

绍兴市人民政府办公室文件

绍政办发〔2020〕8号

绍兴市人民政府办公室关于 全域推进放心消费建设的实施意见

各区、县（市）人民政府，市级有关部门、有关单位：

为全面融入“满意消费长三角”建设，深化推进“放心消费在绍兴”行动，营造更加安全放心的消费环境，根据“放心消费在浙江”行动部署，经市政府同意，现就全域推进我市放心消费建设提出如下意见。

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，以推动高质量发展、创造高品质生活为主线，不断健全完善促进满意消费工作机制，合力营造消费需求持续增长、产品服务品质放心、消费权益有效保障的消费环境，增强消费对经济发展的基础性作用，

更好满足人民群众对美好生活的向往。

二、主要目标

坚持“政府主导、部门协同、企业自律、社会监督”工作方针，按照突出重点、分步实施原则，通过提升放心消费单位覆盖面，以放心消费单位“量变”催化消费环境“质变”。到2022年，重点行业和领域均开展放心消费建设，全市市场秩序更加规范，消费环境更加和谐，诚信体系更加完善，维权机制更加健全，建设氛围更加浓厚，有效提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，稳步提高消费对经济高质量发展的贡献率，全市及各区、县（市）“放心消费指数”均达到0.9以上，打造“放心消费在绍兴”品牌，把我市建设成为全省消费最安全、最放心、最满意的城市之一。

（一）放心消费建设工作覆盖全市。在完成省下达目标任务基础上，积极拓展放心消费单位覆盖面，覆盖城市和乡村、网上和网下、商品和服务、制造和流通，放心消费重点县建设全面推进，放心消费单位覆盖辖区重点行业领域的70%以上，乡镇（街道）参与创建覆盖率达到100%，培育建设一批放心消费示范县、镇街、街区和单位（行业）。

（二）消费品和服务质量显著提升。加强源头管控，完善产品和商品质量监测机制，确保全市制造业产品质量合格率达到96%以上，主要食品安全和基本药物抽检合格率达到99.5%以上，主要食用农产品质量安全省级监测合格率达到98%以上，消费者

对公共服务业服务质量整体满意度逐年提高。

(三)经营者诚信守法意识普遍提高。强化经营者主体责任，遵从市场规律，加快落实消费维权首问责任制和先行赔付制，推动消费维权关口前移。自愿参与创建活动，自觉履行法定责任，强化诚信自律意识，在消费维权源头治理上发挥表率作用，促进市场诚信体系建设。

(四)消费安全保障机制更加完善。市场准入、企业信用分类监管、商品和服务质量监测、主要消费品及农(畜、水)产品质量安全追溯、消费警(提)示和突发事件防控及应急处置等机制进一步健全，市场监管效能进一步增强，消费安全保障更加有力。

(五)消费纠纷解决渠道便捷畅通。全面形成覆盖城乡、通道便捷、关口前移、部门联动、多方参与的消费纠纷高效化解格局，有效消费投诉处理率保持在95%以上，消费者处理结果满意率逐年提高，消费安全重大事件以及区域性系统性消费风险大幅降低。

三、工作任务

(一) 夯实放心消费建设工作基础

1. 夯实放心消费单位基本面。力争2020年全市放心消费单位达到市场有效主体的5%以上，柯桥区全面推进放心消费重点县区建设；2021年和2022年，按省要求，扩面推进放心消费建设，放心消费单位占市场有效主体比例逐年提高。在抓实放心消

费单位覆盖面总体提升的同时，把放心工厂建设作为重点，力争更多企业开展放心工厂建设。（责任单位：市市场监管局，各区、县〔市〕政府负责落实，以下均需各区、县〔市〕政府落实，不再列出）

2. 推进放心消费区域覆盖面。对标高水平全面建成小康社会目标任务，以《乡村放心消费建设与管理规范》为指引，实施“美丽乡村放心消费”行动，各区、县（市）每年至少建成1个放心消费乡村；按照“处处争创放心店，家家都可退换货”目标，将放心消费建设拓展延伸到核心商圈、特色街区、大型商超等区域，各区、县（市）每年至少建成1个放心消费街区（商圈）；到2022年基本实现连点成片、连片成面，为推进放心消费城市建设、实现放心消费全域覆盖目标打下坚实基础。（责任单位：市市场监管局）

3. 推动无理由退货承诺落实。以本地特色产业为基础，大力推行“厂商一体无理由退货”工作机制，鼓励有条件的消费品生产企业承诺无理由退货；流通领域符合退货条件的放心消费单位，要将无理由退货承诺作为放心消费承诺的核心内容，提高本地放心消费单位无理由退货覆盖面，力争覆盖到长三角区域。（责任单位：市市场监管局）

