

# 嵊泗县人民政府办公室文件

嵊政办发〔2024〕14号

## 嵊泗县人民政府办公室关于印发 嵊泗县创建浙江省放心消费示范县工作 实施方案的通知

各乡镇人民政府，县政府直属各单位：

《嵊泗县创建浙江省放心消费示范县工作实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

嵊泗县人民政府办公室

2024年5月16日

（此件公开发布）

# 嵊泗县创建浙江省放心消费示范县工作 实施方案

为深入实施扩大内需战略，贯彻落实党中央国务院、省委省政府关于激活和扩大消费的决策部署，更加有效地发挥消费对经济发展的基础性作用，进一步优化我县消费环境，提升人民群众的幸福感和获得感，经市委市政府同意，我县作为首批试点地区全面开展浙江省放心消费示范县创建工作，现结合我县实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

### （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，深入学习贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神和省委省政府主要领导调研嵊泗指示要求，坚持以人民为中心的发展思想，持续推动“八八战略”走深走实，聚焦聚力高质量发展建设“美丽嵊泗美好嵊泗”总要求，坚持法治思维和底线思维，践行“有感服务、无感监管”理念，强化共建共治共享，营造安全、优质、诚信、便捷、舒适的放心消费环境，激活和扩大消费，增进民生福祉，保持社会稳定，在全省“勇当先行者、谱写新篇章”中作出海岛县更大贡献。

### （二）基本原则。

1.坚持人民至上。以人民群众满意不满意作为最终评判标准，让人民群众对身边消费环境改善有直接感受，通过消费者自主选

择强化市场配置资源作用，提升人民群众生活品质，增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

2.坚持政府主导。由政府牵头抓总、整体推进，坚持“管行业就要管消费环境建设”，明确各部门职责，完善综合监管和行业监管相结合的部门协作机制，统筹信用约束和政策激励，突出问题导向、标本兼治，一体推进城市乡村、商品服务、线上线下放心消费建设。

3.坚持源头治理。督促指导经营者落实质量安全主体责任，持续提升消费供给品质，主动参与放心消费建设工作。建立健全守信激励和失信惩戒机制，引导经营者守法诚信经营。健全经营者与消费者之间纠纷先行和解机制，提升消费纠纷源头化解能力。

4.坚持示范引领。高标准开展放心消费单元建设，以点带面，牵引全域消费环境提质升级。聚焦消费集聚区、主要产业、特色产业，大力开展放心消费建设，以放心消费元素助力高质量发展。注重总结各部门、基层好做法，积极创造“浙江经验”。

5.坚持社会共治。统筹社会资源，凝聚各方力量，构建政府主导、部门协同、社会监督、行业自律、企业主责、消费者参与的消费环境建设共治格局，加快提升消费环境治理体系和治理能力现代化水平。

### （三）目标任务。

至2024年底，嵊泗县放心消费建设体系建立健全，放心消费单元建设覆盖面持续拓展，全县消费供给水平进一步提升，消

费市场秩序更加有序，经营者诚信自律水平明显提升，消费维权更加高效，力争消费者满意度位于全省领先水平。

## 二、创建任务

### （一）提升消费供给安全和品质水平。

贯彻落实“促消费”各项政策要求，稳定住房、家装家居和电子产品等大宗消费，扩大餐饮、文旅、文体体育、健康等服务消费，完善海岛电子商务和快递物流配送体系，大力发展海岛旅游，促进渔村消费，全面优化文旅消费环境，培育发展赛事经济、市集经济、夜间经济、沉浸式体验式消费等新场景新业态，加大消费惠民力度，带动商文旅全面发展。

完善消费基础设施，以高质量消费供给引领和创造市场新需求，不断提升消费便利度、舒适度、满意度。加强海水养殖业和海鲜产品质量、品牌和标准建设，推动品种培优、品质提升、品牌打造和标准化生产。

落实经营者质量安全主体责任，建立健全消费品质量标准体系，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。严格落实明码标价等规定，推进诚信计量行动。健全服务标准体系，开展服务提升行动，改善售后服务体验，规范服务经营行为，提升服务质量。积极引导各类市场主体主动承诺、认真践诺，强化主体责任，保障消费市场安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、承诺放心。

### （二）推进放心消费单元建设。

重点围绕“放心消费单位、放心消费商圈（街区）、放心消

费乡村”三大单元，以及我县海岛特色行业，以“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、承诺放心、维权放心”为主要内涵，进一步推进放心市场、放心商店、放心餐饮、放心景区、放心工厂、放心金融网点等放心消费单位建设，不断拓展覆盖领域。

