

实施方案（2023—2025年）》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

淄博市市场监管局 淄博市委宣传部

淄博市委网信办 淄博市中级人民法院

淄博市发展改革委 淄博市教育局

淄博市公安局 淄博市民政局

淄 博 市 司 法 局 淄 博 市 财 政 局

淄博市人力资源社会保障局 淄博市住房城乡建设局

淄博市交通运输局 淄博市农业农村局

淄博市商务局 淄博市文化和旅游局

淄博市卫生健康委

淄博市行政审批服务局

淄博市体育局

淄博市地方金融监管局

淄博市城市管理局

淄博市邮政管理局

淄博市信息通信发展办公室

中国人民银行淄博市分行

国家金融监督管理总局淄博监管分局

淄博市烟草专卖局

淄博市广播电视台

淄博市消费者权益保护委员会

2023年9月12日

(此件公开发布)

“放心消费在淄博”示范创建深化提升 三年行动实施方案(2023—2025 年)

为进一步深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府，市委、市政府关于优化消费环境，促进扩大消费的决策部署，根据山东省市场监督管理局等 27 部门《关于印发“放心消费在山东”创建深化提升三年行动方案（2023—2025 年）的通知》（鲁市监发〔2023〕9 号）要求，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，积极推动高质量发展，认真落实党中央、国务院等各级关于促进消费的决策部署，按照山东省落实《关于加快建设全国统一大市场的意见》的任务分工要求，通过组织开展“放心消费在淄博”示范创建深化提升行动，着力改善市场环境，优化消费环境，提振消费信心，促进消费持续恢复，不断提升人民群众生活品质，擦亮“放心消费在淄博”品牌，积极争创全国放心消费示范城市，为实现“3510”发展目标和“强富美

优”城市愿景提供坚强支撑。

二、工作原则

(一) 多元参与，社会共治。充分调动经营者积极性和主动性，强化其创建活动主体地位。同时，充分发挥法律法规的规范作用、职能部门的监管作用、行业组织的自律作用及消费者组织和媒体、社会公众的监督作用，积极构建政府主导、部门协作、企业自律、行业自治、社会监督、群众参与为一体的放心消费环境共创共享格局。

(二) 问题导向，标本兼治。从当前影响消费安全和消费质量的突出问题着手，督促经营者提高产品和服务质量，依法查处各类消费侵权行为，切实增强群众获得感、幸福感、安全感。注重加强消费维权制度建设，坚持边治理边规范，积极探索完善消费者权益保护长效机制，巩固放心消费创建成效，持续推动消费环境优化。

(三) 示范带动，延伸拓展。以质量安全、明码标价、计量准确、服务优质、纠纷快处等为指向，以社会认可、消费者满意为基本原则，积极培育放心消费示范单位，引领带动领域创建、行业创建、区域创建，不断提升创建整体水平。

(四) 标准引领，分类推进。推进放心消费示范单位创建标准体系建设，鼓励和引导经营者按照标准建立完善管理服务体系，提升产品和服务质量。因地制宜、因企施策，根

据不同地域和行业领域特点分别制定完善创建标准和措施，有针对性地加强对参与创建经营者的培育指导，提高创建实效。

三、工作目标

(一) 放心消费创建工作基本实现全域覆盖。广泛引导发动与人民群众生活消费息息相关的市场主体参与放心消费创建，指导经营者结合自身实际开展放心消费承诺亮诺，在醒目位置公示创建承诺和标识。推动创建基本覆盖消费集中区域和金融保险、公用事业、零售、酒店服务、文化旅游、体育健身、美容美发、教育培训、交通运输等相关行业领域，实现商品服务、线下线上、生产流通、城市农村全覆盖。严格标准和程序，积极培育、严格认定放心消费示范单位，引领带动提升整体创建水平，全市力争认定淄博市放心消费示范单位 900 家。

(二) 经营者诚信守法意识普遍增强。广泛开展《消费者权益保护法》等法律法规规章的普法宣传教育指导工作，强化“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”的首问责任意识，鼓励有条件的经营者建立先行赔付制度。加强放心消费示范单位创建标准宣传贯彻，举行诚信经营倡议等活动，引导经营者强化法治观念和诚信意识，切实履行各项义务和承诺，诚信经营，公平竞争，不断提高产品和服务质量，消费维权主体责任得到更好落实，保护消费者权益成为经营者

