市范围内全面启动放心消费创建工作,淮南市消保委充分发挥组织协调作用,会同相关单位成立淮南市放心消费创建工作领导小组,强化领导,制定方案,有序推进该项工作。截止2018年底,全市放心消费创建工作参创经营者301家,县区级放心消费示范单位96家,市级放心消费示范单位39家。2019年,淮南市放心消费创建工作以此为起点,一方面充分发挥了政府的主导和相关部门的职能作用,以及消保委的消费维权社会化平台优势,统筹协调,各司其职;另一方面充分调动和凝聚社会各方力量,引导经营者、行业、城乡基层组织等各类主体以及消费维权志愿者、消费者的广泛参与,不断创新,扎实推进放心消费创建工作。目前,认定县区级放心消费示范单位172家,市级放心消费示范单位20家,申报省级放心消费示范单位3家。

强化组织领导,扎实推进创建工作

2019年全市深化推进机构改革,组建新的市场监管局,其他部门机构也都有不同程度的人员和机构调整。市消保委及时组织联络,确保市放心消费创建工作领导小组成员更新及时,确保创建工作衔接到位,充分发挥创建领导小组的领导作用,有效

推进创建工作。

1.放心消费示范单位认定工作保质保量完成目标

2019年淮南市消保委通过淮南发布、淮南市消保委微信工作号宣传公告,倡导企业参与申报放心消费示范单位。其中市级放心消费示范单位,通过企业自愿报名、行业协会推进和县区消保委推荐等形式,产生初选名单,经过初审、逐户走访考察验收、成员单位及消费者意见反馈、放心消费领导小组审议,最终筛选优秀企业进入媒体公示环节,接受社会监督,公示期满后

确定为淮南市放心消费创建示范单位。根据安徽省放心消费创建年度工作计划,淮南市需完成认定市级放心消费示范单位16家,县区级放心消费示范单位160家。目前,认定县区级放心消费示范单位172家,市级放心消费示范单位20家,申报省级放心消费示范单位3家。

2.“放心消费进乡村”工作有序推进,展现特色

为落实省消保委“品质消费教育乡村行”系列活动文件安排,淮南市消保委主动创新,扎实开展放心消费进乡村相关活动。淮南市消保委根据本地农村实际情况,设计制作了500余块放心消费承诺店牌及承诺书,由基层市场监管所发放到乡村经营户手中,并向其宣传放心消费乡村行的意义和有关法律知

3.线下实体店无理由退换货承诺开展情况

根据省消保委要求,市消保委组织县区召开座谈会动员推进全市线下实体店参与7日无理由退货承诺工作。目前,已在部分辖区开展放心消费参创和示范单位七日无理由退换货承诺活动,其中高新区、田家庵区、经开区、谢家集区、寿县等县区已

陆续开展并报送有关参与线下无理由退换货承诺企业信息。其中,山南红星美凯龙商场率先组织商场商户集体参与承诺,田家庵区金地环球港、国美电器朝阳路店等企业也先后开展了线下7日无理由退货承诺。目前,淮南市已有100余家企业参与线下无理由退换货承诺活动。

强化宣传,主动创新,成就创建特色

在3·15期间,充分发挥地方媒体、门户网站和微信平台作用,宣传淮南市放心消费创建工作成果,并展示部分市级放心消费创建示范单位风采。在3·15系列宣传活动中,利用地方媒体、自身门户网站和微信平台强化放心消费创建工作宣传,加强与淮南发布和安徽商报合作,宣传放心消费创建及消费相关工作成果,真正发挥放心消费创建示范单位的示范效能。做客直播间,宣传消费维权和创建工作,让放心消费创建工作走进百姓心中。

充分发挥全市各行业协会影响力,带动行业参与放心消费创建工作。市消保委组织行业协会积极参与创建,并在各行业宣传放心消费创建工作,带动行业企业参与放心消费创建工作。市消保委发动市保险行业协会组织行业全部企业参与放心消费创建工作。市电子商务协会组织30余家会员单位开展参与创建承诺。

多渠道拓展放心消费创建参与度,提高参与企业广度和企业参与热情。市消保委组织人员走进先后走进寿县、田家庵、凤台县等县区开展放心消费创建工作培训会,组织企业参与了解放心消费创建工作。市消保委组织人员走进市保险行业协会组织保险企业参与放心消费创建工作,促成全行业参与创建。市消保委还组织召集全市十余家行业协会带领行业具有影响力企业参与放心消费创建工作培训,倡导相关企业参与创建。

组织召开保险行业参创公开承诺会,激发企业热情,积极营造创建氛围。6月26日,淮南市保险行业放心消费示范承诺活动现场会在市市场监督管理局三楼会议室召开,市市场监管局、市消保委、市保险行业协会有关负责同志、全市保险公司代表共200余人参加会议。此活动对我市放心消费创建活动起到了积极的宣传作用,为其他行业和企业起

到了很好的宣传作用,营造了浓烈的创建氛围。

组织开展市级放心消费示范单位动态跟踪随机走访“回头看”活动,提升放心消费创建工作品质。7月5日,市消保委组织人员联系县区市场局,带着消费者代表和媒体记者对已认定的市级放心消费创建示范单位进行一轮动态跟踪随机走访“回头看”。在走访中,对进货查验把关、投诉受理登记和食品安全卫生、有关商品和服务管理标准规范、营造创建氛围等方面进行监督。此项工作一方面营造了创建氛围,让群众了解放心消费创建工作,另一方面提升放心消费创建工作品质,让示范单位珍视荣誉重视承诺。

主动创新,积极推进放心消费创建进乡村工作。根据省局、省消保委工作部署,淮南市消保委积极探索,主动创新,制定放心消费进乡村工作方案,制作“诚信经营 放心消费”承诺标牌,制定承诺书,安排县区市场局、消保委组织乡村(社区)经营者参与承诺,扎实推进“放心消费进乡村”工作。为有效准确把握工作进度,淮南市消保委组织召开全市放心消费创建工作推进会,及时有效推进放心消费进乡村工作。

组织人员走进社区开展“放心消费进乡村”宣传活动,进一步营造创建氛围。11月20日,淮南市消保委组织人员,前往市消保委老年消费教育基地——洞山街道黎明社区,开展宣传活动。活动现场,淮南市消保委向来往的社区居民发放放心消费创建和消费维权宣传材料,让消费维权知识和放心消费创建工作走进基层、走进百姓心中。

学习其他城市经验做法,结合本地实际开展放心消费创建工作。为学习借鉴先进经验,加快推进淮南市放心消费创建工作,9月25日至29日,市市场局、市消保委组织相关人员赴福建省福州市、南平市进行了学习考察。通过实地参观和座谈交流,重点了解了福州市、南平市放心消费创建工作先进经验和做法。淮南市消保委组织人员学习合肥、阜阳本省兄弟单位经验做法,扎实推进放心消费创建工作。

(淮南市消保委)

宿州：

常抓不懈 持续发力 深入推进全市放心消费创建活动

2019年，宿州市在2018年创建活动的基础上，继续坚持政府主导、部门协同、企业自治、行业参与、社会共治的原则，持续推进，精心部署，创建成效进一步显现。经营者创建主体意识明显提升，社会对创建工作认同明显提高，消费者参与创建理念明显增强。

全市今年新培育发展放心消费参创户1985户，其中乡村参创户1238户，完成评议认定乡镇级示范企业（店）560户，县级示范企业300户，市级示范单位60户。目前，全市放心消费参创户共计12069户，乡镇级示范户1296户，县级示范户590户。放心消费进乡村数612个，覆盖率为52%。已开展线下购物无理由退货承诺企业（店）117户。

精心制定活动方案

按照省放心消费创建活动总体部署，2019年初，市局局长办公会专题研究推进开展全市放心消费创建活动，5月份，市消保委、市市场监管局下发《宿州市2019放心消费创建工作计划》，明确今年的创建重点和创建目标任务。放心消费创建进乡村活动全面启动，实现放心消费创建进乡村覆盖全市45%以上的行政村（社区）。鼓励引导与消费者日常生活密切相关的大型零售企业（店）开展线下购物无理由退货公开承诺活动。同时要求评选认定乡镇（街道）级放心消费示范企业（店）500家、县级放心消费示范企业（店）300家、市级放心消费示范企业（店）60家。