（二）加强重点行业领域放心消费建设

4. 民生市场领域。深入推进省放心农贸市场以及其他消费品专业市场放心消费建设工作；加强与放心消费街区（商圈）、

平安市场、星级文明规范市场等创建活动的联动，建立协调推进、信息共享和社会共治的大创建格局，到 2022 年，市场参与创建率力争达到 60% 以上。（责任单位：市市场监管局、市公安局）

5. 电子商务和电视购物领域。指导电商企业和电视购物经营者自觉履行经营者首问和先行赔付制，落实七日无理由退货规定，支持督促电商与电视购物平台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，培育建设一批放心消费示范单位，促进电子商务和电视购物行业健康发展。（责任单位：市商务局、市文广旅游局、市市场监管局）

6. 旅游行业。围绕诚信旅游，实现旅游景区、旅游饭店、旅游度假区、旅行社、旅游购物点、特色旅游街区、乡村旅游点等创建工作全覆盖，深化放心消费景区建设，培育一批放心消费酒店、旅行社、商店、街区、民宿；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，切实解决社会和游客反映强烈的问题，坚决遏制旅游市场乱象，营造放心舒心的旅游消费环境。（责任单位：市文广旅游局、市农业农村局、市市场监管局、市发改委、市公安局、市交通运输局）

7. 食品药品行业。完善食品药品安全监管制度，强化食品药品生产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，严厉打击野生动物非法经营活动，实现从“田间”到“餐桌”全流程监管；全力做好国家食品安全示范城市和省级

食品安全市创建工作。（责任单位：市市场监管局、市自然资源和规划局、市农业农村局、市公安局、市卫生健康委）

8. 信息消费行业。深入推进“放心消费、满意服务”示范营业厅创建活动，积极推进“满意+”行业服务质量提升行动；加强对电信、互联网等信息通信服务监管，强化对电信和互联网用户个人信息保护，规范电信收费行为，及时处理消费者投（申）诉，严厉打击电信网络诈骗、互联网虚假广告等违法违规行为，维护消费者合法权益。（责任单位：市经信局、市委网信办、市无线电管理局、电信绍兴分公司、移动绍兴分公司、联通绍兴分公司、市公安局、市市场监管局）

9. 交通行业。建立完善公路、铁路等交通运输业消费维权保障体系，提升服务质量，改善服务水平，维护消费者合法权益和运输秩序；依法规范网约车经营服务行为；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监管规范和标准；加强对机动车驾驶员培训机构的监管工作；全面推进高速公路放心消费示范区建设，加快实现全覆盖。（责任单位：市交通运输局、市公安局、市市场监管局）

10. 金融行业。推动银行、证券、保险等相关金融机构开展放心消费示范单位创建，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；强化对农村金融消费者的权益保护，为城乡居民提供安全、便利、放心的金融消费环境。（责任

单位：市金融办、人行绍兴市中心支行、绍兴银保监分局）

11. 价格领域。完善明码标价和收费公示制度，着力推行“明码实价”；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。（责任单位：市市场监管局）

12. 公共服务行业。加强对供水、供气、供电、养老服务等公共服务行业放心消费建设工作的组织引导，强化综合监管和行业规范相结合；开展服务质量公开承诺、公众满意度调查，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。（责任单位：市综合执法局、市民政局、市公用事业集团、绍兴电力局、市发改委、市经信局）

13. 粮油行业。进一步健全粮油质量监管机制和安全追溯体系，坚决守住粮油安全底线；深入推进“放心粮油”企业、供应店建设，着力提升“放心粮油”建设质量和覆盖面。（责任单位：市发改委、市市场监管局）

14. 医疗卫生行业。建立健全科学合理的医疗费用管控体系，加强监督检查，防止和减少过度检查、过度用药和过度服务；加强医患纠纷人民调解制度和医疗责任保险制度建设，依法保护医患双方合法权益；开展医疗卫生行业放心消费单位创建活动。（责任单位：市卫生健康委、市市场监管局、市司法局）

15. 快递物流行业。创新快递市场和服务质量监管，深入推进快递行业放心消费单位创建。到2022年，参与创建的企业覆

盖率达到 70%以上，主要品牌企业城区自营网点标准化达标率达到 90%以上；建立市级申诉处理中心，加强企业人员培训，提升消费投诉处置效能。（责任单位：市邮政管理局、市公安局、市交通运输局、市市场监管局）

16. 房地产行业。加强商品住房交付使用管理，明确交房条件与标准，严格对照规划设计要求和合同约定进行专业验收，保证住房建筑、小区公共配套以及消防、供水、燃气、供电、环境卫生、电梯等生活基础设施质量；规范项目预（现）售行为，依法查处房地产开发企业在商品房销售环节的违法违规行为；依法查处房地产经纪机构、经纪人的违法违规行为。（责任单位：市建设局、市发改委、市自然资源和规划局、市市场监管局、市公安局、市税务局）