聚焦商圈（街区）、商业综合体等消费集中的场所，与区域消费中心和地方特色消费中心培育相结合，打造“管理规范、服务优质、纠纷快处、氛围浓厚”的放心消费商圈（街区）。

聚焦渔村（社区），深入实施乡村振兴战略和文旅深度融合工程，积极服务渔农村现代化，持续打造“吃的安心、住的舒心、玩的开心”放心消费乡村。

### （三）加强消费市场系统治理。

重点围绕食品药品、日用消费品、文化旅游体育、金融保险、交通运输、邮政通信、生活服务、教育培训、“一老一小”服务、住房家装、预付式消费等领域，各行业主管部门提升行业标准和规范，落实日常监管、消费维权、宣传教育工作措施。

聚焦突出问题，加强部门协作、信息共享和联合执法，常态化组织专项治理，依法查处各类侵害消费者权益行为，遏制消费市场乱象。

大力推进网购领域消费环境治理，加强线上线下一体化监管，引导市场主体完善消费者权益保护规则，优化网络消费环境。深化消费领域信用体系建设，将市场经营主体侵害消费者权益案件查处情况纳入企业信用评定内容，全面推行消费投诉信息公示工作。

#### （四）完善消费维权体系。

畅通消费投诉举报渠道，提升处置效能和调解成功率，明确相关部门消费投诉举报处置职责，形成清单、动态管理，加强投诉举报数据分析、风险研判和信息共享。

落实经营者主体责任，积极引导有条件的经营者建立消费纠纷在线解决机制（ODR），及时将消费纠纷解决在企业、化解在源头。持续扩大基层消费维权联络站（点）覆盖面，指导重点商圈（街区）、渔村（社区）、景区等大中型消费集中场所建立消费维权联络站。加强消费者权益保护工作力量保障和队伍建设，推动基层市场监管消保工作规范化建设，积极打造消费维权领域“枫桥经验”。

#### （五）深化社会共治。

积极发挥行业协会桥梁纽带作用，推动会员单位积极参与放心消费建设，形成行业依法规范、诚信自律氛围。充分发挥消保委等社会组织在消费体察、社会监督、消费维权、志愿者服务等方面的作用，加强基层基础建设，推进“共享法庭”有效运行。

常态化开展消费宣传教育，加强消费引导，及时发布消费提示警示，增强消费者理性消费、依法维权意识和自我保护能力。推动放心消费文化与地域文化、行业文化、企业文化有机融合，营造浓厚的放心消费建设氛围。

### 三、工作步骤

（一）动员部署阶段（2024年1月—3月）。成立嵊泗县放心消费建设工作领导小组及其办公室，细化责任分工，制定印发

《嵊泗县创建浙江省放心消费示范县工作实施方案》，召开创建工作动员部署会，明确创建工作任务分工及完成时限。

（二）全面创建阶段（2024年4月—10月）。领导小组各成员单位对标《浙江省放心消费示范县（市、区）评价细则》（2024版），认真梳理查补问题短板，紧紧抓住薄弱环节，进行重点突破，确保各项创建措施落实到位。

（三）总结验收阶段（2024年11月—12月）。完成创建工作的自查自评，收集汇总相关材料，形成验收台账，向市联席办提交验收申请。

#### 四、工作要求

（一）强化组织实施。成立由县政府分管领导为组长的放心消费建设工作领导小组（成员单位名单见附件1），加强对创建工作的组织领导。领导小组下设办公室，办公室设在县市场监管局，县市场监管局局长曾波兼任办公室主任，各成员单位分管领导兼任办公室副主任，统筹协调放心消费示范县创建各项工作，及时研究解决创建中遇到的困难和问题。各成员单位要合力攻坚，全面推进创建工作。

（二）强化创建管理。将创建工作纳入基层网格化治理体系，乡镇责任分工细化至网格，属地监管机构责任分工落实至片区，创建工作绩效评价纳入县政府对部门、乡镇年度综合绩效评价内容。工作经费列入本级财政预算，根据创建工作需要形成经费预算，并由财政专项保障。建立创建统筹协调、暗访检查、评价激励机制，健全部门间信息通报、研判会商等工作机制，推动形成

