

2019年苏州“3·15”国际消费者权益日活动方案

为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神,全面落实中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》和中央经济工作会议精神,认真执行市政府工作报告部署要求,扎实做好消费维权各项工作,努力营造良好的消费环境与和谐稳定的社会环境,特制定2019年“3·15”国际消费者权益日活动方案如下:

一、指导思想

围绕2019年消费维权年主题“信用上消费更放心”,呼吁加快消费领域信用体系建设,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,营造安全放心消费环境;倡导经营者依法诚信经营,虚心接受消费者评价意见,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可;鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围;发挥消保委组织商品和服务监督职责作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系,保持苏州经济持续健康发展和社会大局稳定,为高水平全面小康社会收官打下决定性基础。

二、组织领导

为切实加强“3·15”活动的组织领导,有序推进各项系列活动,市政府成立2019年“3·15”纪念活动领导小组,各市、区政府也应成立相应的领导小组,加强对本区域内“3·15”活动的组织领导。

三、活动内容

根据《消费者权益保护法》,各地各部门要围绕消费市场的热点、消费者关心的重点,以“贴近民生、聚焦民生”为宗旨,认真履行法定职责,突出工作重点,创新维权举措,加强协同共治,努力打造“3·15”惠民便民亲民形象。

(一)围绕消费维权年主题,积极宣传,培育理性健康的消费文化。

1. 开展年主题宣传月活动。制作发布消费维权年主题公益宣传片,编印消费维权宣传手册,向社会公众普及相关法律法规和年主题含义。邀请骨干法官、执法人员、公益律师、维权专家等开展“进农村、进社区、进学校、进单位、进家庭、进企业、进景区、进商圈”年主题宣传月活动,通过公益宣讲、发放宣传资料、互动问答、现场维权等形式,帮助消费者识别消费风险,引导商家诚信经营,在全社会营造重视企业信用、打造企业信用、提升企业信用的良好风尚。

2. 召开“3·15”新闻通气会和消费者代表座谈会。全市各有关部门和各级消保委组织要结合本部门工作职责和地方实际,适时召开系列新闻通气会,通报2018年度受理消费者投诉情况分析、消费维权典型案例、消费调查和商品比较试验结果,诠释“信用上消费

更放心”年主题,介绍“3·15”国际消费者权益日活动安排,加强消费维权正面舆论引导,烘托纪念日系列活动氛围。同时,各地各部门要紧密结合贯彻年主题精神,组织召开消费者代表座谈会。

3. 开展“3·15”全媒体宣传活动。依托报纸、电台、电视台、新媒体,编录出版“3·15”新闻专刊,贯彻消费维权年主题精神,宣传全市2018年消费维权亮点举措、2019年消费维权重点工作部署、消费维权热点、消费调查和商品比较试验结果、消费指南、侵害消费者权益案例、消费维权先进典型等,多渠道广泛传播理性消费文化。

4. 举办“3·15”互联网消费维权服务日活动。3月15日,市消保委、市各有关部门将联合相关企业、行业协会、公益律师、维权专家等,利用信息互联技术,开展互联网消费维权服务日活动。根据消费投诉重点领域,划分专业板块,在线即时受理消费者投诉、咨询与举报,集中化解消费矛盾和纠纷。同时,借助新闻网络,呈现全年全市消费者权益保护工作的丰硕成果,营造放心消费环境。

(二)创新消费宣传形式,突出重点,凸显消费领域信用体系建设的重要性。

1. 加强重点领域消费教育。围绕消费维权年主题,大力开展重点领域、重点人群的消费教育工作。针对农村消费者、老年消费者、青少年消费者等重点人群,持续开展多种形式的消费教育系列活动,提高消费者识别陷阱和自我保护能力。针对金融服务、预付式消费、个人信息保护、网络购物、食品安全等重点领域,发布消费警示提示,曝光不良消费侵权行为,提高消费者科学自主选择意识,规范企业行业经营行为。同时,探索线上消费教育途径,利用网络传播特点,扩大消费教育受众面,提高消费教育实效性。