市消保委侯家春主任主持召开示范单位评议认定会

强化督查推动组织实施

7月—8月份，市创建办、市消保委制定督查工作细则，组织人员赴四县一区全面检查各地上半年放心消费创建工作开展情况，同时对2018年度认定的部分市级放心消费示范单位进行回访。检查后，针对检查中发现的问题，及时形成检查通报下发至县区，对行动迟缓县区提出具体要求。

所辖县区结合本地特点，围绕创建重点和创建目标，及时制定实施方案，开展了形式多样、载体丰富的创建活动。埇桥区持续推进示范街区建设，进一步巩固已有示范街创建，积极培育国购广场等新街区；砀山县将创建活动宣传和日常消费教育引导工作相结合，不断提高创建社会参与度和认知度；泗县加大乡村示范户培育力度，认定了一批乡村示范户；萧县积极引导示范企业开展线下7日无理由退货承诺活动，新联华等示范企业带头响应，受到消费者的广泛认可；灵璧县加大示范企业“回访”和动态监管力度，及时掌握示范企业经营状况。

对标筛选确保示范质量

8月初,市消保委下发《关于开展2019年度市级放心消费示范企业(店)评议认定工作的通知》,对市级示范单位的申报工作进行部署。各县区、市直开发区园区按照企业自愿申报、属地管理、对标筛选、自下而上、逐级申报的方式共申报推进69户企业(店)。为了确保示范单位认定质量,市消保委、创建办先后组织28人次市人大代表、政协委员赴69户企业实地考察打分,市人大常委会副主任、消保委主任侯家春亲自参与调研和考核。同时开通微信网络投票系统,共有3万多名经营者和消费者参与投票,累计投票13.3万余票次,取得良好的社会宣传效应。同时,市创建办通过书面广泛征求相关部门意见,避免严重失信企业进入示范行列,降低示范评选信誉。

10月中旬,市消保委组织召开2019年宿州市放心消费示范企业(店)评议认定会议,会议评议通过将人寿财险宿州支公司等60户企业(店)作为宿州市2019年度市级放心消费示范企业(店)提交市放心消费示范企业认定委员会评议认定,资格有效期为四年,实施动态管理。市人大常委会副主任、消保委主任出席评议认定会议并讲话。按照要求推荐



组织人大代表、政协委员视察创建活动

宿州国际大酒店等9家单位申报安徽省放心消费示范单位,并组织消费者按照示范单位认定标准和要求保质保量完成实地消费体察活动。

2019年,宿州市虽然超额完成省局、省消保委创建活动各项指标任务,围绕“五个放心”目标创建成果得到进一步巩固,但在创建中也存在着社会宣传氛围不浓、经营者参与积极性不高、创建协调联动机制不完善、基层推动创建与日常监管结合不紧密等问题。

下一步,宿州市将按照省局、省消保委创建总体部署,进一步理清思路,加大创建力度,努力实现“线”到“片”再到“面”创建目标;进一步扩大创建外延,继续推进“放心消费创建进乡村”活动,进一步净化农村消费环境,缩小城乡差距,加大线下七日无理由退换货引导力度,缩小线上线下差距;不断创新工作载体,结合国家出台的相关文件精神要求和“满意消费长三角”行动方案,在结合上、行业上、机制上不断创新;不断强化宣传培训力度,提升工作人员、生产经营者对创建标准、程序、方法及系统操作的认识和掌握。

(宿州市消保委)



组织志愿者前往示范企业开展消费体察活动

铜陵： 创新举措 乘势而为 打造“放心消费在铜陵”的升级版

2019年,铜陵市放心消费创建工作在2018年的基础上,继续按照“三高、三多、两强化”的铜陵创建模式,本着“创建当年,升级来年,特色支撑,循序渐进”的原则,打造创建工作的发展篇、升级版,向“放心消费之城”的目标迈进。

全面推广,重点突出,为放心消费创建工作打造新亮点

为努力实现创建覆盖更广泛、质量更提升,百姓更满意,明确全市创建工作的时间表和路线图,根据省市场监管局、省消保委部署,结合铜陵市实际,制定了《2019年放心消费创建工作计划》,并于5月6日下午组织召开了铜陵市2019年放心消费创建工作推进会,对创建工作进行全面部署。

创建工作由单一企业(店)向多领域、多行业延伸。为不断拓展创建工作覆盖面,顺应消费升级趋势,今年的创建对象从单一企业(店)到打造示范行业、街区、景区。将铜陵市保险行业打造成市级示范行业、将大通镇澜溪一条街以及长江路地下精品街、凤凰山风景区重点打造成了市级示范街区、示范景区。

创建工作由线下到线上延伸。今年的创建工作,铜陵市以“互联网+”为契机,大力动员电商企业(店)参与创建。将“五个放心”承诺积极向电商企业宣传,并将安徽省蟹之都贸易有限公司等多家电商打造成了放心消费示范单位,让销出去的产品让消费者放心,让放心消费示范店的名声一个又一个在外界打响,并成为品牌。

创建工作由城市向乡村延伸。放心消费进乡村,作为铜陵市实现“文明铜陵人,放心消费城”愿景过程中的发展篇、升级版,铜陵市按照“从特色入手、以示范带动、依步骤推广”的原则开展放心消费创建进乡村活动。



市级放心消费示范单位授牌

为制造声势,形成良好的创建氛围,5月31日,在枞阳县横埠镇举行了放心消费进乡村启动仪式,正式拉开了铜陵市乡村创建工作的序幕。启动仪式后,市创建办一行走进横埠镇的家电商场、超市、电商企业、学校食堂等放心消费创建培育单位,进行实地督查指导,就“五个放心”承诺、制度上墙、食品安全等提出要求。

铜陵市共有416个行政村(社区),2019年,共动员320个村(社区)参与创建,718户乡村经营者主动申报参与创建,实现了放心消费创建进乡村覆盖全市77%的行政村(社区)。并要求县区创建办尽快完善相关工作机制,分别在县(区)、以及辖区市场所、乡镇、村建立放心消费创建的工作职责、工作流程、工作制度、联系制度等。

坚持标准,加强监管,为放心消费创建工作实现新提升

高标准、严要求,确保创建质量。铜陵市创建工作严格按照《放心消费示范单位认定标准》和《经营者参与放心消费创建管理办法》等文件要求,保质保量完成创建任务。今年,共动员818家单位参与创建,按照县(区)创建办推荐、征求认定委员会成员单位意见、网站公示、局长办公会研究确定等程

序,最终认定县(区)级示范单位 152 家,市级示范单位 21 家。市创建办为市级示范单位集中授牌。

树典型、强监管,督查指导常态化。对申报参与放心消费创建的企业和经营者,经审核通过的市、县(区)两级示范单位,实行动态管理。要求参与创建的示范企业要认真履行消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心的义务,并召开会议,引导鼓励企业实施线下购物 7 日无理由退货承诺,目前,铜陵市已有 15 家企业落实该倡议,同时告之示范企业如发现有问題将及时进行除名处理,要求示范企业时时规范自己的经营行为。2019 年创建工作中,市创建办先后 10 余次深入近 30 多家企业进行实地指导,包括商场、超市、电商企业、学校食堂,还包括行业协会、专业市场等,确保每个参与创建的单位都能够规范经营。

广动员、深推进,召开行业内部推进会。保险行业协会是铜陵市自创建以来就重点培育的单位,为营造更加浓厚的创建氛围,在整个行业全面推进放心消费创建工作,9 月 11 日,市保险行业协会组织全市保险公司召开示范行业创建工作再动员会。市创建办在会上提出要求,要求行业协会按照创建标准,落实“五个放心”承诺,为消费者营造良好的保险消费环境。

部门联动,凝聚合力,为放心消费创建工作带来新成效

加强与主管部门联系。为使政府各部门下属的企业积极参与放心消费创建活动,铜陵市创建办主动登门与政府各主管部门加强联系,分别走访了市住建局、文旅局等部门,宣传创建要求,指导创建工作。与市住建局对接后,前往下属的市港华燃气公司就放心消费创建工作情况进行调研和培育。来到文旅局,了解铜陵市旅游业发展情况和各旅行社诚信建设情况,并请该局推荐符合“五个放心”标准的旅行社参与创建。

