

山西省放心消费创建活动实施方案

为全面贯彻党的二十大精神，进一步落实中共中央、国务院《关于加快建设全国统一大市场的意见》及国务院办公厅《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》精神，充分发挥放心消费创建的示范引领作用，着力营造“放心消费、诚信经营”的营商环境和消费常态，推动我省经济高质量发展，现在全省组织开展放心消费示范创建。为确保活动效果，结合我省实际，制定如下实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，始终坚持人民至上，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，协同发力、综合施策释放消费潜力，更好发挥消费对经济发展的基础作用，牢固树立“大市场、大质量、大监管、大消保”理念，凝聚部门监管合力一体推进市场监管体系完善和效能提升，优化消费维权协同共治的消费者权益保护体系，大力营造全省安全放心消费环境，切实提高人民群众的获得感、幸福感、安全感，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

二、基本原则

（一）政府主导、协同联动。在政府主导下，各相关部门紧紧围绕“安全、质量、价格、服务、维权”五个消费放心，加强部门协同、上下联动。建立权责清晰、分工明确、信息共享、协

同监管的消费纠纷联处机制，凝聚消费维权合力，提升消费环境。

（二）突出重点、精准发力。紧紧围绕与消费者生活密切相关的、投诉举报相对集中的、社会关注度较高的重点行业领域，以质量安全、服务优质、纠纷快处等为指向，引导经营者积极主动参与放心消费创建工作。强化消费投诉信息公示和行政指导约谈，扎实推进消费维权工作。

（三）企业自治、行业参与。强化经营者主体责任，引导和督促经营主体加强信用自律，督促经营者诚信守法经营。开展以诚信自律为主要内容的行业信用建设，通过正向激励和反向约束，建立健全守信激励和失信惩戒机制，推动各行业放心消费创建工作扎实有效开展。

（四）科学引领、社会共治。建立科学的评估评价体系，加大数据的深度利用，使创建工作精准施策、创建成果充分显现。强化消费者权益保护社会共治，充分发挥职能部门的监管作用、行业组织的自律作用、舆论和社会公众的监督作用，实现社会共同治理。

（五）定期评估、动态管理。坚持以质取胜、量质并举，强化放心消费示范对象全生命周期管理，积极推行“互联网+消费维权”新模式，建立创建对象定期评估和退出机制，通过满意度调查、大数据分析、随机抽查等方式，实行动态管理。

三、工作目标

（一）放心消费示范对象覆盖全省。各级各相关部门建立健

全放心消费创建活动的制度机制，在各行业领域积极培育示范对象，充分发挥示范引领作用，引导经营者主动参与创建工作，实现放心消费示范单位（行业或区域）全省全覆盖。

（二）市场主体诚信守法意识明显增强。经营者主体责任显著提升，诚信守法意识明显增强。积极参与“承诺、亮诺、践诺”活动，切实落实保护消费者合法权益各项制度，主动维护消费者权益。经营者诚信度和消费者满意度持续提升。

（三）消费品质量和服务质量整体提升。市场主体质量意识显著提高，产品质量保障体系进一步完善，消费品和服务质量监管力度明显增强，生产、流通领域产品质量突出问题得到有效整治，消费者对商品和服务满意度进一步提升。

（四）消费维权工作效能进一步提升。消费纠纷解决渠道进一步畅通。消费维权工作体系协同联动、运转高效。行业主管部门履行保护消费者合法权益职责落实到位，消费纠纷处理率、成功率及消费者对处理结果的满意率逐年提高。

（五）侵犯消费者权益的突出问题得到有效治理。监管执法力度明显加大，社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性、新型消费侵权现象实现有效治理和规范，区域性、系统性消费风险有效防控。

四、创建工作

放心消费示范创建遵循政府主导、行业自律、自愿申报、自主创建、严格认定、公平公正、动态管理、社会监督原则，按照

“自下而上、逐级申报”和“先培育、后评估”的方式组织开展，放心消费示范单位（行业或区域）的培育、评估周期为**2**年。

（一）对象范围。放心消费创建活动分为放心消费示范单位、放心消费示范行业和放心消费示范区域的创建。示范单位创建范围为全省区域内依法登记以及取得相关许可，与生活消费密切相关的市场主体，包括线下市场经营主体、网络交易平台经营者、网络交易平台内经营者等；示范行业创建范围为全省区域内依法登记，与生活消费密切相关的行业协会商会；示范区域创建范围为全省区域内具有一定规模和组织形式，从事与生活消费密切相关的商品生产、经营和服务的商超、商圈、街区、园区、景区、商品集中交易市场、旅游度假区管理机构等。

