

威政办字〔2018〕81号

各区市人民政府，国家级开发区管委，综保区管委，南海新区管委，市政府各部门、单位：

《威海市建设放心消费城市实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

威海市人民政府办公室

2018年9月19日

（此件公开发布）

为深入推进放心消费创建工作，营造良好市场消费环境，建设放心消费城市，根据国家、省有关部署要求，结合我市实际，制定本实施方案。

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，围绕深入供给侧结构性改革，积极完善促进放心消费的体制机制，切实解决在诚信经营、消费品质和服务质量、消费纠纷中存在的突出问题，进一步提升消费环境安全度、经营主体诚信度、消费群体满意度和社会公众认同度，提高人民群众获得感、幸福感、安全感，着力打造“诚信威海、放心消费”城市品牌，为实现现代化幸福威海建设新跨越提供有力保障。

（二）基本原则。

1. 高点定位，服务大局。对标南方先进城市，围绕城市国际化战略实施，结合中韩自贸区地方经济合作示范区、国家服务贸易创新发展试点城市、国家全域旅游示范区建设，深入开展放心消费创建活动，构建国际一流消费环境，努力建设国际化放心消费城市，不断增强城市吸引力和软实力，助力打造对外开放新高地。

2. 问题导向，精准施策。重点关注与消费者日常生活密切相

关、消费者投诉举报相对集中的行业和领域，依托互联网、大数据技术等手段动态分析消费者诉求，有针对性解决关系人民群众切身利益和社会普遍关注的热点、难点问题，营造安全放心的市场消费环境。

3. 诚信引领，示范带动。建立健全守信激励和失信惩戒机制，引导经营者强化诚信意识，履行社会责任，自觉维护消费者合法权益。坚持试点培育、典型引路，明确重点领域、重点行业示范单位培育的量化指标，引导和发动更多行业、企业参与创建工作，形成浓厚的放心消费创建氛围。

4. 协同联动，统筹推进。建立健全政府主导、部门联动、企业主体、行业自律、群众参与和社会监督的放心消费共建共治共享机制，协同配合、持续推进，形成建设放心消费城市的整体合力。

（三）主要目标。

到 2020 年，市场秩序更加规范，诚信体系更加健全，消费环境更加安全，消费信心明显增强，消费对全市经济发展的基础性作用得到充分发挥，放心消费城市建设取得显著成效。

1. 市场主体诚信守法意识普遍增强。诚信宣传教育广泛开展，各类市场主体诚信守法经营意识进一步强化，消费维权主体责任有效落实，“承诺、亮诺、践诺”活动深入开展。消费维权领域守信激励和失信惩戒机制进一步健全，严重侵害消费者权益企业“黑名单”制度基本建立。

2. 消费品和服务质量明显提升。市场主体质量意识显著提高，消费品和服务质量监管力度明显增强，生产领域消费品质量监督抽查合格率达到 95% 以上，食品监督抽检合格率达到 96% 以上，流通领域商品质量年度抽检数量在 600 批次以上，主要生活性服务业消费者调查满意度保持在 80% 以上。

3. 消费维权效能不断提高。市场主体普遍建立消费纠纷解决机制，消费投诉部门衔接联动效能显著增强，多方力量参与格局基本形成。大中型消费场所和服务经营者普遍建立消费维权绿色通道，消费者投诉首接负责制有效落实，消费纠纷自行协商和解率达到 80% 以上。中韩消费维权合作进一步深化，威海仁川消费者维权联盟内涵进一步拓展，跨境消费维权合作机制进一步健全，构建起安全放心国际化消费环境。各类行业组织、协会全面加强本行业产品和服务质量、经营行为监督，消费纠纷调解深入开展。新闻媒体舆论监督作用有效发挥，公益组织、研究机构、专家学者、消费维权志愿者的力量有效调动，形成社会共治格局。

4. 放心消费示范单位广泛覆盖。放心消费示范单位逐渐覆盖主要消费领域、消费集中场所和经营服务性企业，到 2020 年，各级放心消费示范单位达到 600 家，市、县、镇（街道）、社区放心消费创建工作取得明显进展。

5. 侵犯消费者权益的突出问题得到有效治理。监管执法力度显著加大，各类侵害消费者权益的不公平合同条款、潜规则得到遏制，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。