加大监管力度,联合执法,净化消费市场环境。为规范市场秩序、改善消费环境,形成安全放心消



预付款消费集体约谈和行政指导

费环境的合力,根据铜陵市形成的政府推动、部门联动、全员发动的创建机制,相关部门加大监管力度。一是集中销毁假冒伪劣商品。3.15 期间,市市场监管局对在 2018 年度各类专项行动和日常查办案件中没收的假劣药品、医疗器械进行集中销毁活动。货物总计 500 余箱,重约 3.3 吨,价值 60 余万元。11 月 26 日上午,市市场监管局组织开展 2019 年年度过期失效药品统一绿色销毁活动,共计 3.22 吨,货值金额约 31 万元。二是中高考前夕,加紧高考周边餐饮店检查。市市场监督管理局联合市教体局、市公安局等部门以及铜官区市场监管部门组织开展中高考前餐饮服务食品安全专项监督检查,共检查中学食堂 1 家、食品经营店 8 家,总体状况良好。三是为确保校园食品安全,市市场监管局联合市教体局对枞阳县和铜官区整治食品安全问题联合行动工作开展情况进行专项督查。四是参与清明节消费市场专项检查。清明节前夕,市消保委参与由中国人民银行牵头,联合市市场监管局、市公安局组织的清明节消费市场专项检查,对我市祭祀用品店、陵园等重点地区违规使用人民币图样进行专项检查。五是参加与消费者息息相关的出租车调价、凤凰山景区、大通古镇风景区收取门票费价格听证会,提出意见。

开展消费教育,深化行政指导,为放心消费创建工作增添新内涵

消费预警精准及时,动态掌握投诉热点和消费市场秩序状况。市消保委按季度发布消费投诉分

析,并结合春节、中高考、“双十一”等重要时间节点,关注老年保健品消费、食品安全等问题,围绕“会销”、上门推销等消费形式,通过广播电视、报纸等途径及时发布相关消费提示、预警7次,帮助消费者规避消费陷阱,引导消费者科学理性消费。

走进企业开展主题消费教育活动。铜官区市场监管局联合铜官区文化和旅游局,在农林村村部召开了旅游景点放心消费及食品安全主题活动。市市场监管局在铜官区图书馆阅览室面向读者朋友启动了2019年《食品药品安全知识大讲堂》等普法宣传活动。市市场监管局一行赴永泉农庄,对食品经营从业人员食品安全知识培训。对义安区教体局老龄委、区老科协教育分会50余名老年人科普消费知识,开展消费教育活动。

开展消费约谈,加强行政指导,强化社会监督。加强对网络市场行政指导,市市场监管局举办铜陵市网络餐饮平台3.15行政指导会议和铜陵市网络餐饮安全座谈会,对全市8家网络餐饮平台铜陵负责人、16家网络餐饮店铺、肯德基、麦当劳等负责人开展行政指导,进一步规范了铜陵市网络餐饮市场秩序。对预付式消费经营者进行集体约谈和行政指导。10月29日下午,铜陵市、县两级消保委、市市场监管局对铜陵市14家健身会所进行集体约谈和行政指导,并要求企业签订《预付式消费服务承诺》。此次约谈引发了强烈反响,迅速受到了《中国

消费网》《安徽日报》等媒体的关注报道。积极向省消保委推报公益线索。在2018年度原省食药局统一部署的食药“网剑”二号行动开展期间,原市食药局发现在辖区内有人通过网络涉嫌销售有毒有害食品,可能损害公共利益。在向社会寻找符合条件的起诉适格主体时,市消保委得知信息后,第一时间向具有公益诉讼职能的省消保委报告,省消保委高度重视,专门来铜研讨此案。

扩大宣传,加强交流,为放心消费创建工作营造新氛围

为了提升社会各界对放心消费创建工作的认同感、知晓度和参与率,通过发放宣传材料、组织开展专题讲座、参加广场宣传活动、张贴创建标志、口号和漫画等形式扩大宣传、营造创建氛围。

加强宣传、扩大影响。一是通过电台、电视台、报纸,网站、微信公众号等方式发布通讯稿件20余篇次,铜陵市创建工作经验在铜陵市委主办的《铜陵工作》进行宣传。二是动员全市参创单位全部做到标志、制度上墙,动员有电子屏幕的广大经营户通过滚动播放宣传标语进行宣传。三是通过3.15广场宣传、食品安全周宣传、放心消费进乡村启动仪式等活动,向消费者发放宣传材料进行宣传。

通过开展主题活动加大宣传。开展食品宣传周主题活动。6月21日上午,由市食品安全委员会办公室、市市场监管局等13个部门共同主办食品安全周启动仪式。启动仪式上,宣传食品安全消费等知识,新闻媒体进行现场报道,产生了广泛影响。

推介铜陵市“放心消费创建”工作经验。在全省消保委2019年工作会议暨业务培训班上,铜陵市作“放心消费创建”经验交流,受到全省肯定。

在做好创建工作的同时,还积极迎接兄弟地市的学习交流。7月18日,六安市霍山县市场监管局一行6人来铜陵市交流学习消费维权、放心消费创建等工作。市创建办组织召开座谈会交流经验做法,并组织实地交流示范景区、街区创建。

(铜陵市放心消费创建办)



放心消费进乡村启动仪式

池州：

开展放心消费创建 构筑“品质消费”环境

放心消费创建是贯彻党的十九大精神、践行“不忘初心，牢记使命”主题教育的生动体现，也是落实市两办“完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力”的有效举措，更是推动经济高质量发展、建设“三优”池州的必然要求。2019年以来，市市场监管局、市消保委紧紧围绕“信用让消费更放心”年主题，以“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”为目标，扎实推进放心消费创建活动，努力营造安全放心的消费环境，不断提升人民群众的获得感、幸福感。

加强组织保障

成立放心消费创建工作领导小组，把放心消费创建列为“一把手”工程，充分发挥池州市消费者权益保护工作联席会议制度作用，建立联络员、工作督查、情况通报等制度。制定下发《2019年放心消费创建工作计划》和《放心消费创建进乡村活动实施方案》等相关文件，明确全年工作目标任务，强力推动创建工作落实。2019年，召开放心消费创建推进会2次、市消费者权益保护工作联席会议2次，开展创建督查调研3次，下发督查通报2次。

加大宣传力度

利用3·15宣传月、“信用让消费更放心”年主题活动、放心消费教育进校园活动和“党建+放心消费”主题宣传月活动，加强对放心消费创建工作的宣传引导，提升放心消费知晓度。2019年，全市开展现场消费教育引导活动37场次，新闻发布会1次，编印《池州消费维权》专刊7期，播放公益广告120条，印发《放心消费创建工作手册》、《“诚信经营放心消费”倡议书》等宣传资料26000余份，就食品安全、节假日旅游、预付式消费等投诉热点发布消费警示20余条。

坚持示范带动

按照“一地一特色，一县一亮点”的要求，立足地区实际，打造具有当地特色的示范点，着力推动



“党建+放心消费”活动

家居建材销售、汽车销售等重点领域或行业示范创建。截至目前，全市认定市级“放心消费示范单位”38家、县级“放心消费示范单位”243家，3个街区被授予“池州市餐饮质量安全街区”称号、67家餐饮服务单位被授予“池州市餐饮质量安全店”称号，培育无理由退货承诺单位266家，人人参与放心消费创建、人人共享放心消费成果的氛围已初步形成。

强化消费维权

整合五条热线电话，构建“门户网站+热线电话”两位一体的维权平台，保障“维权放心”；加强流通领域商品质量抽检，严厉查处生产销售不合格商品行为；推动消费纠纷诉调对接机制“双向化”；参与长三角地区消费者权益保护工作一体化建设，高质量推进“满意消费长三角”行动。2019年以来，全市受理投诉、举报、咨询5028件，为消费者挽回经济损失62.6万元。

开展放心消费进乡村活动

开展农村家宴放心消费行动、乡村旅游景区放心消费行动、品质消费进乡村工程、“真货下乡”放心消费创建活动、乡村放心消费教育行动等“五大行动”，构建全民参与的乡村放心消费创建格局。今年以来，开展放心消费创建进乡村的村（居）达396个，参创经营者发展户数达777户。