17. 住宅装修行业。加强对住宅装修放心消费建设工作的宣传引导，强化行业规范管理和综合整治；加强装修市场监管，采取媒体曝光、限制市场行为等措施，严厉打击以次充好、消费欺诈、虚假宣传等违法违规行为，切实保护消费者权益，维护住宅装修市场良好秩序。（责任单位：市建设局、市市场监管局）

18. 文化行业。开展网上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，加强日常监管和投诉举报处理，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

责任单位：市文广旅游局、市传媒集团、市公安局）

19. 教育培训行业。研究制订校外培训机构设置具体标准，督促引导培训机构持证持照经营，规范培训行为，自觉履行服务承诺，提高培训质量，提升培训满意度。依法依规加强校外培训机构准入管理，组织专项治理，强化日常监管，严厉查处侵害学生和消费者权益的行为，促进校外培训机构规范有序发展。（责任单位：市教育局、市人社局、市市场监管局）

20. 美容美发和运动健身行业。以预付式消费较为集中的行业为重点，加强对单用途商业预付凭证发放行为的监管，引导相关经营者诚信经营，提高管理科学性、有效性；加强对虚假宣传、消费欺诈等侵害消费者权益突出问题的打击查处和专项整治力度，推动行业健康发展。（责任单位：市商务局、市体育局、市市场监管局、人行绍兴市中心支行、市公安局、市卫生健康委）

21. 农产品和农资领域。推进农产品标准化、绿色化生产，深化食用农产品合格证制度试行工作，加强农产品质量安全监管和追溯体系建设；进一步做大做强农产品品牌，建立区域公用品牌、企业品牌、产品品牌的农产品品牌发展模式；大力开展“三品一标”认证工作；开展“农资经营示范店”创建活动，规范农资市场经营秩序，强化农药、化肥、种子、农用薄膜等重要农资产品质量监管。（责任单位：市农业农村局）

（三）全面提升信用联动监管能力

22. 加强企业信用监管。建立跨部门信息交换机制，依托全

国信用信息共享平台和国家企业信用信息公示系统，推动各地各有关部门及时、有效交换共享信息；建立健全市场主体信用分类监管机制，推动落实黑名单、经营异常名录、警示等管理制度，加强对经营者信用管理，充分发挥社会信用联合惩戒作用，实现“一处违法、处处受限”。（责任单位：市发改委、市市场监管局、市公安局、市税务局）

23. 加大市场监管整治。综合运用市场主体双随机抽查、专项或综合检查等手段，加强对消费突出问题和重点领域的市场整治，严厉查处制假售假、虚假宣传、违法广告、消费欺诈、霸王条款和拒不履行商品服务责任义务等消费侵权违法案件，建立大案要案督办、协办和联动查处机制，进一步净化消费环境。（市市场监管工作联席会议各成员单位按职责分工负责）

24. 强化质量监管和风险防范。建立完善产品和商品质量监测、抽查检验和依法公开发布等机制，严格落实问题和缺陷产品召回、下架、退市等制度；着力抓好食品药品、农副（水）产品和儿童用品、装饰装修建材、汽车配件、家用电器、油品等重点商品质量检测；加快推进产品质量安全追溯体系建设，发挥市场倒逼作用，推动产品质量全程监管。（责任单位：市市场监管局、市经信局、市商务局、市农业农村局、绍兴海关）

（四）探索创新消费者权益保护机制

25. 探索创新消费维权工作机制。建立完善消费纠纷调处与社会大调解工作对接机制，全面推动消费纠纷“诉调对接”机制

双向化；综合运用调解、仲裁等有效手段，积极化解社会反映强烈的维权问题；深化消费维权司法援助和区域协作联动机制建设，打造覆盖城乡的法律援助服务网络，努力降低群众消费维权成本。（市市场监管工作联席会议各成员单位按职责分工负责）

26. 加强消费维权工作一体化建设。加强基层消费维权工作，充分运用放心消费建设工作平台，建立健全消费维权部门协作和联席会议等制度，畅通投诉热线，拓宽消费者诉求与维权渠道，拓展互联网及移动受理渠道，扩大消费维权网络体系覆盖面，形成全社会共同保护消费者合法权益的良好工作格局。（市市场监管工作联席会议各成员单位按职责分工负责）

27. 强化消费维权组织效能建设。加强基层消费维权组织建设，推进消费维权联络站、服务站建立快速和解机制，提高消费纠纷调处和矛盾化解能力；切实抓好消费维权志愿者队伍和公益律师团组织建设，积极推动公益诉讼。（市市场监管工作联席会议各成员单位按职责分工负责）

四、工作要求

（一）提高思想认识，强化组织领导。各地各部门要站在全局高度，加强组织领导，健全保障机制，全面开展放心消费建设；要把放心消费建设纳入经济社会发展总体规划、目标考核工作体系、财政预算保障项目和为民办实事重点内容，推动各项工作扎实开展。