条抓块统、齐抓共管的工作格局。

**（三）强化政策激励。**出台放心消费建设政策激励措施，推动各大金融机构加大对放心消费单位信贷支持力度，推动企业信用资产向金融资产转化。对于在放心消费示范县创建过程中起到示范引领作用或突出贡献的放心消费单位、放心消费商区（街道）、放心消费乡村，给予相应的激励政策。

**（四）强化创新突破。**打造海岛特色放心消费基层治理体系，针对消费者重点关注的问题，出台消费环境建设相关政策、规定、措施。结合我县实际制订出台放心消费建设特色标准，建立相关工作规范，推行先行赔付、责任保险制度，拓展和创新放心消费建设赋能机制，营造社会共治多元有序的消费环境。高度关注消费新业态新模式新趋势，延伸工作触角，完善监管服务机制，积极探索特色工作品牌，提高公众参与度与满意度。

**（五）强化氛围营造。**结合“315”国际消费者权益保护日、重大节日等，在全县广泛开展各类放心消费宣传活动，组织各行业开展省级放心消费标准宣贯，积极开展“放心消费”理念宣传推广，提高公众对示范县创建的重视度，对政策措施的知晓度，凝聚社会共识，引导社会各界正确认识、合理期待、积极参与，营造全社会同关心、同参与、同监督、同受益的放心消费建设良好氛围。

附件：1.嵊泗县放心消费建设工作领导小组名单

2.2024年浙江省放心消费示范县创建任务清单



附件 1

## 嵊泗县放心消费建设工作领导小组名单

组 长：朱云飞	副县长
副组长：吴有科	县政府办公室副主任
曾 波	县市场监督管理局局长
成 员：徐 燕	县委网络安全和信息化委员会办公室专 职副主任
徐 亮	县委县政府信访局副局长
林建波	县人民法院专委
刘湘衡	县发展和改革委员会副局长
金 迪	县经济和信息化局副局长
柴芬娜	县教育局副局长
郑若明	县公安局政委
陈海明	县民政局副局长
杜 力	县司法局副局长
谢 波	县财政局副局长
唐波娜	县人力资源和社会保障局副局长
孙 政	县住房和城乡建设局总工程师
邬善波	县交通运输局党组成员、县交通运输 行政执法队专职副队长
陈 杰	县农业农村局副局长

张建波	县文化和广电旅游体育局副局长
何锋浩	县卫生健康局副书记
刘国裕	县市场监督管理局副局长
刘祖毅	县海洋经济发展局副局长
孙福军	县烟草专卖局副局长
沈 浩	县消费者权益保护委员会秘书长
戴 斌	菜园镇人民政府副镇长
林豪杰	嵎山镇人民政府副镇长
任宗泽	洋山镇人民政府副镇长
徐 斌	五龙乡人民政府副乡长
罗志科	黄龙乡人民政府副乡长
王瑜佳	枸杞乡人民政府副乡长
周 笛	花鸟乡人民政府副乡长

附件 2

## 2024 年浙江省放心消费示范县创建任务清单

### 县人民政府办公室（金融）“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	推进金融领域放心消费建设，促进行业安全有序发展。落实金融服务实体经济相关政策，协同开展虚假宣传、销售误导等营销行为不规范问题的整治行动。
2		推动金融机构面向放心消费单位丰富信贷产品，积极减费让利。鼓励保险机构优化产品和服务，探索无理由退换货责任保险制度。
3	放心消费单元培育情况	有效推进放心金融网点的培育工作，完成年度目标任务。
4	主管行业领域规范经营情况	确保相关银行、保险主体经营资质合法有效，确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
5	消费投诉举报处置及案件查处情况	督促银行、保险主体投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达 100%。

## 县委网络安全和信息化委员会办公室“放心消费示范县”

### 创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	舆情监测	加强重点领域舆情监测，突出正面引导，及时研判处置。

## 县委县政府信访局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	投诉举报数据监测分析	定期对消费领域的投诉举报数据进行监测分析，督促相关单位及时办理消费领域投诉举报交办件，确保按时办结率不低于98%，重点领域的消费投诉举报年度增长率低于5%，并把相关情况及时报送领导小组办公室。

## 县人民法院“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	社会共治	发挥消费者权益保护“共享法庭”作用，落实“诉调对接”机制。

## 县发展和改革局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	消费市场 日常监管 情况	开展行政许可、行政处罚信息“双公示”工作。“双公示”合规率应达到指标要求，确保无迟报、漏报、瞒报情况发生。