自觉行为。

（三）消费品和服务质量明显提升。深入实施质量强省、质量强市战略，全面加强质量监管，推动经营者增强质量品牌意识，完善质量保障和创新机制，着力提升产品和服务质量，全市制造业产品质量合格率达到96%，消费品质量合格率满足高品质生活需要。加大宣传发动力度，引导更多经营者承诺落实线下购物无理由退货，进一步畅通商品异地、异店退换货通道，探索建立政府主导下的无理由退货基金，不断提升群众消费体验，全市承诺推行无理由退货实体店达到3万家以上，消费者购物“后悔权”得到进一步保障。

（四）消费纠纷源头化解能力显著提高。拓宽消费维权网络，延伸消费维权触角，落实经营者主体责任，指导大中型消费集中场所、相关服务企业、省内电商平台等推进规范化消费维权服务站建设，继续引导有条件的经营者建立在线消费纠纷解决机制（ODR），推行消费环节先行赔付制度，畅通消费投诉受理渠道，及时将消费纠纷解决在企业、化解在源头，全市消费维权服务站发展到1000家以上，ODR单位发展到1200家以上，消费纠纷自行协商和解率达到80%以上。

（五）消费维权社会共治格局更加完善。建立完善消费纠纷多元化解和诉调对接机制，推广人民调解、行政调解、司法调解联动做法，充分发挥政府和有关部门、人民法院、

人民团体、基层群众性自治组织、人民调解组织、消协组织、行业协会、专家学者、公益组织、律师、网格员、志愿者、第三方机构等力量，合力化解疑难消费纠纷。高度重视舆论监督作用，大力宣传诚信守法典型，曝光消费侵权典型案例。加强消费领域信用体系建设，各行业主管（监管）部门切实履行本行业消费领域信用监管主体责任，实施信用分类管理，健全失信约束制度，依法依规做好失信行为的认定、记录、共享、公示、惩戒和信用修复等工作。

（六）消费侵权突出问题得到有效治理。畅通消费投诉举报渠道，健全完善投诉举报处理流程，提高制度化、标准化、信息化水平，12345 消费投诉举报处置率达到 100%，12315 平台消费投诉按时办结率达到 99% 以上，举报按时核查率达到 99% 以上。加强投诉举报数据分析，提高监管执法和消费维权工作的预见性、针对性和精准性。全面开展消费投诉信息公示，聚焦消费者投诉集中、反映强烈的领域、行业和市场经营主体，及时公示消费投诉总体情况和典型案例。及时发布消费提示警示，引导群众安全科学消费。围绕消费者反映集中的消费侵权问题，强化监管执法，加大“诉转案”力度，加强行刑衔接，对严重侵害消费者合法权益加大惩治力度，侵害消费者权益的潜规则、明规则得到有效治理，区域性系统性消费风险大幅降低。

四、重点领域工作任务

(一) 开展网络购物放心消费创建提升行动。指导规范实体商业通过直播平台、社交营销等从事经营活动。督促指导平台亮照、亮证、亮规则、亮标识，落实“七日无理由退货”规定，指导平台和商户在准入、质量管控、售后服务、投诉处理、先行赔付、个人信息保护等方面加强规范管理。以区县政府为主体开展省级网络市场监管与服务示范区创建试点。围绕网络经济全业务线上线下一体化监管，促进相关职能部门形成工作合力。市级以上放心消费电商企业 60 家，打造 1 家以上省级网络市场监管与服务示范区。(责任单位：市市场监管局、市委网信办、市商务局)

(二) 开展旅游行业创建提升行动。以 A 级旅游景区、旅行社等场所和经营单位为主体，积极在文化旅游行业开展创建工作，市级以上放心消费示范 A 级旅游景区、示范旅行社等达到 10 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，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。(责任单位：市文化和旅游局、市公安局、市市场监管局)

(三) 开展交通运输行业创建提升行动。引导交通运输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。依法规范巡游和网络预约出租汽车经营服务行为。加强对机动车维修行业的监督管理，净化维修市场环境，完善机动车维修服务领域的监管规

范。加强对机动车驾驶员培训机构的监督管理工作。全面推进车站、高速公路放心消费建设。2025 年底前，全市认定 9 家市级以上放心消费驾驶培训机构、机动车维修企业、出租汽车公司等。（责任单位：市交通运输局、市公安局、市市场监管局）