2. 提升企业信用监督。以《电子商务法》的颁布实施为契机,推动形成有关部门、电商行业组织、电商经营者、消费者等共同参与的电商市场治理体系,促进公平竞争,增强市场活力。加强对住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业企业信用缺失情况的监督,从严格法规标准和强化监管的角度,呼吁完善强化企业信用监督的制度体系。落实企业和行业协会的约谈告诫制度,鼓励企业诚信经营,规范企业消费纠纷和解决制度,发挥信用评价对经营者的激励约束作用,进一步提升产品和服务质量,不断满足人民日益增长的美好生活需要。

3. 全力搭建“智慧315”综合平台。继续加快“智慧315”综合平台建设,整合PC端、移动端和微信公众号“一微两端”功能,构建公开、高效、透明的网络维权平台。利用综合平台的消费领域数据资源,关注消费者反馈信息,探索投诉公示制度和建立失信企业黑名单,加快向政府有关部门推送企业失信信息,为信用体系建设发挥积极作用。

4. 巩固深化与消费密切相关重点行业创建工作。深入推进食品药品、旅游、住家维

修、通信、汽修、快递、价格、农资、粮油、食盐、公共服务等与民生密切相关行业的放心消费创建工作,不断完善监管制度和法规建设,加强信息公示和考核评价,推进示范店、示范区、示范品牌创建。

(三)开展各项消费体验活动,凝聚合力,加强重点领域社会监督。

1. 积极落实质量提升行动。围绕《苏州市质量提升行动实施方案(2018-2020年)》,积极抓好推动落实。落实2019年质量提升市工作行动计划,开展苏州市制造业质量竞争力指数、服务业质量竞争力指数、重点围绕新兴产业、先进制造业和现代服务业发展需求,大力推进质量品牌计划,营造浓厚的质量提升行动氛围。

2. 全面推进全域旅游示范区创建工作。为优化苏州旅游发展软环境,推进全域旅游示范区的创建工作,着力整治“一日游”市场乱象,“3·15”期间,开展《苏州市国内一日游接待合同》示范文本推广使用宣传月活动,规范旅游企业和旅游从业人员的经营行为;开展“一日游”市场消费者满意度调查,为行政管理部门提供有力依据,继续在旅游购物场所推行“30日无理由退货”制度,监督承诺企业严格执行相关制度。同时,开展旅游景区公共场所卫生监督执法专项行动,营造安全健康的旅游环境。

3. 开展消费调查、消费体验和参与省消保委组织的商品质量比较试验活动。联合志愿者团队、公益律师、新闻媒体等力量,就百姓生活息息相关的消费产品和服务开展消费调查、体验和商品质量比较试验活动,及时发布活动结果。针对中高端和智能产品、儿童青少年消费产品等,结合《电子商务法》贯彻落实情况,开展体验式调查和比较试验,为消费者选择信用评价高的产品和服务提供参考,为政府强化信用监管提供意见建议。

4. 组织消费者主体体验活动。突出消费者主体地位,重视消费者使用商品和享受服务后的反馈发言权,维护消费者对商品和服务的监督权。通过邀请人大代表、政协委员、社区居民、行业协会旁听庭审,充分展示典型消费案件司法处理的动态过程。通过食药安全科普知识有奖竞赛、知名品牌白兰地假鉴别、食用农产品快速检测、名贵中药材优劣鉴别、过期失效药品回收等消费者便民体验活动,宣传食品药品安全知识和消费知识,助力食品药品放心行动。

5. 加强市场监管督查。各地各有关部门要围绕“3·15”期间的市场经济秩序监管,通过查处一批严重扰乱市场秩序、损害消费者权益的典型案件,对具有普遍性、共同性的行业突出问题给予有力震慑,着力抓好食品药品专项整治,全面实施食品药品放心行动,加大整治医疗、食品、药品、互联网金融等事关广大群众身体健康和生命财产安全的虚假违法广告,进一步规范商品和服务的营销活动,严厉查处不正当竞争、销售假冒伪劣商品等行为,做好消费领域价格监督工作,