## 县经济和信息化局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域 放心消费 建设情况	<p>推动发展规模化、连锁型餐饮服务业态。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>开展家政领域放心消费建设，推进家政行业安全有序发展，提升家政服务消费质量，开展《浙江省家政促进条例》宣贯活动，指导家政领域规范发展。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>根据上级部署统一推进通信领域放心消费建设，促进通信行业安全有序发展，督促落实对外公开优质服务承诺；协同开展电信服务合同、套餐资费争议等问题的专项整治行动，完成电信用户申诉有责率年度指标。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>开展中小学科技类校外培训专项整治行动，规范机构资质，加强预收费用监管，杜绝机构“卷款跑路”事件发生。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>加强单用途商业预付卡日常管理，落实预付卡管理相关法律法规和政策规定，建立部门职责清晰、协作分工明确的常态监管体系，监管执法联动顺畅。确保不会发生预付式消费群体性投诉造成较大负面影响事件。</p>

2	社会消费品零售总额增速监测	定期监测统计局发布的数据，测算社会消费品零售总额增速，并报送领导小组办公室。
3	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意度。
4	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
5	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。
6	专项治理工作开展	根据统一部署，联动开展美容美发消费领域价格违法、虚假宣传等乱象专项治理。

## 县教育局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	开展中小学学科类校外培训专项整治行动，规范机构资质，加强预收费用监管，杜绝机构“卷款跑路”事件发生。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意度。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县公安局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。
2	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
3	消费领域违法犯罪案件查办	及时处置各部门移交的侵害消费者权益违法犯罪行为案件。



## 县民政局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	优化布局养老院规划，开展针对中小机构管理不规范、收费不透明等问题的专项整治活动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意度。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县司法局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	法治保障	指导协调县市场监管局做好《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》及《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》宣贯工作，营造消费者权益保护法治氛围。开展消费领域的执法监督，推动各相关部门依法履行职责。

## 县财政局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	经费保障	加大放心消费建设财政上的保障力度，对在放心消费示范县创建过程中起到示范引领作用或突出贡献的放心消费单位、放心消费商区（街道）、放心消费乡村，给予相应的激励政策。

## 县人力资源和社会保障局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	开展职业技能类培训专项整治行动，规范机构资质，加强预收费用监管，杜绝机构“卷款跑路”事件发生。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县住房和城乡建设局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	加强住房领域资金监管，指导健全家装行业规范和标准。开展针对违规销售、违规代理、偷工减料、未按图施工等问题的整治行动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县交通运输局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	<p>加强运输经营证照和行为规范管理，开展营运车辆服务不规范、违规收费等问题整治行动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>开展邮政领域放心消费建设，推进行业安全有序发展。开展服务质量提升行动，防止严重侵害消费者权益行为情况发生。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p>
2	部门职责落实情况	<p>本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。</p>
3	主管行业领域规范经营情况	<p>确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。</p>
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	<p>投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。</p>

## 县农业农村局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	开展农药兽药残留等问题整治行动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意度。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县文化和广电旅游体育局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	开展中小学文化艺术类、中小学体育类校外培训专项整治行动，规范机构资质，加强预收费用监管，杜绝机构“卷款跑路”事件发生。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
		指导A级旅游景区、旅行社、星级饭店、百县千碗体验店、文旅市集、等级民宿、露营基地、网吧、娱乐场所等主体落实安全管理制度。开展旅游景区安全保障、涨价违约、侵权纠纷等问题整治行动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
		指导体育健身场馆等主体落实安全管理制度，开展场地设施安全等问题整治行动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
		有效推进放心景区的培育工作，完成年度目标任务。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理体系。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县卫生健康局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	加强婴幼儿照护、病患康复等管理，开展针对中小机构管理不规范、收费不透明等问题的专项整治活动。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。
2	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。
3	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价、诚信计量等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
4	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 县市场监督管理局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	重点领域放心消费建设情况	<p>开展针对电动自行车、燃气用具、服装、家电、家具等重点消费品产品质量监督抽查；开展质量强企、品牌产品培育、专项整治假冒伪劣、“三无”产品、安全隐患等行动；确保家电、汽车、黄金珠宝等销售领域无价格违法违规、制售假冒伪劣等情况发生。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>开展食品生产经营环节整治工作，定期开展餐饮红黑榜公示。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>指导平台落实协查责任，培育绿色直播间。确保该消费领域投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>严格落实明码标价等规定。</p>
2	消费产品品质情况	<p>培育高品质消费产品，培育内外贸产品“同线同标同质”“品字标浙江制造”、绿色产品，数量达到省定标准。</p>
3	经营主体责任落实情况	<p>开展在线巡检，确保经营者（含网络经营者）广告宣传、商业营销合法、合规。确保互联网领域违法广告线索率低于0.2%。</p> <p>确保反映售后服务类投诉举报年度增长率低于5%。</p> <p>确保企业源头化解比例(ODR企业活跃度)高于20%，ODR企业处理消费投诉按时办结率高于98%。</p>
4	消费市场日常监管情况	<p>确保县级食品安全监督抽检不合格检出率高于2.5%；确保药品、化妆品质量监督抽检不合格产品核查处置工作全部完成。辖区生产领域工业产品质量监督抽查不合格率高于全省平均水平。</p> <p>确保不发生因未及时处置大规模群体性知识产权侵权违法事件(针对同一项知识产权，存在10人以上的集中故意侵权违法行为)或未及时处置知识产权违法行为或处置不当，造成严重负面影响或引起严重负面舆情。</p> <p>加强消费者个人信息保护。确保不发生违法使用消费者个人信息而未被依法查处的情况。</p>