（池州市消保委）

广德：

放心消费创建工作在宣传教育上创特色

根据省局统一部署，为了全面贯彻落实党的十九大精神，在市委、市政府高度重视和支持下，广德市放心消费创建工作在宣传教育上创特色，在行业创建上求突破，在维护权益上下功夫，形成了“政府主导、部门联动、企业主体、行业参与、社会共治”格局。为保护消费者合法权益，着力优化消费环境，促进地方经济社会发展，维护社会和谐稳定发挥了积极作用。

开展“三项活动”，努力营造放心消费创建工作新环境

一是开展以“美好广德我的家，放心消费靠大家”为主题的教育活动。通过利用电子屏幕、橱窗、板报、画廊、街头咨询等形式，宣传放心消费创建工作的重大意义，使广大群众都能了解开展放心消费活动的重要性和必要性，都能认识到自己在创建活动中的责任和作用；

二是开展公益广告宣传活动。联合市文明创办、城管部门，在辖区部分主干道开展“放心消费温馨提示用语”和“放心消费创建活动标识”公益广告宣传，时刻提醒经营者增强法律意识、诚信意识、责任意识，提醒广大消费者增强自我保护意识、维权意识；

三是开展放心消费知识进乡村活动和干部走访入户活动。通过入户走访活动将创建意义、创建目标、创建标准、创建要求和维权渠道告知每个市民和经营者，使全市广大群众和经营者对创建活动的知晓率普遍提高。举办广德《本地头条》网络文艺活动。利用网络宣传媒体将消费维权、放心消费创建知识，自编自导，排成文艺节目，通过微信关注公众号等广泛传播，同时穿插放心消费知识有奖竞猜活动，使放心消费知识和创建活动入心入耳，寓教于乐，另外与全国文明城市、全国卫生县城创建活动相结合，对全市的所有移动通讯用户发送放心消费创建活动公益短信，起到应有的宣传和普及作用，提升广大市民的知晓率。

坚持“三个延伸”，努力形成放心消费创建工作新格局

一是放心消费创建工作向企业延伸。在去年重



放心消费授牌

点抓好“五个一”放心消费示范创建工作的基础上，今年将有计划、按步骤向辖区重点企业延伸，强化企业与消费者的互动，重点抓好以产品质量和食品安全为重点的专项整治工作，增强企业创建工作的主动性和积极性，提升创建工作效能，同时在企业中培养和发现创建典型，带领企业负责人到先进地区观摩学习，引导企业向先进学习，向先进看齐；

二是放心消费创建工作向行业延伸。行业创建是创建工作的重点，我们将在去年景区、餐饮、大型商超三大行业试点的基础上，今年在社会服务等多个行业进行创建，积极引导创建行业按照成立组织机构、制定实施方案、完善达标标准、组织宣传活动、建立消费诉求机制、开展公开承诺等六个方面的创建要求进行活动，强化行业创建会员单位间的互动，确保会员单位参与率达到要求；

三是放心消费创建工作向社区乡村延伸。积极开展“放心消费创建进乡村”创建活动，街道乡村将根据创建标准，强化组织领导，细化工作目标，硬化工作措施，创新工作方式，让创建活动开展的更加普及和深入，已经圆满完成省局制定的放心消费进乡村任务。

确保“三个到位”努力实现放心消费创建工作新业绩

一是目标责任落实到位。全市对照《安徽省2019年放心消费创建工作计划》，按照职责分工，细化分解各项工作任务，制定行之有效的工作方案，明确职责，以文件的形式把任务落实（下转38页）

宿松:

广泛动员各类企业申报参与放心消费创建活动

今年以来,宿松县按照省、市市场监管局、省市消保委关于《2019年放心消费创建工作计划的通知》结合宿松县实际情况,联合制定了《宿松县2019年放心消费创建工作实施方案》,紧紧围绕省、市工作部署和创建工作任务,以党的十九大精神为指导,深入推进宿松县放心消费创建工作,实现放心消费创建进乡村覆盖率达45%以上,严格履职尽责,让人民群众有更多的获得感、幸福感、安全感。

创建情况

2019年,宿松县制定了放心消费创建工作方案,召开了专题会议,要求基层各站所加大宣传力度,广泛动员各类企业申报参与放心消费创建活动,经过宣传动员,自愿申报、逐级审查、会议评定、公示等程序授予20家企业为宿松县放心消费示范单位,获得市级放心消费示范单位2家,鼓励引导放心消费示范企业开展线下无理由退换货公开承诺活动。

主要做法

一是在放心消费创建工作推进中,积极联系各乡镇、村相关负责人,协调开展宣传发动工作。二是



要求各基层站所为放心消费示范企业建立档案,指导企业指定专人负责消费纠纷调解并建立和解制定。三是要求企业按照五个放心的要求把制度张贴在醒目位置,公示投诉电话,随时接受消费者的监督。

下一步,宿松县将继续推进放心消费创建工作,加大农村放心消费创建比重,做好消费教育引导和宣传工作,加强对放心消费示范企业的动态管理和落实经营者主体责任,争创创建消费示范一条街,继续鼓励引导企业开展线下无理由退货制度,进一步提高企业对放心消费创建工作的认同度和参与度。
(宿松县消保委)

(上接37页)到各乡镇、各成员单位及各市场监管所和消保委分会,力争放心消费创建工作再登新台阶;

二是维权体系建设到位。开通所有投诉举报热线,并做好与市政府《市民服务热线》、《网络问政》及信访部门对接,及时向社会公布消费信息和消费警示,及时为广大群众提供消费咨询服务。进一步畅通消费诉求渠道,利用“一会两站”设立“放心消费”维权窗口,将维权投诉平台延伸到10个市场监管所和消保委分会,在辖区主要区域醒目位置公布投诉举报电话,切实增强维权服务效应;

三是工作实效督查到位。各辖区监管所和分会将加大对创建活动的督查考核力度,对每个阶段的工作进行定期检查,督促企业、经营者和社区按照规定的要求做好创建的各项工作,每季度上门认真

填写督导表、动态跟踪管理表,随时掌控放心消费创建单位的落实情况。深入了解群众对消费环境的实际感受,真正把人民群众放心不放心作为衡量创建工作成效的标准,把人民群众满意不满意作为考核片区工作人员工作创建工作的实绩,确保放心消费创建工作取得实实在在的效果。

为了规范经营行为,推进诚信经营,让消费者安全消费、放心消费、舒心消费,在已经创建36家放心消费示范单位引领下,2019年共评选出“广德吾家书房图书有限公司”等30家“放心消费示范店”并予以授牌表彰。“广德木子度假村有限公司”等5家申报为市级放心消费示范单位企业,已有3家通过公示认定。在此基础上“安徽春天大药房医药连锁有限公司”等3家市级放心消费示范单位现已申报省级放心消费示范单位。(广德市消保委)

长三角消保委联盟年度总结会议召开



12月4日,长三角消保委联盟年度总结会议在浙江省丽水市遂昌县召开。省市场监管局党组成员、副局长张志宏和上海市市场监管局党组成员、副局长胡浩、江苏省市场监管局党组成员、副局长李杰、浙江省市场监管局党组成员、副局长马剑平出席会议并讲话。省消保委秘书长丁涛、副秘书长吴瑞卿和沪苏浙三省市消保委秘书长、副秘书长及相关工作人员参加会议。

会议认真总结了2019年4月三省一市消保委签订合作协议以来开展的多项创新性工作。包括:在共建上布局,先后召开7次工作例会,建立长三角投诉的一体化入口;在共谋上发力,通过联手开展消费调查和比较试验,先后推动长三角儿童景区免票规则更趋合理,老人鞋行业建规立制,打造长三角伴手礼特色品牌;在共享上互动,共享投诉数据、维权经验、媒体资源等,努力实现多方共赢等。

省消保委主动等高对接,一体化工作得到副省长周喜安专门批示,给予充分肯定。工作亮点纷呈,如:承办了长三角消保委联盟第一次会议,制定了联盟2019年五项主要任务;主动邀请上海、浙江消保委负责人对我省三级消保委秘书长进行了业务培训;组织我省131个景区响应儿童免票身高兼顾

