

# “放心消费在宁夏”创建活动 中卫市实施方案

为全面贯彻党的十九大精神，落实市委、政府决策部署，进一步优化改善消费环境，巩固深化放心消费创建工作，充分发挥消费拉动经济增长的基础性作用，更好地服务我市经济社会高质量发展，根据《自治区市场监管厅等26个部门关于印发〈宁夏回族自治区开展“放心消费在宁夏”创建活动实施方案〉的通知》（宁市监发〔2020〕109号）要求，结合我市实际，特制定本方案。

## 一、创建目标

通过开展“放心消费在宁夏”创建活动，建立覆盖全市各行业和消费较为集中的主要领域、重点场所及经营服务性企业的放心消费体制机制，培育创建放心消费示范单位，打响“放心消费在宁夏”品牌，发挥示范引领作用，实现消费维权更加便捷高效、经营者诚信守法意识普遍提高、商品和服务整体质量明显提升、消费纠纷解决渠道进一步畅通、消费领域重点突出问题得到有效解决。

## 二、创建内容

重点围绕“消费安全放心、消费质量放心、消费服务放心、消费价格放心、消费维权放心”五个方面内容，在重点行业和领域开展消费创建工作。

### （一）全面提升消费品和服务质量。

1.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。（责任单位：市市场监管局）

**2.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，严格落实生产者质量主体责任，完善质量诚信体系。开展生产加工领域产品质量专项整治，严厉查处质量违法行为。依托“信用宁夏”及“法治中卫”平台，加大行政处罚信息公开力度。严格落实汽车等产品的修理更换退货责任规定。（责任单位：市市场监管局）

**3.进一步提升流通领域商品质量。**引导监督市场经营户落实进货查验、索证索票、质量承诺、不合格商品退市、问题商品退换货、先行赔偿赔付、消费纠纷和解等制度。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违法行为。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。（责任单位：市市场监管局）

**4.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。引导网络交易、网络教育、校外教育、留学中介、托幼、知识产权、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，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，通过质量检测、行政约谈、消费调查、公开点评、社会曝光、行业规范等一系列措施，逐步破除侵害消费者权益的明规则、潜规则。（责任单位：市教育局、市公安局、市民政局、市人力资源社会保障局、市商务局、市旅游和文体广电局、市委网信办、市市场监管局）

## **（二）建立完善消费者权益保障机制。**

**1.倡导文明理性的消费教育引导机制。**引导消费者增强维权意识，提高自我保护能力，合理表达诉求，依法维权。引导经营者守法经营，主动履行社会责任，积极化解矛盾纠纷，切实推动社会和谐。（责任单位：各有关行业主管部门）

**2.便民高效的消费投诉处理机制。**畅通消费维权、矛盾化解渠道，推动消费维权便利化。杜绝出现职责不清、推诿扯皮现象，提高消费维权处置效率。（责任单位：市市场监管局及各有关行业主管部门）

**3.落实市场主体责任制。**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公开声明制度，明确企业主体责任链条，提高企业违法成本。严格落实“三包”和先行赔付制度，探索建立消费纠纷多元化解机制，指导经营者和消费者协商和解，建立快速解决消费纠纷的绿色通道。（责任单位：市市场监管局及各相关行业主管部门）

**4.处罚与信用相结合的惩戒机制。**行业主管部门和行政执法

部门要强化监管，依法查处各类侵害消费者合法权益的行为，严查各类制售假冒伪劣商品、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。充分发挥社会信用联合惩戒机制的作用，实现“一处违法、处处受限”的效果。（责任单位：市市场监管局、市发展改革委及各行业主管部门）

**5.多方参与的社会监督机制。**充分发挥消费者权益保护组织在消费者权益保护方面的作用，组织开展消费者评议，督促企业守法经营；创新法律援助方式，推动人民调解和落实公益诉讼，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。鼓励行业组织开展以诚信自律为主要内容的行业信用建设。发挥新闻媒体的舆论监督作用，宣传诚信经营的正面典型，曝光违法经营的不良商家和不法行为。（责任单位：市市场监管局、市中级人民法院、市人民检察院、市司法局、市旅游和文体广电局、人民银行中卫市中心支行、中卫银保监分局及相关单位）