（四）开展金融保险行业创建提升行动。推动银行、保险等相关金融机构开展创建工作，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，市级以上放心消费保险机构达到 3 家。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，鼓励自主开展金融知识宣教活动，促进金融知识宣教常态化。（责任单位：国家金融监督管理总局淄博监管分局、中国人民银行淄博市分行、市地方金融监管局）

（五）开展教育培训行业创建提升行动。加强面向中小學生（含幼儿园儿童）的校外教育培训机构、职业技能培训机构及其他非学历教育机构的监管，依法依规加强校外培训机构准入管理，督促引导培训机构规范培训行为，严厉查处侵害学生和消费者权益行为，促进校外教育培训机构规范有序发展。2025 年底前，全市认定 15 家市级以上放心消费校

外教育培训机构。（责任单位：市教育局、市人力资源社会保障局、市行政审批服务局、市公安局、市民政局、市市场监管局）

（六）开展公共服务行业创建提升行动。着力加强对供气、供暖、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。开展公共服务质量监测和结果通报，引导提升公共服务质量水平。联合市消费者权益保护委员定期开展公共服务业消费维权调查，并及时公布结果，为消费者提供安全放心的公共服务行业消费环境。2025 年底前，全市认定 5 家市级以上放心消费公共服务企业。（责任单位：市住房城乡建设局、市发展改革委、市市场监管局、市消费者权益保护委员会）

（七）开展食品安全领域创建提升活动。全力推进国家食品安全示范城市创建，促进食品生产经营企业高质量发展。开展“三诺三监管”和“守底线、查隐患、保安全”行动，健全食品安全分层分级包保工作机制，推动属地管理和企业主体“两个责任”落地落实。在食用农产品种植养殖、食品生产、流通和餐饮等领域，同步推进放心消费创建活动。2025 年底前，全市认定 205 家市级以上放心消费食品生产经营单位。（责任单位：市市场监管局、市教育局、市农业农村局、市卫生健康委等）

（八）开展医疗、药品行业创建提升行动。推进医疗机

构放心消费创建工作，确保医疗服务质量和安全。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。强化药品、医疗器械、化妆品安全监管，将质量安全责任落实到销售、使用的每个环节，确保人民群众用药、用械、用妆安全。2025 年底前，全市认定 15 家优质医疗服务单位、95 家放心消费药店，50 家化妆品放心消费示范经营单位。（责任单位：市卫生健康委、市公安局、市市场监管局）

（九）开展日用消费品等领域创建提升活动。扎实开展消费品标准和质量提升行动，推动落实商品质量和服务质量承诺及先行赔付等制度，督促经营者履行法定及约定义务，落实消费维权主体责任，切实承担商品“三包”义务，明码标价、诚信经营。鼓励有条件的线下经营者推行 7 日以上无理由退货制度。加强烟草市场监管，突出抓好电子烟、茶烟等新型烟草制品监管，严厉打击侵权假冒烟草制品以及“三无”电子烟产品。2025 年底前，全市认定 400 家市级以上放心消费日用消费品商店、商场、超市、专卖店等。（责任单位：市市场监管局、市商务局、市烟草专卖局）

（十）开展消费品生产领域创建提升行动。以食品、家电、家具、纺织服装等日用消费品生产企业为重点，选择一批主观意愿强、基础条件好、产品质量优的企业开展培育工作，推动企业开展品牌建设。优先将“山东省省长质量奖”

“山东老字号”“好品山东”“泰山品质”等名单内企业纳入放心消费示范单位培育范围。2025 年底前，全市认定 60 家市级以上放心消费生产企业。（责任单位：市市场监管局、市商务局、市农业农村局）

（十一）开展文化娱乐行业创建提升行动。依法加强营业性演出、艺术品市场监管，保护消费者合法权益。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。2025 年底前，全市认定 5 家相关服务经营者为市级以上放心消费示范单位。（责任单位：市文化和旅游局、市公安局、市市场监管局）

（十二）开展通信行业创建提升行动。积极营造通信用户放心消费环境，引导通信行业提升品牌服务品质，完善行业服务规范，优化行业服务水平，规范收费行为，建立和完善用户信息安全和消费者权益保护机制，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。（责任单位：市信息通信发展办公室、市消费者权益保护委员会）