（二）基本条件。

1.放心消费示范单位基本条件：具备合法主体资格，依法取得相应资质；经营满**3**年以上且经济效益良好，商品或服务与生活消费密切相关；放心消费创建的组织机构、工作机制健全；参加线下实体店无理由退货承诺活动（适用时）；建立线上线下消费纠纷解决机制，落实消费纠纷解决制度；投诉处理制度机制健全、处理记录和档案资料齐备，投诉和解率**≥95%**；具有良好的诚信记录，主动公开、自觉践行经营和服务承诺，积极履行社会责任和消费维权主体责任，商业信誉良好；近**2**年内无行政处罚记录且无安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故；严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准等。

2.放心消费示范行业基本条件：具备合法主体资格，具有固定办公场所；行业属性与生活消费密切相关；放心消费创建示范组织机构、工作机制健全；行业组织自律与政府桥梁纽带作用突出，围绕规范行业生产经营和服务行为，积极制定或参与制定国家标准、行业标准、地方标准和行业规范，指导行业内生产经营者践约守约；放心消费氛围浓厚，定期开展放心消费宣传教育；所属会员单位积极参加创建活动，对创建活动知晓率 $\geq 95\%$ ，参加创建率 $\geq 80\%$ ；建立有消费维权服务站和消费投诉快速处理机制，投诉和解率 $\geq 90\%$ ；对所属会员单位消费维权和投诉处理情况监督、指导；会员单位诚实守信、依法经营，经营管理和服务质量口碑好、商业信誉良好；近2年内行业协会商会及会员单位无较大安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故，无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件；严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准等。

3.放心消费示范区域基本条件：具备合法主体资格，有管理机构和固定办公场所；区域内生产、经营的商品或服务与生活消费密切相关；坚持党建引领，放心消费创建的组织机构、人员、工作机制健全，定期组织开展放心消费宣传教育；区域内市场经营主体积极参加创建活动，对创建活动知晓率 $\geq 95\%$ ，参加创建率 $\geq 80\%$ ；消费维权网络和投诉处理机制健全，建有专门的消费维权和投诉处理站（点），有完整的投诉举报记录，投诉和解率 $\geq 90\%$ ；对区域内市场经营主体消费维权和投诉处理情况监督、

指导；区域内市场经营主体诚实守信、依法经营，经营管理和服务质量口碑好、商业信誉良好；区域内建有安全责任网络和重大事故应急处置、消费风险预警提示等工作机制；近**2**年内无较大安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故，无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件；严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准等。

（三）培育申报。放心消费创建活动坚持示范单位创建与示范行业和区域创建协同推进，示范行业和区域的创建可根据示范单位申报培育情况同时进行，做到示范单位创建与示范行业和区域创建两不误、与消费环境整体提升双促进。拟参加放心消费示范创建的主体，应于每年**7月31**日前将申请材料报送属地县级市场监管局；县级市场监管局对符合条件的，应于同年**8月31**日前上报市级市场监管局；市级市场监管局应于同年**9月30**日前，将本辖区内符合条件的拟培育对象的相关材料上报省市场监管局，经审核同意后列为创建培育对象。

（四）评估认定。创建主体被列为创建培育对象期满后，对照创建评估细则进行自评，自评符合要求的，应于同年**10月31**日前将创建评估申请资料报属地县级市场监管局；县级市场监管局收到创建培育对象申请后应组织初审和消费体验评价，初审合格的，应于同年**12月31**日前上报市级市场监管局；市级市场监管局收到创建培育对象评估申请后应组织复审和实地核查，复审、核查合格并征求相关部门意见后，于次年**3月31**日

前上报省市场监管局。省市场监管局收到创建培育对象评估申请后，组织开展资料审核、专家评估和实地抽查等，同时征求相关部门意见后，确定拟认定示范对象名单，并向社会公示。公示期满，社会无异议或者经核实异议不成立的，由省市场监管局认定为山西省放心消费示范单位（行业或区域），向社会公布。