年龄新规则倡议,占长三角地区共242家景区企业的54%,并率先对新规则执行情况进行了回访;率先启动了长三角消保委投诉协作机制,与浙江省消保委联动,快速完成一起投诉的异地取证工作;联合开展“老人鞋商品比较试验”,合肥市区采购样品占实体店采购量的37.5%,位居四省市第一;联动助力长三角老字号振新,紧随上海,开展了安徽伴手礼(老字号)评测活动等。

张志宏副局长在讲话中指出,长三角消保委联盟站位高、行动快、措施实,短短7个多月时间内开展了一系列社会反响良好的活动,彰显了消费维权一体化合作的生机与活力。下一步,要结合学习贯彻党的十九届四中全会精神和中共中央、国务院刚刚印发的《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》,把2020年工作计划进一步完善,进一步细化,精心组织、突出重点、压实责任、务求实效,争取推出几项在全国范围内有影响的工作,打造全国消费维权区域合作样板和标杆,不断提升长三角消保委的公信力和影响力,努力把消费维权制度优势和消保委职责优势转化为社会治理效能,为长三角区域一体化高质量发展作出更大贡献。

(张路明)

长三角消保委联盟的 2019 和 2020

2019 年,联盟取得哪些合作成果

1.长三角消保委联盟正式成立

4月17日,长三角消费维权联盟正式成立,沪苏浙皖四地签署了《长三角地区消费者权益保护委员会消费维权一体化合作协议》,标志着长三角消费者权益保护一体化工作翻开了崭新的一页。

自成立至今8个月,长三角消保委联盟主要在三个方面发力,一是在共建上布局,二是在共谋上发力,三是在共享上互动。

目前,长三角景点儿童免票规则、老人鞋比较试验、长三角“老字号”合作协议等3个重点项目已经完成,并引起了广泛的社会反响。

2.景点儿童免票“身高兼顾年龄”倡议提出

针对消费者反映比较集中的长三角地区景点儿童免票规则差异度较大的问题,四地消保委通过线上消费者问卷、OTA旅游平台大数据收集、线下景点企业座谈和专家评议等形式,对1000余个长三角景点相关规则进行了大数据收集和梳理。

6月24日,联盟发布长三角主要景点儿童免票规则联合消费调查报告,并倡议区域内景点推行儿童免票“身高兼顾年龄”。截至目前,长三角地区响应倡议的企业由最初的242家已增加到了600多家。而现在,这个规则还从旅游行业拓展到了交通等其他与生活密切相关的行业,从最初的倡议变成了一个共识。

3.推动《老人鞋》团体标准落地

针对老人鞋成为老年人日常出行的重要选择,为切实维护老年人这一消费主力群体的权益,长三角消保委联盟联合开展了老人鞋比较试验。

四地消保委从线上和线下共抽取了80个样品,从舒适、轻便、防滑等方面进行了测试。根据试验结果反映的当前老人鞋产品存在的宣传夸大、标准缺失、规则不全等问题,长三角消保委联盟委托上海市皮革技术协会制定了全国首个《老人鞋》团



体标准,填补了行业空白,并在第一时间获得了9省市50余家企业的认可和承诺执行。

4.长三角“老字号”合作协议签订

9月17日,上海市消保委在市商务委、市老字号企业协会和相关行业协会的支持下,通过消费者调查和专家公开测评会,甄选出50件2019年“上海特色伴手礼”,并成功亮相第二届进博会非遗老字号展区,其中7款产品入选第二届进博会官方伴手礼。

为全面打响“上海品牌”“浙江制造”“江苏精品”“安徽名牌”,9月20日,联盟与长三角老字号产业联盟签订战略合作协议,从展现“老字号”内涵、打造“老字号”品牌经济等5个方面展开合作,激发消费者对长三角的情感认同、记忆联系和价值消费。

上海的伴手礼评测完成以后,安徽省消保委也首次开展了安徽伴手礼的评测工作。

2020 年,联盟将在哪些方面发力

1.联合开展秘书长培训,切实提高依法维权、调解纠纷、综合协调、消费引导和应急处置能力,不断提升消费维权工作专业化水平。

2.积极培育和壮大各类消费教育基地。

3.联合开展商品和服务比较试验。

4.制定“美丽乡村放心消费”区域标准。

5.推进长三角区域消保委数据共享和应用。

(长三角消保委联盟官方微信)

第四届皖南七市消费维权区域一体化经验交流研讨会在黄山市召开

11月15日，第四届皖南七市消费维权区域一体化经验交流研讨会在黄山召开。区域一体化成员单位马鞍山、芜湖、宣城、铜陵、池州、安庆、黄山消保委分管局长、秘书长、联络员参会，广德市消保委应邀列席。省消保委消指部主任胡茵到会指导。

会上，黄山市市场监管局党组成员、副局长程建军致欢迎词。安庆、宣城、黄山三市结合工作实际，分别从构建社会共治维权机制，营造安全放心消费环境；发挥环太湖毗邻城市消费维权协作机制，打响“异地消费维权品牌”；深化放心消费创建，不断提升人民美好生活新期待方面，分享了三地消费维权工作经验。

区域一体化成员单位对标“满意消费长三角”，就安徽省放心消费示范单位认定标准、评价体系、发展数量和数量的关系等进行了充分研讨。提出了在放心消费创建工作中引入第三方机构调查和测



评、投入智能 app 使用、利用义工志愿者进行消费体验等富有建设性的意见和建议。

下一步，黄山市消保委秘书处将梳理整合各地提出的意见和建议，形成完善的文字材料，由区域一体化成员单位共同署名，用同一个声音，及时向省消保委进行反映。
(黄山市消保委)

芜湖市 50 家企业承诺线下无理由退货



12月6日，芜湖市线下无理由退货公开承诺暨放心消费示范单位授牌仪式在芜湖市市场监管局隆重举行，全市三只松鼠等 50 家大中型商超、品牌连锁便利、工厂直营店向社会公开承诺线下无理由退货。芜湖耿福兴餐饮等 45 家企业及芜湖市福海国际家具博览中心被市消保委认定为“芜湖市放

心消费示范单位”和“芜湖市放心消费示范街区”。

承诺仪式上，包括三只松鼠、新百大厦、苏宁易购、华亿国际、银泰城、大润发、世纪联华、欧尚、老三届茶行等 50 家企业代表，向社会公开承诺自愿参与芜湖市线下无理由退货承诺行动，并现场亮出了企业承诺，承诺内容包括退货商品范围和 7—15 天不等的具体退货时限，并推出先行赔付、三包服务等消费维权保障措施。

据悉，《消法》对网络购物等新型消费方式设立了“七日无理由退货”，但对线下购物未有明确规定，此次 50 家企业优于法律规定，公开承诺线下无理由退货，是在市、县(区)两级市场监管部门、消保委的大力倡导鼓励下，为进一步营造芜湖放心消费环境，打造“满意消费长三角”而作出的有担当有自信的宣言。他们的承诺和实践将会使芜湖人民买得放心、退得顺心，提升芜湖消费者的获得感与幸福感。
(芜湖市消保委)

黄山市消保委成为 “中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟”创始成员



10月中旬,由中国威海市消费者协会和韩国仁川消费者联盟分别牵头,倡议中国部分旅游消费城市和韩国消费者联盟下属八个城市的维权组织,共同成立“中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟”。10月31日,黄山市市场监督管理局、黄山市消费者权益保护委员会同意加入“中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟”,成为联盟创始成员。

12月4日,黄山市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会应邀参加威海市市场监管局、威海市消费者协会组织召开的中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟筹备会议。与来自江苏苏州、福

建南平、湖南张家界、广西桂林、四川阿坝州、山东泰安等联盟创始成员城市的市场监管部门和消费维权组织负责人齐聚威海,探讨中韩跨境旅游消费维权合作事宜,共商跨境维权协作大计。

会上达成推广威海、仁川两地的维权合作经验,深化中韩跨境旅游消费维权协作的共识。进一步细化了《中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟合作协议》,围绕联手推动消费投诉纠纷化解、加强跨境旅游消费知识宣传、助推旅游消费领域信用体系建设、建立常态化会商联络机制、开展旅游景区跨境联合推介五项合作内容进行深入交流。

此次会议,在助推中韩跨境旅游消费维权合作的深度和广度,发挥城市间、部门间消费维权强大合力,打造放心消费市场环境方面激发了我市消费维权的新活力。同时,也代表了黄山市消费维权站在了新的舞台上,维权视野将不断拓宽,维权触角将不断延伸,开启了黄山市消费维权的新局面。