二、重点领域和任务

（一）日用消费品领域。扎实开展放心消费示范商场、商店、市场、网店创建活动，分别达到 50 家、150 家、30 家、70 家。持续开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动，重点解决有毒有害物质超标、不正当价格行为、违反明码标价规定、违法广告、虚假宣传、不履行“三包义务”等突出问题。指导建立消费维权服务站，推行质量责任首负承诺和先行赔付制度，督促经营者履行质量把关、消费维权主体责任，切实承担修理、更换、退货义务，大力提升消费品质量水平，保障消费者人身财产安全。鼓励有条件的线下经营者实行 7 日无理由退货制度。（牵头单位：市工商局，责任单位：市公安局、商务局、质监局、食品药品监管局、物价局、消协，各区市〔含国家级开发区、南海新区，下同〕政府〔管委〕，以下均需各区市政府〔管委〕落实，不再列出）

（二）食品消费领域。巩固国家食品安全示范城市建设成果，大力推进餐饮质量安全提升工程，餐饮服务放心消费示范单位达到 150 家。强化对重点食品企业的监督检查和重点食品的监督抽检，重点解决超范围超限量使用食品添加剂、违法添加非食用物质、标签标识不规范、购销和使用无合法来源食品和原料等突出问题。加强对食品（含食用农产品）批发市场、大中型商超、农贸市场的监督，督促食品生产经营者落实食品安全主体责任。重

点解决非法添加有毒有害物质、无证无照、假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、不按规定明码标价等突出问题。（牵头单位：市食品药品监督管理局，责任单位：市公安局、农业局、海洋与渔业局、卫生计生委、工商局、物价局、畜牧兽医局）

（三）物业和装修服务消费领域。定期对物业服务质量进行考核，督促企业提高服务水平，放心消费示范物业服务企业达到10家。加大装饰装修经营者监管力度，严格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者与约定不相符的材料、重复计价、偷工减料等突出问题，放心消费示范装修企业达到10家。（牵头单位：市住房城乡建设局，责任单位：市工商局、市物价局）

（四）交通消费领域。加强对道路客运、出租客运（含网约车）、驾驶员培训、机动车维修和汽车销售等经营者的监督管理，规范经营行为，维护消费者合法权益和市场秩序。放心消费示范驾培机构、机动车维修单位和汽车销售单位分别达到5家、30家和20家。对缺陷汽车产品召回活动加强监督力度，落实汽车“三包”规定。重点解决客运经营者途中擅自变更运输车辆或将旅客移交他人运输，出租车驾驶员拒载或故意绕道行驶、不按照规定使用计程计价设备违规收费，使用假冒伪劣配件维修机动车、不严格按照规定对机动车驾驶员进行培训、拒不执行举证责任倒置制度、加价销售或收取额外费用、扣押车辆合格证、强制购买保险或强制提供代办车辆注册登记、生产和销售假冒伪劣机动车

配件等突出问题。（牵头单位：市交通运输局，责任单位：市公安局、商务局、工商局、质监局、物价局）

（五）旅游消费领域。争创国家全域旅游示范区，加强旅游市场监管，督促旅游经营者执行法定及约定义务，保障旅游者权益及人身财产安全，开展诚信旅游放心消费示范单位创建工作，放心消费示范景区、星级饭店、旅行社分别达到 15 家、20 家、25 家。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，重点解决不设置安全警示标志、不告知消费者安全注意事项、不采取安全防护措施和签订不公平合同格式条款、违反合同约定、价格欺诈、不按规定明码标价、强迫消费、不合理价格低价游、歧视老年旅游者、擅自变更行程等突出问题，打造国内一流的滨海休闲度假旅游目的地。（牵头单位：市旅游发展委，责任单位：市公安局、文化广电新闻出版局、工商局、质监局、食品药品监督管理局、物价局）

（六）医疗消费领域。加强对医疗服务机构、药品经营者的监管，放心消费示范医疗机构、药店分别达到 30 家、50 家。重点解决医疗机构侵害患者知情权、隐私权、治疗选择权及乱收费、雇佣医托招揽患者、超范围开展诊疗活动，医疗美容机构虚假宣传、未取得相应资质开展医疗美容服务、无医师资质的个人开展医疗美容服务，医疗、药品、医疗器械违法广告，以及利用新闻、医疗资讯服务类节（栏）目发布或变相发布医疗广告等突出问题。（牵头单位：市卫生计生委，责任单位：市食品药品监督管理局、公