### **（三）大力开展重点行业领域放心消费创建工作。**

**1.开展电子商务和电视购物等领域放心消费创建。**在电子商务和电视购物等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等领域放心消费创建示范单位。指导电商企业和电视购物、直播带货、短视频带货等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。探索建立电子商务领域放心消费创建推进模式、运行机制、监管方式和评价考核办法。加大对利用互联网从事电子商务、餐饮、教育、直播带货等新业态的监管，重点查处“刷单炒信”、虚假荣誉评比、虚假打折等违法行为，规范平台经济有序健康发展。（责任单位：市市场监管局、市商务局、市旅游和文体广电局）

**2.开展旅游行业放心消费创建。**以 A 级旅游景区、旅行社、旅游星级饭店为主体，完善旅游公共服务体系建设，加强旅游集散网络、旅游咨询中心和旅游信息设施建设，推进旅游放心消费创建活动。培育一批放心消费 A 级旅游景区、旅行社、旅游星级饭店，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。2021年底，创建1家全国旅游标准化试点单位，培育一批自治区级旅游放心消费示范单位。（责任单位：市旅游和文体广电局）

**3.开展食品药品行业放心消费创建。**加大协调推进力度，全域创建“食品药品安全区”要取得实质性进展。严格落实“四个最严”要求，强化食品药品风险管理。督促落实生产经营者主体责任，持续开展农村食品、校园食品、保健食品、进口冷链食品专项整治，突出抓好农贸市场、旅游景区、高速公路服务区、城乡结合部、农村等重点区域以及“三小”食品安全管理，切实提高食品安全监管能力。全面推行“互联网+明厨亮灶”，实现全

覆盖。持续推进“阳光药店”工程建设，启动实施药品电子化追溯体系。健全完善监管制度和标准体系，加强监督检查和执法办案，更好服务我区药械产业高质量发展。强化食品药品经营者诚信管理体系建设，加大食品药品生产源头监管执法力度，严厉查处食品药品非法添加、虚假宣传等行为，实现从田间到餐桌的全流程监管。落实超市食品安全主体责任，对超市肉品、蔬菜、水果、禽蛋实行源头严防、过程严管、风险严控，依法加强监督检查和监督抽检，强化食用农产品合格证制度落实，提升食用农产品质量安全水平。加强保健食品监督管理，做好保健食品消费宣传，提升老年人等消费群体健康消费理念。推进食品药品质量安全信用分类分级管理，开展阳光药店创建工作。强化对进口食品的监管，保障进口食品质量安全，不断提升出口食品质量，做好供港澳食品安全监管工作。（责任单位：市市场监管局、市农业农村局、中卫海关）

**4.开展信息消费行业放心消费创建。**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，全面实现营销宣传规范、资费公开透明、监督机制健全、竞争公平公正。服务窗口公开服务承诺、举措、种类、时限、范围和各类监管方式、办理流程、资费标准等。规范服务协议、明确服务内容、方式、时限和收费方式。定期开展营销、装维、网络信息安全人员的技术和服务等教育培训，提高服务人员素质，培养主动服务意识。创新服务方式，提高各

类业务线上办理比率，通过官方微博、微信公众号、视频号等方式拓宽服务渠道，并建立用户投诉处理、评价反馈机制，全面推行服务承诺和首问负责制，推广优质服务标准和优秀服务模式。2021年底，服务热线处理及时率和接听率不低于85%。95%的服务和业务实现线上办理，常用服务和业务100%在线上办理。（责任单位：市工业和信息化局、市公安局、市市场监管局）

**5.开展交通行业放心消费创建。**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；积极推动“放心汽修”创建活动，深化汽车维修放心品牌建设和信用等级评定公示工作，全力打造汽车维修放心消费环境。2021年底，全市一、二类维修企业参创率80%以上，并在全市三类维修企业中推广“放心汽修”参加工作。（责任单位：市交通运输局、市市场监管局）

**6.开展金融行业放心消费创建。**推动银行、保险、证券等相关金融机构开展放心消费创建工作，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。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。着力加强对银行、保险、证券、相关金融组织和代理机构等金融消费服务行为的规范力度，强化依法合规，健全维权保障体系，搭建常态化教育和监管