积极推动价格社会监督和价格诚信建设工作。各市、区消保委组织和各部门消费投诉热线要做到整体联动、上下互动,加强值班,恪尽职守,对有关侵害消费者权益的重大案源线索要迅速做出反应,及时调查处理,加大对不法行为的监督和不法经营者的惩治力度。

四、时间安排

3月15日,举办3·15国际消费者权益日纪念大会,市消保委联合市各有关部门举办“3·15”互联网消费维权服务日活动。各市、区消保委组织开展广场宣传咨询服务活动,3月15日前,编录出版“3·15”新闻专刊。3月,有关部门集中开展市场专项整治活动。3月,开展“信用上消费更放心”消费维权年主题宣传月活动。

贯穿全年,开展消费教育系列活动。贯穿全年,开展消费调查、消费体验和参与省消保委组织的商品质量比较试验活动,以及消费者主体体验活动。贯穿全年,落实2019年质量提升市工作行动计划。贯穿全年,开展食品药品放心行动。贯穿全年,全面推进全域旅游示范区的创建工作,进一步优化苏州旅游发展软环境。贯穿全年,全面搭建“智慧315”综合平台,构建公开、高效、透明的网络维权平台,形成“一微两端”的信息发布综合体系,为信用体系建设发挥积极作用。

五、活动要求

(一)高度重视,精心组织。各地各部门要深刻理解和消费维权年主题的内涵,充分认识建设消费领域信用体系对营造安全放心消费环境的重要性和紧迫性,结合部门职责,围绕年主题大力开展系列宣传和专项执法活动,以“3·15”国际消费者权益日系列活动为契机,提振消费信心,释放消费潜力,强化企业自律,提升消费者满意度。

(二)加强领导,强化落实。各地各部门要按照市“3·15”纪念活动领导小组的统一部署和要求,根据部门具体职责和工作要求,落实纪念日系列活动,坚持“统一指挥、分级组织、隆重热烈、安全节俭”的原则,结合本地、本部门实际,制定切实可行的活动方案,同时,各地各部门要注重加强信息互动和维权联动,确保活动涉及领域多样,宣传范围宽广,营造氛围热烈、实际成效显著。

(三)扩大宣传,求真务实。要发挥职能部门、新闻媒体、行业协会和企业的积极作用,鼓励社会各界公众参与监督,形成消费维权协作共治力量,因地制宜、营造氛围、协同并进,加强消费市场监督,健全消费维权机制,提高消费者满意度,发挥推动消费领域信用体系建设的积极作用。

(四)严格纪律,做好总结。各地各部门要明确责任分工,严格组织纪律,落实工作部署,确保纪念日系列活动顺利开展、积极推进。

本版组稿小荣 毛元伟

苏州市消保委召开“3·15”国际消费者权益日新闻通气会

3月13日上午,苏州市消保委为深入推进“3·15”国际消费者权益日系列活动,扎实做好消费维权各项工作,努力营造良好的消费环境与和谐稳定的社会环境,召开“3·15”国际消费者权益日新闻通气会。市消保委秘书长胡磊、副秘书长吴旭、市中院民一庭庭长曹贵源、市文广旅局旅游质监所所长殷融、相

关人大代表、政协委员、相关消费者代表、企业代表、媒体记者30余人出席。

市消保委发布2019年“3·15”国际消费者权益日活动安排;市中院发布2018年度消费者权益保障纠纷案件审理情况和网络服务、教育培训、健身培训、开单案件的民事赔偿、旅游服务、不合理格式条款等六大重点案例;市

消保委发布2018年度消费投诉分析报告以及2018年度十大消费维权警示案例;市文广旅局发布《苏州市国内一日游接待合同》示范文本起草等情况。

相关负责人现场接受记者采访,回答了记者感兴趣的课题。

市消保委秘书长胡磊表示,今年将纪念

活动由原来的线下转到线上,目的是让更多消费者参与到全市的消费维权事业中来,不断提高消费知情权、安全权、公平交易权、监督权的能力和水平,促进经营者诚信经营,促进苏州消费领域信用体系形成,实现全市消费市场的健康、高质量发展。



市消保委秘书长胡磊现场接受采访

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山尚德

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出