(黄山市消保委)

池州市消保委参加市区巡游出租汽车运价调整听证会



11月28日,池州市消保委委派工作人员以社会组织代表身份参加了池州市区巡游出租汽车运价调整听证会。本次听证会共有20名听证人参加,其中包括消费者代表8人,经营者代表3人,人大代表、政协委员各1人,专家学者1人,社会组织代表2人,利益相关方1人,政府相关部门代表3人。

听证会上,介绍了运价调整详细方案,各位听证人对此提出了建议和意见。

(池州市消保委)

马鞍山市消保委召开全市电动车经营者约谈会

近期,马鞍山市开展了电动车综合治理,推进新国标实施。有关电动车的消费投诉增多,电动车行业经营中不规范行为凸显。为了配合市政府关于电动车综合治理工作,进一步规范电动车经营者销售行为,维护消费者的合法权益。11月6日下午,市消保委在一楼会议室召开全市电动车经营者约谈会。市消保委副主任、市市场监管局副局长郑发宁到会并讲话,市场局标准化科、12315处置指挥中心有关同志参会。



会上,12315处置指挥中心陈跃同志通报了2019年4月15日电动车强制性新国标实施以来接到的消费者投诉情况,仅10月份关于电动车的咨询、投诉就达到84件。市消保委秘书长钟林要求与会企业要配合好政府部门电动车综合治理工作,立即行动起来采取措施维护好我市电动车消费环境。按照《新版标准》建立好进销货台账、索证索票制度,严把进货关和质量关。严格遵守《消费者权益保护法》等相关法律法规,履行宣传、告知义务,确保护消费者的知情权、选择权。要积极完善内部消费

投诉处理制度,配备必要的消费问题处理人员,时刻保持畅通的消费问题反映渠道。

市电动车行业协会会长石坤做了表态发言。郑发宁副局长最后指出,各位电动车经营者要提高认识,本着对用户负责也是对自己负责的经营理念,在电动车进销环节,依法诚信从事经营活动,主动做好消费争议和解工作,努力做到投诉不出店,他还鼓励广大电动车经营者做出高于国家规定的有利于消费者的服务承诺。

(马鞍山市消保委)

宣城市消保委参加宣城市电信行风监督评议会议

11月27日,宣城电信分公司组织召开了2020年行风监督员会议,这是在5G业务开放、携号转网开启之时组织召开的一次服务会议。参加会议的单位有市委办、市文明办、市消保委等单位及宣城日报、新安晚报、宣城论坛等新闻媒体。

会上,电信分公司副总经理熊钧就宣城电信对2019年服务工作,向新一届行风监督员们做了介绍,客户服务部经理也向行风监督员们汇报了宣城电信2019年服务于党政军企事业单位及广大公众客户开展的具体服务举措,如:近年来,宣城分公司在市、县政府以服务保障为切入,实施驻点即时服务;在各开发区、专业市场驻点及开店,解决园区服务配套,为企事业单位提供便捷服务;组建专业化服务支撑保障团队,保障各类大型活动的应急通

信;公开推行“当日装、当日修、慢必赔”服务承诺,切实提升公众客户的服务感知等。

各单位行风监督员代表就消费者关心的问题如5G运营后对原4G是否有影响、宽带带宽服务等问题向电信公司反映,相关部门就问题一一作了解答。市消保委介绍了今年受理电信投诉的类别并建议电信公司就携号转网、5G运营服务做好相应的宣传工作,让消费者明明白白消费。

最后,市电信公司表示:坚持以人民为中心,以客户感知为导向,以客户需求为抓手,有力地推动了宣城市各行各业信息化应用进程,促进了宣城经济的高质量快速发展,并给广大市民提供了更便捷更贴心的信息化生活。

(宣城市消保委)

铜陵市对预付式消费经营者进行约谈和行政指导 并要求企业签下服务承诺



为营造安全放心的消费环境,加强铜陵市预付式消费市场信用体系建设,10月29日下午,铜陵市消保委、市市场监管局、铜官区消保委、区市场监管局对我市14家健身会所进行集体约谈和行政指导。会议由市消保委秘书长主持,市市场监管局副局长、市消保委副主任陆峰参加会议。

会议通报了铜陵市预付式消费投诉情况,2019年以来,市消保委系统共受理服务类投诉463件,其中健身服务类投诉82件,占服务类投诉总量的17.71%。所占比重大。对消费者投诉涉及的问题进行了梳理:包括:一些经营户因经营者变更、健身

场所停业等原因,无法继续使用预付卡;虚假宣传,胡乱做出承诺;服务质量缩水,服务水平欠佳;不遵守合同约定,擅自更改合同内容等。

并要求企业签订《预付式消费服务承诺》。

陆峰指出:目前,我市健身市场预付式消费乱象层出,尤其是商家卷款跑路等侵害群体消费者权益的现象仍有发生,已成为提高我市消费质量的一个顽疾。他要求企业,一是依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。二是加强与市场监管部门的联系,建立健全企业内部投诉举报机制,正确处理消费者投诉,净化铜陵市健身消费市场;三是按照放心消费创建“五个放心”的要求,依法经营、合规经营,如出现违法违规经营行为,市场监管部门将依法进行查处。

企业代表纷纷发言介绍了企业现状和投诉处理情况,表示积极配合,查找自身问题并进行整改。

下一步,市消保委、市场监管部门将加强对我市预付式消费企业的走访调研,加强服务监督。

(铜陵市消保委)

淮南市召开 ODR 企业及线下无理由退换货工作推进会



12月17日,淮南市召开 ODR 企业及线下无理由退换货工作推进会,市消保委、市市场监管局

12315 中心、田区市场局及有关企业负责人参加会议,会议由市消保委秘书长黄华纯主持。

会上,市市场监督管理局 12315 中心主任卢放向参会人员传达了省市场局开展 ODR(在线消费纠纷解决)企业文件精神,讲解重点条款规定,倡议企业积极参与,畅通维权渠道。

会上,市消保委秘书长黄华纯向参会人员详细讲解了线下无理由退换货工作的背景和意义,介绍了我市开展此项工作的有关要求,希望企业积极配合,将线下无理由退换货工作不断推广。

(淮南市消保委)

淮南市消保委参加全市“12·4”国家宪法日广场法治宣传活动

12月4日,淮南市消保委组织人员参加淮南市2019年“12·4”国家宪法日广场法治宣传活动。

在活动现场,工作人员接受市民的咨询投诉,并为参与过往市民发放《宪法》、《消费者权益保护法》、《消费维权典型案例》等宣传册。

宣传活动中,市消保委通过2块宪法宣传展板和500余份宣传手册,为市民普法,让市民知法、懂法,进而守法、用法,深受过往市民的欢迎。

(淮南市消保委)

家庭装饰装修如何选? 六安市消保委提醒“四注意”

现在许多消费者在购买新房后,都会选择找专业的装修公司来进行新房的装饰装修。但因消费者对装饰装修的专业知识了解不深、装修协议事前约定不清、家装公司质量参差不齐等原因,装饰装修服务引发的纠纷也时有发生。今年以来六安市消保委受理的家装类服务纠纷主要涉及合同含糊不清、工期无故拖期、恶意增项漏项、材料以次充好、承诺不予兑现、装修不符合标准、售后服务差、商家关门跑路等方面。

案例一:今年5月,消费者徐先生与一家装修公司签订装修协议,合同总价款95000元,8月份收房验收时却因装修质量问题与该公司闹出许多矛盾,徐先生拒绝支付尾款19000元,双方一时难以和解,徐先生遂向六安市消保委反映。我委接到投诉后,向装修公司下达促进投诉和解函,联系双方进行调解,并就具体争议问题组织现场察验。经过调解,徐先生最终与该装修公司达成书面协议:装修公司赔偿徐先生5000元,徐先生支付剩余装修款。

案例二:今年8月,消费者黄先生看中某装修公司的家装节活动优惠力度大,与其签订房屋装修合同,但当活动产品送到家时,黄先生发现商家宣传的市场价值1万元的中央空调,经询价,市场价格约六七千元,另瓷砖、水管等规格也与装修公司宣传时承诺不一致。黄先生向六安市消保委投诉。我委接诉后,向该装修公司核实情况,组织双方当