（五）动态管理。坚持以质取胜、量质并举，对示范对象实行动态管理，在评估周期内违反放心消费公开承诺及相关法律法规的，一经核实，取消其本评估周期认定资格。对认定后发生重大质量、安全等事故造成重大不良社会影响的，放心消费创建工作明显下滑、不再具备示范引领作用等情形的，由省市场监管局撤销其命名并向社会公布。

（六）总结报送。各相关部门要及时收集创建工作中的成功做法、特色亮点、典型经验，梳理形成常态长效开展放心消费创建活动的经验做法，确保创建工作高质量推进。各市（综改示范区）市场监管局请于每年度6月25日和12月25日前，分别将本行政区域内开展放心消费创建活动的工作总结报送省市场监管局。

五、加强重点行业和领域创建

（一）开展食品行业放心消费示范创建工作。落实食品安全主体责任和监管制度，强化食品经营者诚信管理体系建设；加大食品安全监管力度，严厉查处食品、保健食品非法添加和虚假宣传等违法犯罪行为，实现从“田间”到“餐桌”的全流程监管。以创

建食品安全示范县为抓手，深入推进食品安全示范店和餐饮放心消费示范店创建。（省市场监管局、省公安厅、省农业农村厅、省商务厅、省卫健委等按职责分工负责）

（二）开展药品行业放心消费示范创建工作。坚决守住药品安全底线，准确把握人民群众用药用械高质量需求；加大药品生产源头监管力度，严厉查处制售假药劣药、不符合标准的医疗器械等违法犯罪行为；加强高风险药品和医疗器械监管，持续推进放心消费创建工作，确保人民群众用药用械质量安全。（省药监局、省公安厅、省卫健委等按职责分工负责）

（三）开展文化和旅游行业放心消费示范创建工作。加强文化和旅游市场监管执法，解决扰乱市场秩序、侵害消费者权益等问题；强化消费纠纷源头治理，落实经营者消费维权主体责任；坚持价格公开透明，自觉落实商品、服务明码标价。以 A 级旅游景区、旅行社、星级旅游饭店等场所和经营单位为重点，积极培育一批放心消费示范景区、旅行社、文化娱乐场所等，营造规范有序的文化和旅游市场消费环境。（省文旅厅、省商务厅、省市场监管局等按职责分工负责）

（四）开展教育培训行业放心消费示范创建工作。加强对学前教育、自考助学及其他非学历教育培训机构监管，督促教育培训机构经营者诚信经营，加大对不按约定履行教育培训合同、虚假宣传、虚假广告等违法行为打击力度，有效解决教育培训领域侵害消费者权益等问题。积极开展教育培训行业放心消费创建

活动，培育一批放心消费示范单位。（省教育厅、省人社厅、省市场监管局等按职责分工负责）

（五）开展交通行业放心消费示范创建工作。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计价规则；加强对客运、出租车、网约车、驾驶员培训、机动车维修和汽车销售等领域经营者的监管，规范经营行为，维护消费者合法权益和市场秩序。积极开展交通行业放心消费创建活动，培育一批放心消费示范单位。（省交通厅、省商务厅、省市场监管局等按职责分工负责）

（六）开展快递物流行业放心消费示范创建工作。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。落实快递企业总部对各营业网点的统一管理责任，及时纠正营业网点不规范行为。积极开展快递物流行业放心消费创建活动，以大型快递企业为重点，培育一批放心消费示范单位。（省邮政管理局、省交通厅、省市场监管局等按职责分工负责）

（七）开展电子商务领域放心消费示范创建工作。在电子商务和电视购物领域将放心消费创建从线下向线上延伸。指导电商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，督促做好质量管控、售后服务、消费者个人信息保护等工作。积极开展电子商务领域放心消费创建活动，培育一批平台放心消费示范对象。（省商务厅、省市场监管局、省

广电局、省委网信办等按职责分工负责)

(八)开展物业和装修行业放心消费示范创建工作。加强对物业服务的监督管理,定期开展服务质量考核,促进服务水平提高。加强对装饰装修经营者和建材家居商品质量监管,重点解决使用不符合国家质量标准或与约定不相符的产品、不履行约定、不明码标价等突出问题。积极开展物业和装修行业放心消费创建活动,培育一批放心消费示范单位。(省住建厅、省市场监管局等按职责分工负责)