（二）精心统筹规划，加强部门协作。各地各部门要制定实

施方案，对照工作要求，拓展行业领域创建率和行业领域内放心消费单位覆盖率，重点建设一批放心消费示范单位；要细化实化任务措施，实行项目式、清单化管理，明确时间表、路线图、责任人，扎实推进方案实施；要发挥部门职能作用，健全情况通报、信息共享、督查考核等协作联动工作机制，凝聚工作合力。

（三）广泛宣传报道，营造良好氛围。各地各部门要围绕放心消费建设工作，充分利用广播、电视、报纸、网络等载体，多角度、多层次宣传放心消费建设工作主题、目的意义、典型经验和工作成效，引导消费者增强自我保护意识、消费维权意识，为建设工作营造良好舆论氛围；要着力加强对经营者的宣传教育，引导经营者积极参加承诺践诺、放心消费单位创建等活动，促进各行业领域创建率持续提升。

（四）完善配套措施，加强社会共治。研究建立对放心消费单位在税收、招标、购买服务、银行授信、商标品牌认定等方面的扶持措施和配套政策，增强企业开展创建活动的内生动力；充分发挥行业协会的桥梁纽带作用，加强本行业商品（产品）和服务质量、经营行为监督，开展消费纠纷调解，提升行业形象，实现创建一个行业带动一批企业的集聚效应。

（五）强化评估督查，及时反馈信息。要加强对放心消费建设工作的督导检查，结合放心消费“三度一率”社会评价工作，做好建设工作的跟踪评估，及时研究解决存在问题，加强信息交流和指导培训，着力破解工作瓶颈。各地各部门要切实加强放心

消费建设工作推进情况及典型经验做法信息反馈报送工作，及时上报当年和三年建设工作总结。

- 附件：1. 2020年各区、县（市）放心消费建设目标任务分解表
2. 2020年重点行业领域“放心消费示范单位”创建任务表

绍兴市人民政府办公室

2020年3月27日

（此件公开发布）

附件 1

2020 年各区、县（市）放心消费建设目标任务分解表

目标 区域	培育放心消费单位			放心消费 示范街区	城乡放心 农贸市场	改造提升农 村家宴放心 厨房	中小学、等级 幼儿园食堂 “智能阳光 厨房”	放心化妆品 示范经营单位	放心化妆品 示范街区
	放心消费单位	其中：无理由 退货承诺单位	其中： 放心工厂						
越城区	2800	1000	700	2	9	8	100	26	0
柯桥区	4500	1500	1300	2	9	16	101	17	1
上虞区	2700	900	700	2	6	8	115	14	0
诸暨市	3200	1200	1200	2	8	8	122	21	0
嵊州市	2000	600	800	1	4	25	80	12	0
新昌县	1800	500	500	1	5	10	41	10	0
合计	17000	5700	5200	10	41	75	559	100	1

附件 2

2020 年重点行业领域“放心消费示范单位”创建任务表

序号	行业领域	创建类型	越城区	柯桥区	上虞区	诸暨市	嵊州市	新昌县	合计	责任单位	
1	民生市场领域	放心农贸市场	9	9	6	8	4	5	41	市市场监管局	
2		消费品专业市场	2	4	2	2	1	1	12		
3	电视购物领域	电视购物	1	1	1	1	1	1	6	市文广旅游局	
4	旅游行业	景区	按省下达的任务指标另行分解								
5		旅游商店	统一纳入市市场监管局牵头的放心商店创建								市文广旅游局 市市场监管局
6		旅行社	1	1	1	1	1	1	6		市文广旅游局
7	信息消费行业	电信营业厅	2	2	2	2	1	1	10	电信绍兴分公司	
8			2	2	2	2	1	1	10	移动绍兴分公司	
9			2	2	2	2	1	1	10	联通绍兴分公司	
10	交通行业	客运站	1	1	1	1	1	1	6	市交通运输局	
11		汽车 4S 店	3	2	2	2	2	2	13	市商务局 市市场监管局	
12	金融行业	保险机构	2	2	2	2	1	1	10	绍兴银保监分局	
13	公共服务行业	电力网点	1	1	1	1	1	1	6	绍兴电力局	
14		养老机构	1	1	1	1	1	1	6	市民政局	
15	粮油行业	粮油店	2	2	2	2	2	2	12	市发改委	
16	快递物流行业	快递企业	1	1	1	1	1	1	6	市邮政管理局	
17		快递网点	2	2	2	2	2	2	12		
18	农资领域	农资经营店	2	2	2	2	2	2	12	市农业农村局	
合计			34	35	30	32	23	24	178		

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，绍兴军分区，
市监委，市中级人民法院，市检察院。

绍兴市人民政府办公室

2020年3月31日印发