面调解,商家最终与黄先生达成和解。

为增强消费者对家装陷阱的判断能力和防范意识,结合投诉热点,六安市消保委在此提醒广大消费者,在选购家装服务时,要注意以下四点:

一、认真审查公司资质,尽量选择正规家装公司。选购家居建材商品和服务的时候要选择信誉可靠、质量好的商家,查验其证照和资质等级证书是否齐全。也可以通过国家企业信用信息公示系统查看企业是否按时参加年报、有无行政处罚记录等信息,或者可以通过一些家装网站了解其口碑、知名度和信誉度等。

二、确保自身合法权利,合同内容要约定明确。消费者在与家装公司签订合同时,内容要明确、详细、可操作。应标明家装涉及材料的具体品牌、型号,不能笼统地用“国内名牌”、“国际名牌”之类的字眼代替。如果委托家装公司选择建材的话,要妥善保存家装公司提供的预选材料样品,以便日后检查对照。合同中要详细注明施工工期、质量要求、装修材料明细表、验收程序等,同时还要约定好违约金的赔付比例,要明确工程延期装修的违约金。

三、理性对待商家促销,不轻信口头宣传与承诺。面对商家促销手段时需理性对待,货比三家,避免冲动消费,同时注意保留商家促销宣传页等证据,应将商家承诺的优惠条件写入正式合同再签约付款。施工过程中,如有工程更改或者经营者的新承诺,消费者最好能把更改和承诺内容形成文字并双方签字确认,或者采取录音录像等方式留存证据,以备后续出现纠纷时依法维权使用。

四、明确经营者保修责任,签订必要的保修协议。房屋装修后有些瑕疵不会在短期内显现,为保障今后出现装修质量问题时能够得以顺利解决,消费者要与家装公司签订工程保修协议书,明确保修项目、保修期限等相关事宜。可根据《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定约定,也可同经营者协商一致后,明确保修期和保修范围,以保证家装服务的质量。

(六安市消保委)



老年人理疗消费引纠纷 六安市消保委调解挽回万余元

近日,六安市消保委成功调解了一起老年人健康理疗消费纠纷,为其挽回 1.3 万元。

投诉人吴奶奶身体不好,平日在某养生馆接受一些理疗推拿服务。吴奶奶投诉称,今年 10 月 26 日,在做理疗时,工作人员告知其心肺功能不正常,呼吸困难,可以找他们理疗馆“教授”帮其“诊疗”,“教授”称通过两次推拿理疗可康复。在工作人员的极力宣传下,吴奶奶头脑一热“病急乱投医”,当场使用“花呗”付款 1.3 万购买了两次推拿理疗服务,并现场做了一次理疗。事后,吴奶奶感觉没什么效果,幡然醒悟,后悔极了,想要终止下次服务并退款,在与养生馆和该场地出租方协商无果后,来到六安市消保委寻求帮助。

消保委工作人员受理该起投诉后,立即电话向被投诉人了解事实情况,并赴该养生馆现场进行调查。经营者称没有进行胁迫、夸大、虚假宣传行为,吴奶奶的消费行为是自愿的。工作人员向其宣传《消费者权益保护法》《价格法》《反不正当竞争法》等法律规定,摆事实,讲道理,最终,经营者与吴奶奶达成协议,经营者退还全部服务费 1.3 万元。吴

奶奶对调解结果表示满意,对工作人员连连称谢。

当前老年人保健类消费纠纷时有发生,六安市消保委提醒消费者要注意以下几点:

一要理性消费,选择正规渠道。消费者应理性消费,特别是中老年消费者,切勿贪图免费养生体验活动、“专家、教授”养生讲座,以防上当受骗。如果购买保健品或接受保健服务,一定要结合自身情况,选择正规渠道,并注意查验经营者是否有相应资质、证照是否齐全。

二要勿轻信宣传,不盲目盲从。不要轻信商家的口头宣传和承诺,要特别防范经营者利用所谓的“专家、教授”向老年人推销高额保健品、理疗套餐。如果身体有恙,建议去正规医院就诊,根据检查结果和身体情况,选择合适的身体调理方式。

三要留存凭证,及时依法维权。消费者在选择预付式消费时,应签订书面合同,注意索要、保留发票等消费凭证,以便日后出现纠纷时进行维权。如遇消费纠纷,可先与经营者协商,协商不成时,可通过请求消保委组织调解,或向有关行政部门投诉、向人民法院提起诉讼等途径解决。(六安市消保委)

邮寄手机碎屏 石台县消保委调解获赔 2000 元

【案情简介】

10 月 12 日,石台县消保委接到消费者李小姐投诉,其称在某快递公司寄了一个价值 2199 元的手机,当时保价 2000 元,保价费 11 元,收货时发现手机屏碎了,找某快递公司索赔,该快递公司只愿赔偿换屏的费用 555 元。在和某快递公司协商不成的情况下,请求县消保委介入。

【处理过程及结果】

经了解,手机确实是在某快递公司运输过程中造成碎屏的,通过协商,由某快递公司赔偿 2000 元,碎屏手机归还消费者,消费者表示满意。

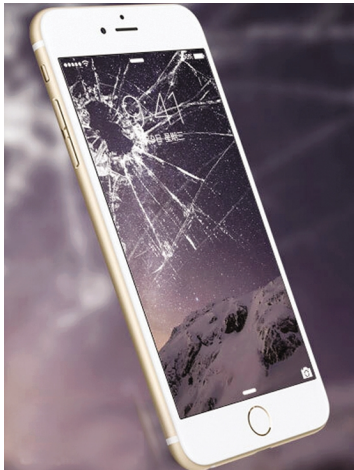
【案例评析】

本案是一起快递服务引起的消费纠纷,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条 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。《中华人民共和国邮政法》第四十七条 邮政企业对给据邮件的损失依照下列规定赔偿:(一)保价的给据邮件丢失或者全部损毁的,按照保价额赔偿;部分损毁或者内件短

少的,按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。本案中,消费者已经购买了保价服务,该快递公司应当对其实际损失予以赔偿。

(石台县消保委)



异地就学无法继续上培训课 蚌埠市消保委维权退学费

2018年11月23日,市民刘女士花8800元给自己的孩子在蚌埠市某英语培训机构报名80节课英语培训课。然而课程只上了一半,今年8月份,孩子就随父母到海南上学,剩余的33节培训课无法继续上完。刘女士为此和该培训机构协商退还未上的33节培训课费用,共计3630元,培训机构认为课程无法完成,自己无责,不同意刘女士的退款要求。无奈的刘女士来到蚌埠市消费者权益保护委员会,希望消保委出面协商退还一部分费用。

蚌埠市消保委曹桂旭主任接到刘女士反映的情况后,积极和该培训机构取得联系,本着维护双

方权益、解决消费纠纷的原则,做了大量耐心、细致的工作。最终,经市消保委对双方进行调解,该培训机构退还刘女士2540元培训费,刘女士对处理结果表示非常满意。

近年来,各种培训机构层出不穷,在此,蚌埠市消保委提醒广大消费者在选择教育培训机构时,一要查看机构信誉、二要保持清醒头脑、三要考察机构实力、四要规范合同责任。涉及退费说明,双方要提前约定并写进合同。如果发现有限制消费者权益或免除、减轻经营者责任的条款,可拒绝签订合同。理性消费、依法维权。
(蚌埠市消保委)

金饰置换闹纠纷,东至县消保委调解终换新

“3D金戒指不是开口的,这个金戒指是开口的,不是3D金戒指,商家欺骗了我…”。近日,一位在东至县金饰专卖店置换金戒指的于女士来到东至县消保委投诉该金饰专卖店。

10月15日,于女士一枚重4.32克的金戒指断裂了。于是拿着断裂的金戒指去该店置换新金戒指。于女士原计划通过补一些差价,置换一个等重量的9999金戒指。专卖店店员推荐于女士置换3D金戒指,并说3D金戒指采用了新工艺,不易断裂,不易变形,但是在价格上略贵一点,不是补差价换等重,而是补差价换一枚等价的3D金戒指。于女士经不住店员的劝说,欣然同意了该建议,补了184元加工费置换了一枚重3.26克的3D金戒指。