（十三）开展房地产行业创建提升行动。督促房地产开发公司、房地产经纪公司严格落实主体责任，依法依规诚信经营，加强行业自律。进一步规范公平交易的市场秩序，努力营造公平有序的房地产市场竞争环境和安全放心的消费环境，市级以上放心消费房地产开发公司、房地产经纪公司达到 10 家。（责任单位：市住房城乡建设局、市市场监管局）

(十四) 开展快递行业创建提升行动。支持快递业整合资源，构建覆盖城乡的快递物流服务体系。加强对快递市场监督管理，深化快递标准化网点建设，及时处理严重损害快递行业消费者权益的案件。以全国性快递企业为重点，培育一批放心消费示范快递企业。2025 年底前，全市认定 15 家相关服务经营者为市级以上放心消费示范单位。(责任单位：市邮政管理局、市交通运输局)

(十五) 开展行业协会、商会放心消费创建提升活动。组织建材、装饰装修、餐饮、物业、家政、家电维修、汽车、快递、金融、医药、律师等行业集中开展放心消费示范行业创建活动。通过放心消费创建，强化行业组织桥梁纽带作用的发挥，完善行业自律、纠纷快处等消费者权益保障机制，营造安全放心的生活消费环境，提升行业消费服务水平。(责任单位：各行业管理部门、市民政局、市消费者权益保护委员会等部门单位)

(十六) 开展合同格式条款整治提升行动。以消费者反映较多的热点问题为导向，聚焦公用事业、教育培训等与消费者密切相关行业领域，深入排查、整治不公平格式条款。广泛开展合同格式条款“你提我点”活动，开展综合整治，督促经营者整改，切实保护消费者合法权益。探索开展合同范本制定推行工作，从源头规范合同格式条款。(责任单位：市市场监管局、市教育局、市住房城乡建设局)

(十七) 开展放心消费示范街区（商圈）创建提升行动。按照放心消费示范街区（商圈）创建标准，推荐引导夜间经济示范街区、综合商业街、特色商业街、商贸功能区、专业市场、商业综合体、一刻钟便民生活圈、景区、文创园区、博物馆等经营管理主体参与放心消费示范街区（商圈）创建。在创建中压实示范街区运营管理机构责任，指导完善创建规划方案，督促健全创建工作组织，制定完善消费投诉处理制度，指导建立和探索消费环节先行赔付、线下购物无理由退货等制度。（责任单位：市市场监管局、市发展改革委、市商务局、市文化和旅游局、市城市管理局）

(十八) 开展放心消费示范乡村创建提升行动。推动乡村振兴精品片区和全域美丽乡村创建工作与放心消费示范乡村创建融合对接，积极培育放心乡村、放心镇（街道）、放心乡村民宿、放心农场、放心农家乐、放心景区等，实现创建活动城乡一体化发展。（责任单位：市市场监管局、市农业农村局、市文化和旅游局）

(十九) 开展物业服务行业创建提升行动。加强对群众居住问题的关注，定期对物业服务质量进行考核，促进物业服务企业提高服务水平，切实保护业主权益，维护物业服务市场良好秩序。（责任单位：市城市管理局、市发展改革委、市市场监管局）

(二十) 开展美容美发、体育健身等行业创建提升工作。

着力强化对美容美发、体育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。（责任单位：市商务局、市体育局、市市场监管局）

（二十一）开展“放心消费在淄博”消费环境评价。参照中国消费者协会城市消费者满意度评价体系，构建适合淄博实际情况的消费环境评价指标体系，发布市级消费环境指数，用数据给各区县、各有关部门消费环境建设工作精准画像，科学评估各区县消费环境状况，发挥消费环境指数指挥棒作用，推动各区县政府、各有关部门持续改善提升消费环境。（责任单位：市消费者权益保护委员会、市发展改革委、市委宣传部、市委网信办、市教育局、市公安局等部门）

五、工作安排

（一）动员部署（2023年9月20日前）。按照山东省行动方案，结合本地实际，认真梳理分析，制定出台具体实施方案，明确具体工作任务和时间节点，加强对放心消费创建工作的领导和组织协调。各责任单位要围绕工作任务，建立推进机制，确保责任和目标落实到位。