安局、工商局)

(七) 教育培训消费领域。加强各类教育培训行业监管,放心消费示范教育培训机构达到 30 家。重点解决发布虚假招生简章或广告,违规预收高额学费,不按约定履行教育培训合同,非法颁发或伪造学历证书、学位证书、结业证书、培训证书、职业资格证书等突出问题,督促违反法律法规的教育培训经营者退还所收费用并依法承担赔偿责任。(牵头单位:市教育局,责任单位:市公安局、人力资源社会保障局、工商局、物价局)

(八) 通信消费领域。开展通信行业放心消费创建工作,放心消费示范通信经营单位达到 20 家。强化通信产品质量抽查检验,严格落实“三包”规定,提升售后服务质量。重点解决向用户收取选号费或占用费、限定电信用户使用其指定的业务、乱收费多收费和不告知收费及签订不公平合同格式条款、销售质量不合格通信产品等突出问题。(牵头单位:市工商局,责任单位:市经济和信息化委、物价局)

(九) 快递消费领域。开展快递行业提升服务质量管理专项行动,放心消费示范快递企业达到 10 家。重点解决违法提供用户信息、违反快递服务标准、快件延误或损毁、未公示服务承诺事项、未及时处理用户投诉、违法扣留用户快件、签订不公平合同格式条款等突出问题。(牵头单位:市邮政管理局,责任单位:市工商局)

(十) 文体消费领域。开展文化惠民季活动,推进全民健身

计划，全面提升文化体育产品质量和服务水平，文化、体育放心消费示范单位分别达到 50 家、20 家。健全文化市场信用管理制度，加强日常监管和投诉举报处理，为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。重点解决无故停演退演、发生重要变更不及时告知观众、假唱欺骗观众，接纳未成年人进入网吧，网络游戏经营单位未公布纠纷处理方式、恶意占用网络游戏用户预付资金、为未成年人提供网络游戏虚拟货币服务，隐瞒艺术品来源，伪造、变造艺术品来源证明、鉴定评估文件等突出问题。加强体育市场管理，强化预付卡消费监管，重点解决不具备从事体育经营活动条件、聘请无专业技术证书的人员从事体育技能培训、辅导、裁判、救生等工作，订立不公平合同格式条款，不按约定退回预付款等突出问题，营造体育服务安全放心消费环境。（牵头单位：市文化广电新闻出版局、体育局，责任单位：市工商局）

（十一）公共服务消费领域。加强供气、供水、供热、供电等公共服务综合监管，强化诚信经营教育，引导经营单位参与放心消费示范单位创建，放心消费示范公共服务企业实现“全覆盖”。开展公共服务质量监测、消费维权调查及结果通报工作，提升公共服务质量水平。（牵头单位：市住房城乡建设局，责任单位：市工商局、物价局、消协）

（十二）金融消费领域。推动银行、证券、保险等相关金融机构创建放心消费示范单位。建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，加强监督检查，及时查处侵害金融消费者合法

权益的行为。健全金融消费者投诉处理机制和金融消费纠纷第三方解决机制，有效督办、处理投诉案件，调处金融消费纠纷。引导金融机构将保护金融消费者合法权益纳入公司治理，建立金融消费者适当性制度，自觉保障金融消费者财产安全权等基本权利。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。加大对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，鼓励金融机构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：人民银行威海市中心支行，责任单位：威海银监分局、市金融办）

三、工作安排

（一）动员部署（2018年9月30日前）。成立领导小组，出台实施方案，召开专题会议进行动员部署。各区市要结合各自实际，建立相应组织领导机制，研究制定具体实施方案。各牵头单位要按照职责分工制定各领域创建方案。

（二）整体推进（2018年10月至2020年9月）。分三个阶段进行：第一阶段，2018年9月至2018年年底，重点抓好社会氛围营造、诚信经营宣传教育、“承诺、亮诺、践诺”活动开展、消费侵权案件查办、守信激励和失信惩戒机制建设、消费投诉调对接等工作。建立放心消费示范单位创建体系，制定创建条件、标准和评选办法，完成100家放心消费示范单位创建。第二阶段，2019年，重点抓好消费维权绿色通道建设、消费品和服务质量提升、侵害消费者权益明规则和暗规则破解等工作，完