(九)开展电信消费领域放心消费示范创建工作。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。积极开展电信消费领域放心消费创建活动,培育一批放心消费示范单位。(省通信管理局、省委网信办、省工信厅、省市场监管局等按职责分工负责)

(十)开展金融行业放心消费示范创建工作。推动保险、银行机构放心消费创建工作有序开展,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。加大金融常识宣传教育力度,引导公众提高非法集资风险防范意识,保护资金安全。积极培育一批金融行业放心消费示范单位。(人民银行太原中心支行、山西银保监局等按职责分工负责)

(十一)开展公共服务行业放心消费示范创建工作。加强对

供气、供水、供电等公共服务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。消费者协会等社会组织定期组织开展公共服务业消费维权调查，并及时公布结果，引导公共服务企业提升服务质量水平。积极开展公共服务行业放心消费创建活动，培育一批放心消费示范对象。（省住建厅、省市场监管局等按职责分工负责）

（十二）开展美容美发、运动健身等行业放心消费示范创建工作。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，引导经营者诚信经营，落实消费维权主体责任。积极开展美容美发、运动健身等行业的放心消费创建活动，培育一批放心消费示范单位。（省商务厅、省体育局、省市场监管局等按职责分工负责）

（十三）开展行业协会商会和商圈、街区等区域放心消费示范创建工作。强化行业组织自律与政府桥梁纽带作用，引导行业协会商会主动配合监管部门加强对企业经营行为、服务质量的监督与检查。充分发挥行业协会商会专业优势，健全完善行业规范与服务标准，督促会员单位诚实守信、依法经营，主动落实消费维权主体责任。发挥商圈、街区等管理机构职能优势，坚持党建引领，引导区域内经营者积极参加放心消费创建活动，强化消费纠纷多元化解和源头治理，实现消费纠纷快速解决。（省市场监管局、省住建厅、省交通厅、省商务厅、省文旅厅等按职责分工负责）

六、工作要求

(一) 加强组织领导。放心消费创建活动是一项民生、民心工程，各级各相关部门要高度重视创建工作，充分认识优化提升消费环境，对进一步释放消费潜力促进消费持续恢复，推动我省经济高质量发展具有重要意义。要切实加强组织领导、完善组织机构、周密安排部署、细化工作措施，以强有力的组织领导和扎实有效的工作举措，积极开展创建对象的引导、培育、评估及监督管理等工作，稳步推动创建要求落到实处。确保工作责任到位、措施到位、保障到位、落实到位。

(二) 强化宣传引导。各级各相关部门要拓宽宣传渠道、丰富宣传形式、深化宣传内涵、提升宣传效果，充分利用广播、电视、报纸、互联网等载体，多角度、多层次宣传创建工作，推动放心消费创建宣传教育进商场、进企业、进电商、进商圈、进街区、进景区等，不断提高放心消费创建工作的社会影响力和群众的认同度，引导更多市场经营主体、行业协会商会和消费者共同参与、共建共享，全面提升放心消费创建活动的成效。

(三) 深化部门协作。全省域开展放心消费创建活动，涉及行业领域广部门多，各级各相关部门要按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，切实落实部门监管责任。要充分发挥消费者权益保护工作联席会议作用，加强部门协同、上下联动，形成权责清晰、分工明确、信息共享、协同监管的联动响应处置机制，进一步凝聚创建合力。同时，各级消协组织要充分履行社

会公益性职责，完善消费维权工作机制，组织开展好社会监督、宣教引导、消费体验评价等工作，切实提高创建工作实效。

（四）落实主体责任。各级各相关部门要坚持“政府鼓励倡导、企业自愿承诺、承诺即受约束”的原则，组织创建对象积极主动参与放心消费“承诺践诺”活动，在经营场所、企业网站等显著位置公开商品和服务标准、退换货制度、消费纠纷和解规定等消费维权相关承诺，并积极践行承诺。督促指导创建对象健全并落实安全保障、信息披露、产品召回、售后服务、消费维权等各项制度，切实维护消费者权益。同时针对消费投诉高发、经营风险集中的行业和领域经营者，要不定期组织开展行政指导约谈，督促经营者全面履行保护消费者合法权益的主体责任。