（二）整体推进（2023年9月—2025年10月）。在此期间，每年的创建工作按以下步骤开展：

1. 引导发动（持续推进）。市消费者权益保护工作联席会议办公室（以下简称“市联席会议办公室”）依据《山东省放心消费示范单位创建指南》《山东省放心消费示范单位

创建管理办法（试行）》，发动县级消费者权益保护工作联席会议办公室（以下简称“县级联席会议办公室”）和各责任单位对照创建指南引导经营服务单位积极参与创建，并将承诺情况上传山东省放心消费创建服务系统。

2. 选育指导（每年5月30日前）。各责任单位要对基础条件好，有意愿申报省级、市级放心消费示范单位的经营服务单位初步确定为申报主体，并指导县级业务主管部门向县级联席会议办公室提报推荐名单。

3. 培育提升（每年6月30日前）。县级联席会议办公室要会同本级行业主管部门，组织申报主体对照《山东省放心消费示范单位创建指南》进行规范提升，指导申报主体自我评价，并按程序将申报主体名单报市联席会议办公室。

4. 评估审核（每年9月15日前）。县级联席会议办公室对申报主体的守法经营情况进行查询，对最近2年内无严重违法违规行为的单位，会同行业主管部门，第三方机构或消费者代表，对照创建标准，通过材料审查、实地评估等方式进行初审，确定推荐单位名单，上报市联席会议办公室。

5. 审核公示（每年11月15日前）。市联席会议办公室收到推荐名单后，在征求市相关主管部门意见后，向社会公示不少于5个工作日，按省级、市级放心消费示范单位分别报省联席会议办公室、市政府。

6. 认定公示（每年3月10日前）。山东省放心消费示

范单位推荐名单按《山东省放心消费示范单位创建管理办法(试行)》第十七条第(六)项规定认定公示。淄博市放心消费示范单位推荐名单经市政府认定后公示,接受社会监督。

7. 动态管理(持续推进)。加强对已认定放心消费示范单位的动态管理,定期进行复核,对不符合创建标准及关停的示范单位按程序予以撤销。

(三) 总结提高(2025年11月30日前)。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,确定下一阶段重点工作。

六、保障措施

(一) 加强组织领导。各部门要进一步提高消费者权益保护工作重视程度,把“放心消费在淄博”示范创建作为民生实项目,加大对创建工作的支持力度,保障创建工作顺利推进。市联席会议办公室负责放心消费创建工作统一协调和指导。各有关部门按职责分工,各司其职,协作配合,推动落实。已明确创建指标的要按进度完成,没有明确创建指标的要对创建工作积极进行量化推进。市联席会议办公室建立信息报送、情况通报制度,通报工作进展情况。

(二) 强化协同协作。要牢固树立消费环境建设“一盘棋”理念,大力强化协同监管理念,建立完善跨部门、跨区域执法联动响应和协作机制,消除监管盲点。加强信用监

管，引导各类消费品和服务经营者施行准入前信用承诺制度，接受社会监督。建立完善消费投诉信息公示制度，促进消费纠纷源头治理。建立完善多元化纠纷解决机制，推动行政调解与人民调解、诉前调解联动，提高消费争议解决质效。

（三）强化政策支持。各有关部门、新闻媒体、金融机构、市场开办单位、电商交易平台等，围绕宣传表扬、信用激励、招标采购、信贷优惠、费用减免等方面，研究制定对放心消费参与创建单位的支持政策和激励措施，提高经营者参与创建积极性。加强创建工作保障，各级财政在放心消费创建宣传、评估、学习、培训、调研、督导、检查、激励、标准制定和信息化建设等方面提供经费支持，各部门要把相关费用列入年度预算。

（四）营造良好氛围。发挥报刊、广播、电视、网络等媒体的宣传引导作用，深入宣传创建工作主题、目的意义、创建措施、典型经验和工作成效，为创建工作营造良好舆论氛围。着力加强经营者宣传教育，引导经营者积极参加承诺践诺、放心消费示范单位创建，持续提升各领域和行业参创率。大力宣传“最美消费维权人物”选树活动，弘扬维权正能量，推进消费维权社会共治。

（五）强化评估督查。以“放心消费在淄博”消费环境指数为主要手段，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。通过数据分析、第三方评价、消费者满意度测评等方式，科学评估消费环境建设成效，评价结果报告市政府，反馈各区县政府，各部门，促进各区县，各部门精准开展消费环境建设和放心消费示范创建工作。