机制。继续推动和完善农村金融综合服务站规制建设，为城乡消费者提供安全、便利、放心的金融消费环境。2021年底，银行、保险、证券和相关金融组织参创率达到95%以上。（责任单位：人民银行中卫市中心支行、中卫银保监分局）

**7.开展价格领域放心消费创建。**畅通12315举报渠道，建立价格举报快速查处机制。完善价格监管和法规制度体系，整治不按规定明码标价、在标价之外收取未予标明的费用、相互串通操纵市场价格行为，积极构建诚实守信的市场价格经营环境。深入开展诚信单位、诚信街区创建活动。（责任单位：市市场监管局）

**8.开展公共服务行业放心消费创建。**加强对供水、供气、供电、养老服务等公共服务行业和服务质量的规范引导，激励和调动公共服务企业和单位参与放心消费创建活动的积极性。定期开展公共服务消费调查和公众满意度调查分析等活动，坚持问题导向，加强监管针对性，着力解决行业“潜规则”“霸王条款”和收费不透明、服务不规范、承诺不兑现以及拒不履行社会责任与义务等突出问题，切实为城乡居民提供安全放心、优良满意的公共服务与消费环境。（责任单位：市住房城乡建设局、国网中卫供电公司、市民政局、市消费者协会）

**9.开展快递物流行业放心消费创建。**推进物流标准化建设，完善城乡物流网络体系和物流行业诚信体系，加强物流行业信用信息记录评价，完善失信行为通报和公开曝光制度。加强对快递物流市场监督管理，及时处理严重损害快递行业消费权益的案



件，保护消费者合法权益。（责任单位：市口岸和投资促进办、市邮政管理局、市商务局）

**10.开展文化行业放心消费创建。**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。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。（责任单位：市旅游和文体广电局、市委网信办）

**11.开展教育培训行业放心消费创建。**加强对民办学前教育、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。改善校园消费环境，建立和完善渠道畅通、反应便捷、运作高效的校园消费与投诉机制。提高师生对校园放心消费的知晓度和满意度。积极开展食品药品安全进校园宣传教育活动，严格落实食品安全主体责任，严把食品进货渠道关、验收关，加强食品安全监督与管理，完善商品价格公示制度。规范学校收费行为，杜绝乱收、多收现象。（责任单位：市教育局、市人力资源社会保障局、市市场监管局）

**12.开展美容美发、运动健身等行业放心消费创建。**着力强化对消费者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。引导和激励美容美发、运动健身等行业积极参与“诚信经营、服

务满意”放心消费创建活动。（责任单位：市商务局、市旅游和文体广电局、市卫生健康委、市市场监管局）

### 三、工作要求

**（一）加强领导。**各县（区）人民政府、各有关部门要高度重视开展“放心消费在宁夏”创建活动，切实加强组织领导。自行组织创建活动工作，要加强对本系统开展放心消费创建活动的部署，围绕本系统消费维权工作的重点领域和关键环节，制定具体的实施方案，健全工作机制，强化部门协同和上下联动，共同推进各项工作落实到位。

**（二）广泛宣传。**各县（区）人民政府、各有关部门要围绕放心消费创建活动，充分利用广播、电视、报纸、微信、微博、互联网等载体，多角度、多层次宣传创建活动，推动放心消费创建宣传教育进市场、进企业、进景区、进学校、进电商，引导消费者增强自我保护意识、消费维权意识，努力提升放心消费创建活动的社会知晓度和认同度。

**（三）务求实效。**各县（区）人民政府、各有关部门要从实际出发，加强对“放心消费在宁夏”创建活动的检查指导。要注重特色培育、边创建、边巩固，使“放心消费在宁夏”创建活动常抓不懈。要及时总结成功经验、特色创新、典型事例，形成可复制、可推广的样本，通过以点带线、由线到面，不断深化“放心消费在宁夏”创建工作，抓出成效。

请各县（区）人民政府、各有关部门于2021年11月20日前，将本地区、本部门“放心消费在宁夏”创建活动开展情况以书面形

式报市市场监督管理局。（传真：0955—7032710，邮箱：  
zw7012497@163.com)