其后,于女士发现,金戒指上标记的还是9999金,在拿到其它金饰店咨询时,其它金饰店也说这不是3D金而是9999金,其他商家还给于女士普及:“3D金戒指不是开口的,这个金戒指是开口的,不可能是3D金戒指”。于女士发现自己换的还是9999金戒指,重量比之前还轻很多后,去找销售的营业员理论,对方拒不承认。无奈之下,于女士拿着金戒指来到消保委维权。

消保委在接到于女士的投诉后,根据于女士提供的材料,工作人员又查找了金饰专卖店的置换规则,基本上是:换同等重量同等工艺的黄金,补加工

费。于女士拿的是4.32克的金戒指和184元的加工费,为其置换一个同工艺,重量却轻很多的金戒指是不合理的。从工艺上来看,眼前的这枚戒指所采用的开口工艺明显不是3D金的工艺,存在欺诈消费者的嫌疑。在查看于女士置换戒指的发票时,发票上并没有本次置换戒指的工艺类型、产品型号、规格标准等信息,于女士所反映的问题缺乏充分证据。

消保委其后致电该金饰专卖店,约定双方进行现场调解。在消保委的调解下,该店负责人在查看于女士置换的金戒指后,当场承认这枚金戒指采用的是9999工艺,不是3D金工艺,表示可能是店员失误导致,并承诺给于女士换回等重量的9999金戒指或等价值的3D金戒指。因老板认错态度十分诚恳,于女士也表示接受,本起投诉得到了圆满解决。

消保委在此提醒广大消费者,在购买或置换工艺金饰的时候一定要注意金饰的工艺类型、产品型号、规格标准等产品信息,在拿到金饰后要仔细查看金饰的标签标志,确保与描述一致。如果是置换金首饰,尽量要求商家在发票上备注好原物重量及工艺规格,置换规则,置换后的产品重量、工艺类型、规格标准等相关信息,在维权的时候也就有更加充分的证据。
(东至县消保委)

新车故障不断 潜山市消保委调解后商家退车

【案情简介】

2018年3月16日消费者王某从潜山某汽车销售公司购买了一台某品牌小汽车,总价8万余元。新车开回家后不到一个月,出现故障,赶紧送往指定4S店维修。6天后,修好后的车辆在开回家的高速路上再次趴窝,又紧急联系厂家,再次送修。这次更巧,在被告知车辆修理好后,还没开出修理厂,车辆再次熄火坏了,不能发动,消费者生气异常,要求换车。但4S店一直推诿,说保证修好。如此反复,车辆前后总计进厂维修10余次。每次得到的答复都是保证修好。2019年9月中旬,王先生开着这辆经常出问题的车辆行驶时,汽车再次出现故障,这次险些酿成交通事故,忍无可忍的小王来到潜山市消费者权益保护委员会投诉,请求:退车退款或退换新车。

【处理过程及结果】

潜山市消费者权益保护委员会受理该投诉后,经调查,消费者反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供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,不得故意拖延或者无理拒绝。”《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十一条“在家用汽车产品三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的,消费者可以凭三包凭证、购车发票,由销售者负责更换。”等规定,消保部门工作人员于2019年9月26日来到该汽车销售公司,向其相关工作人员宣传和讲解国家有关法律法规并商议解决问题的办法,对方承认消费者反映的事实,并表示愿意为消费者更换新车,但是他认为要想换车先要征得厂方的同意才可,后工作人员也多次与厂方电话联系,经过多次调解,双方终于达成统一意见:王某退回问题车辆,由厂家更换新车一辆,并补偿相关损失2000元。

【案例分析】

这是一起因消费者购买汽车产品存在严重质量问题而引发的纠纷。群众利益无小事,根据《家用

汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条“在家用汽车产品三包有效期内,符合本规定更换、退货条件的,消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。家用汽车产品自销售者开具购车发票(或者交付产品)之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏、动力蓄电池起火,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。在家用汽车产品三包有效期内,发生下列情况之一,消费者选择更换或退货的,销售者应当负责更换或退货:(一)因严重安全性能故障累计进行了2次修理,严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的;(二)发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机累计更换2次后,或者发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的;(发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机与其主要零件更换次数不重复计算);(三)转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的;转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的主要零件由生产者明示在三包凭证上,其种类范围应当符合国家标准GB/T 29632《家用汽车三包主要零件种类范围与三包凭证》等标准、规范的规定。”第二十一条“在家用汽车产品三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的,消费者可以凭三包凭证、购车发票,由销售者负责更换。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供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,不得故意拖延或者无理拒绝。”等规定,本案中的小汽车在使用不到一年内同一质量问题出现十余次,总修理时间远超35日的情况下,经销商应当负责免费退换货。本案中消费者有权要求销售者向其赔偿因修理和误工所造成的损失,并退换车辆。(潜山市消保委)

《中国消费者报》头版大篇幅报道省消保委的公益诉讼工作



图为《中国消费者报》头版对省消保委公益诉讼工作的报道

11月29日,《中国消费者报》头版大篇幅报道了省消保委的公益诉讼工作。以下是报道全文。

消费者组织提起的生产销售假酒案件公益诉讼,提请惩罚性赔偿是销售额的3倍,还是10倍?近日,由安徽省消保委和安徽省人民检察院主办、滁州市人民检察院承办的“2019年消费民事公益诉讼研讨会”在滁州市举行。来自安徽省人民检察院、省高级人民法院、省市场监管局、省消保委、滁州市中院以及滁州、亳州、六安3市检察院的相关负责人、律师等就假酒案赔偿问题进行了研讨。会上,安徽省消保委有关人士表示,安徽省消保委近期拟就制售假酒典型案例提起惩罚性消费民事公益诉讼。

2018年11月,安徽省人民检察院与安徽省消保委联合下

发了《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》,建立了消费公益诉讼合作机制。今年9月,在安徽省检察院的大力支持下,安徽省滁州市、亳州市、六安市3家检察院移交12件假冒注册商标案件(其中8件已经生效),案件被告人均假冒他人注册商标,以低档酒冒充高档酒在市场上对外出售,侵害了商标权利人的合法权益,扰乱了正常的市场秩序,也损害了众多消费者的合法权益,检察院建议安徽省消保委提起消费民事公益诉讼。在案件梳理和准备诉讼的过程中,安徽省消保委提出了几个需要探讨的议题,包括移交的案件可否提请惩罚性赔偿、惩罚性赔偿标准如何确定、如何选择被告主体以及责任如何承担、公益诉讼惩罚赔偿款如何处理等。

记者了解到,《食品安全法》第一百四十八条第二款规定,生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金。《消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。

在以往法院对类似案件的判决中,有判决认为,被告人仅假冒注册商标,以市场上的低档产品冒充高档产品对外出售,无论假冒产品是否符合国家食品安全标准,均属于欺诈,按照《消

费者权益保护法》规定,支持三倍惩罚性赔偿。也有判决认为,消费者购买了不符合国家食品安全标准的食品,有权按照《食品安全法》规定要求索要十倍惩罚性赔偿。

对该问题,亳州市人民检察院第五检察部检察官马洪光认为,侵权白酒即便质量没有问题,也是欺诈行为,适应于《消费者权益保护法》主张“退一赔三”的惩罚性赔偿。如果侵权白酒质量不符合食品安全标准,则应当适应《食品安全法》,主张十倍赔偿。

安徽省人民检察院第七检察部副主任赵杰认为,假酒问题存在欺诈行为应当主张“退一赔三”,存在质量不符合食品安全标准的应当主张十倍赔偿。

安徽省市场监管局副局长张志宏表示,近年来,安徽省消保委在省高院、省检察院的支持下,一直在探索公益诉讼工作,省市场监管局也十分支持省消保委开展公益诉讼工作。他认为,消保委提起公益诉讼可以更好保护消费者权益和社会公共利益,可以切实督促经营者守法诚信经营,有利于营造良好的营商环境和消费环境,促进高质量发展。他表示,虽然消费民事公益诉讼特别是惩罚性赔偿公益诉讼司法实践经验不足,但人民法院、检察机关、消保委一定能够依法依规办理好一批典型案例。

安徽省消保委副秘书长吴瑞卿表示,安徽省消保委近期拟对上述9件假冒注册商标案件提起惩罚性赔偿消费民事公益诉讼。

(来源:中国消费者报)



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