

# 许昌市市场监督管理局 简报

## 放心消费环境营造工作专班

第 13 期

---

### 许昌市市场监督管理局督导全市 “提振消费信心 放心消费在中原”工作

为全面促进消费者权益保护工作，推动全市“提振消费信心 放心消费在中原”活动向纵深开展，近日，在市局四级高级主办吴宏胜带领下，许昌市市场监管局消保分局组成督导组，深入基层，调研督导全市“提振消费信心 放心消费在中原”工作，进一步了解基层工作进展情况及存在困难和问题，听取意见建议，指导推动“提振消费信心 放心消费在中原”工作深入开展。



督导组一行深入各县市（区），通过听取汇报、座谈交流、实地调研、查阅资料等方式检查“提振消费信心 放心消费在中原”工作开展情况。各县市（区）局负责人详细汇报了“提振消费信心 放心消费在中原”工作进展情况、12315效能评估评价工作情况、线下实体店无理由退货承诺活动开展情况、ODR单位发展及在线处理投诉情况及下步工作打算，并就工作中遇到的问题提出意见建议。通过座谈交流，详细了解各单位工作安排落实情况，查看各单位工作质量、完成进度，工作中存在的困难和问题，就发现的问题进行现场指导。尤其对ODR单位发展及运行、投诉举报处理规范、12315效能评估评价等方面工作进行了重点讲解指导。深入市场，与经营主体、消费者沟通交流，认真倾听了解具体情况、意见建议，共同商讨工作改进措施。督导组还认真查看了各单

位“提振消费信心 放心消费在中原”工作方案制定、任务分解、清单台账、汇报材料等资料。



从督导检查情况来看，各单位工作措施得力，方式方法多样，宣传氛围浓厚，各有特色亮点。魏都区分局采取召开座谈会、媒体访谈、现场咨询等多种形式宣传放心消费创建活动，积极动员广大经营者参与创建，规范经营行为，提高商品和服务质量，创建安全放心的消费环境；鄢陵县市场监管局成立工作专班，制定实施方案，把抓重点与抓统筹结合起来，形成齐抓共管的工作格局；建安区市场监管局针对辖区专业市场集中的特点，加强对辖区11个专业市场的放心消费创建工作，开展重点上门帮扶指导，推广居然之家“一站式购物、一站式售后保障、一站式无理由退换货”经验，督促经营者履行消费者权益保护主体责任；禹州市市场监管

局大力推广省级放心消费示范单位创建经验，以点带线、以线促面，拓展创建纵深，提高创建实效；长葛市市场监管局加强基层消费维权站点建设，健全上下联动工作体系，及时查处侵权行为；东城分局认真落实 ODR 运行机制，第一时间解决消费纠纷。

督导组对各县市（区）局今年消保维权工作取得的成绩给予了充分肯定，市局四级高级主办吴宏胜围绕当前重点工作提出明确要求。一要高度重视，统筹推进。以消保维权工作为重点，科学安排，统筹推进，不断提升市场监管效能，进一步改善消费环境，促进放心消费，以放心消费创建助推消费内需提升，助力许昌经济高质量发展。二要完善措施，凝聚合力。要树立大消保理念，把放心消费创建工作与各项工作结合起来，研究制定更加有力的工作举措，协力推进放心消费创建工作再上新台阶。三要鼓励创新，示范带动。引导市场主体提升服务意识，创新服务机制，打造一批高质量放心消费示范单位，更好地发挥放心消费示范引领作用。四要加大宣传，营造氛围。大力开展“提振消费信心 放心消费在中原”系列宣传活动，利用各级各类媒体，加大宣传力度，营造愿消费、敢消费的社会氛围。

下一步，许昌市局将根据督导检查中发现的问题，认真梳理，深入分析，督促各县市（区）局对照问题，加强整改落实，对基层反映的职业投诉占用大量行政资源等问题积极

探索解决方案，全面提升消费维权效能，创建安全放心优质的消费环境。