（五）强化社会共治。各级各相关部门要牢固树立消费环境建设“一盘棋”理念，充分调动各方力量资源积极参与消费维权社会共治。进一步强化政府主导、企业主体、行业自律、群众参与、社会监督的创建工作氛围，鼓励引导公众、社会组织和新闻媒体积极参与放心消费创建活动。进一步增强企业、行业、商会及各类行业协会组织开展放心消费创建工作的积极性，持续提升各行业和领域参创率，进一步形成社会协同共建、携手共创的良好格局。

（六）强化评估督查。各级各相关部门要加强对放心消费创建活动的检查指导，以消费者评价为主，科学构建消费环境评价标准体系，推动创建工作制度化、规范化、程序化，通过消费者

满意度调查、大数据分析、专家论证等方式，科学评估创建工作成效和区域消费环境状况。建立创建工作督导检查制度，每年组织开展一次专项检查督导活动，确保创建工作顺利推进。

附件：**1.山西省放心消费示范单位（行业或区域）培育申请表**
2.山西省放心消费示范单位（行业或区域）培育汇总表

附件 1

山西省放心消费示范
单位（行业或区域）培育申请表

申报主体名称：_____（公章）

申报类别：_____

所在行政区域：_____

填表日期：_____年 月 日

申报须知

- 1.本申请表适用于示范对象创建的培育申请；
- 2.申报类别选择为：示范单位、示范行业、示范区域；
- 3.所在行政区域按照XX市XX县（市、区）格式填写；
- 4.申请表应全项目填写，未填项要说明原因；
- 5.申请表中所填信息应真实、准确、完整、清楚，不得涂改；
- 6.申请表应使用A4纸正反双面打印，一式三份。

申报主体随申请表需一并提交下列资料：

（1）申报主体登记证书、相关行政许可或备案凭证等有效文件复印件；

（2）申报主体放心消费示范创建承诺书；

（3）申报主体放心消费示范创建方案；

（4）申报主体创建情况报告（包括：申报主体基本情况、消费维权机制建设情况、获得的资质及荣誉情况、产品质量抽检情况、行政处罚情况、信用情况及主要做法等，字数不少于1500字。申报创建示范行业和区域的，同时应说明行业和区域内经营者的创建情况）；

（5）政府及有关部门颁发的与放心消费示范创建、产品质量、信用监管、维权服务等方面有关的荣誉证书、资质证书复印件；

（6）申报放心消费示范行业创建的，还应当提供县级或县级以上行业主管部门推荐意见书；

（7）其他需要提交的相关证明材料。

山西省放心消费示范培育申请表

申报主体名称			
统一社会信用代码或登记证号			
通讯地址及邮政编码			
申报类别	◆示范单位（◆线下市场经营主体 ◆网络交易平台 ◆网络交易平台内经营者） ◆示范行业（◆协会 ◆商会） ◆示范区域（◆商超 ◆商圈 ◆街区 ◆园区 ◆景区 ◆商品集中交易市场 ◆旅游度假区 ◆其他_____）		
成立时间		行业主管部门	
法定代表人（负责人）		联系电话	
申报联系人		联系电话	
消费维权机制建设情况(适用时)	提供线下实体店无理由退货服务：◆是 ◆否 提供异地、异店退换货服务：◆是 ◆否 ◆其他 _____ 建立在线消费纠纷解决机制（ODR）：◆是 ◆否 ◆其他 _____ 设立消费维权服务站：◆是 ◆否 ◆其他 _____		
主要项目和服务（行业、领域）			
获得相关资质及荣誉情况			

申报主体承诺

郑重承诺：

本申请表中所填写的内容及所附申报资料均真实、完整、合法、有效、可溯源，并承担相应责任。

以上如有不实之处，本申报主体愿负相应法律责任，并承担由此造成的一切后果。

法定代表人/负责人（签字）：

申报主体（签章）

年 月 日

县级市场监管局 初审意见	年 月 日（盖章）
设区市市场监管局 复审意见	年 月 日（盖章）
省市场监管局 意见	年 月 日（盖章）
备 注	

附件 2

山西省放心消费示范单位（行业或区域）培育汇总表

填报单位（加盖公章）：

填报人：

联系电话：

序号	申报主体名称	申报类别	统一社会信用代码或登记证号	行政区域	行业主管部门	申报主体联系人	联系电话	备注