成 200 家放心消费示范单位创建。第三阶段，2020 年 1 月至 2020 年 9 月，重点抓好消费维权大数据应用、消费侵权公示、行业协会自律作用发挥、示范单位动态管理等工作，完成 300 家以上放心消费示范单位创建。

（三）总结提高（2020 年 10 月至 12 月）。全面总结创建工作经验，对照目标查找不足，着力补齐短板，突出抓好创建成效评估，进一步完善消费者权益保护工作长效机制，确定下一阶段创建工作目标。

四、保障措施

（一）加强领导，健全机制。成立市建设放心消费城市领导小组，由市政府分管领导任组长，有关部门负责人为成员，负责拟定创建计划、调度日常工作、督导任务落实、协调解决问题。领导小组办公室设在市工商局，主要负责人、分管负责人分别兼任办公室主任、副主任。各成员单位要按照职责分工协作配合，研究具体方案并推动落实。（牵头单位：市工商局，责任单位：市建设放心消费城市领导小组成员单位）

（二）广泛宣传，营造氛围。加强对放心消费创建工作的宣传引导，发挥报刊、广播、电视、网络等媒体作用，形成全社会关心、支持消费维权工作的良好氛围，推动放心消费城市共建共管、共创共享。加强对经营者的宣传教育，引导经营者积极参加各项创建活动，持续提升各领域和行业参创率。（牵头单位：市工商局，责任单位：市建设放心消费城市领导小组成员单位）

（三）创新方式，协同推进。实施放心消费创建大数据示范应用工程，整合 12345、12315、ODR 企业等消费维权投诉举报平台，建设放心消费智能化在线调处系统，实时采集分析消费维权数据，打造线上线下无缝衔接的消费维权体系。将放心消费城市与文明城市、诚信威海、质量强市建设一体推进，充分发挥市公共信用平台（信用威海）作用，公开放心消费创建信息，并纳入联合失信惩戒和守信激励范畴。健全执法联动机制，建立消费纠纷多元化解机制，形成创建工作合力。（牵头单位：市工商局，责任单位：市建设放心消费城市领导小组成员单位）

（四）科学考评，强化督查。以消费者评价为主，科学构建消费环境评价标准，推动创建工作制度化、规范化、程序化。通过大数据分析、第三方评价、专家论证、消费者评价等方式，科学评估创建工作成效。加强放心消费创建工作督促检查，每年统一组织开展一次专项督导活动。对放心消费创建工作开展年度评估。（牵头单位：市工商局，责任单位：市考核办、市建设放心消费城市领导小组成员单位）

附件：威海市建设放心消费城市领导小组成员名单

附件

组	长：张 伟	副市长
副 组 长：	刘 琰	市政府办公室副主任
	张兴民	市工商局局长
成 员：	张瑞英	市委宣传部副部长、文明办主任
	张 涛	市发展改革委副主任
	孙玉忠	市经济和信息化委副主任
	于明伟	市教育局教育督学
	丛刚滋	市公安局副局长
	苗 家	市民政局副局长
	姜 勇	市司法局副局长
	于 军	市财政局副局长
	官常明	市人力资源社会保障局副局长
	吕仁静	市住房城乡建设局副局长
	王清喜	市道路运输管理处处长
	李雪梅	市农业局副局长
	陈丕松	市海洋与渔业局副局长
	李中京	市商务局副局长
	徐元政	市文化广电新闻出版局副局长、市文

化市场执法局局长

黄 伟	市体育局副调研员
徐 伟	市卫生计生委副主任
董礼松	市旅游发展委副主任
王振勇	市工商局副局长
于凌云	市质监局稽查支队支队长
王 琦	市食品药品监督管理局副局长
王新军	人民银行威海市中心支行副行长
唐 晓	威海银监分局纪委书记
王建东	市邮政管理局党组成员
于国胜	市法制办副主任
邹 辉	市价格监督检查局局长
张 炜	市金融办副主任
赵勇健	市畜牧兽医局调研员
于继东	市消协秘书长