5	放心消费单元培育情况	有效推进放心商店、放心餐饮、放心网店、放心工厂、放心市场、放心药品化妆品经营单位、放心消费商圈街区（含放心消费美妆品质商圈街区）、放心消费乡村社区（美丽乡村放心消费集聚区）的培育工作，完成年度目标任务。
		落实放心消费单元动态培育管理，落实线上检查、后评价等制度。
6	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。 及时公示市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。
7	创建工作部署落实情况	将创建工作纳入政府重点工作或年度计划、年度综合评价内容，出台创建实施方案，定期研究、相关单位（部门）、街道（乡镇）职责分工明确，加强基层网格化治理，经费保障到位。
8	专项治理工作开展情况	按照上级部署，扎实开展保健品等消费领域乱象专项治理。开展价格违法、虚假宣传、报告造假等乱象专项治理行动。
9	社会共治工作开展情况	消保委组织健全，经费保障、运行有效，运用数字化平台妥善处置各类消费投诉。定期开展消费调查、消费体验等社会监督工作，对放心消费单元开展消费体验评价活动。建立消费教育基地，组建专家智库、消费维权义工队伍。投诉按时签收率、受理率，办结率不低于99%。
		加强消费维权协作，建设消费者权益保护“共享法庭”。
10	市场主体规范经营情况	商圈（街区）等消费集聚区建立消费者权益保护相关制度。落实首问负责、消费纠纷自主和解等相关制度。
		加强基层网格化治理，常态化组织专项治理，确保辖区内市场主体经营资质合法有效，亮证亮照经营，证照齐全，合法有效，展示位置醒目无遮挡。
		建立健全消费品质量标准体系，商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度，加强缺陷产品召回管理，保障消费质量放心。

		<p>引导经营者落实商品和服务明码标价，明确标示商品品名（服务项目）、价格和计价单位（计价方法）。确保经营者无强买强卖、强制搭售、价格欺诈、哄抬物价等行为。引导经营者执行政府定价、指导价及价格干预（紧急）措施的商品和服务严格按标准计价销售（收费）。引导经营者实行先消费后结算的，在结算前向消费者出具结算清单，列明所消费的服务项目、价格以及收费金额等信息。</p> <p>推进诚信计量行动，确保市场计量准确，确保无使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度的现象。</p> <p>积极引导各类市场主体承诺践诺，规范广告宣传 and 合同格式条款等日常经营行为，保障消费承诺放心；不存在不公平、不合理、与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式作出减轻或免除自身责任、加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。</p> <p>积极督导线下实体店开展无理由退换货承诺，在醒目位置展示无理由退换承诺内容，并按照承诺自觉履行。</p>
11	放心消费建设整体氛围情况	区域内放心消费建设氛围浓厚，推广统一的“放心消费在浙江”标识，重点商圈（街区）、市场、景区、旅游乡村等醒目位置发布放心消费公益广告。
12	消费者满意度、知晓度	<p>确保消费者满意度位于全省领先水平。</p> <p>加强放心消费建设宣传力度，常态化开展消费宣传教育活动，提高群众对创建的知晓度。</p>

## 县海洋经济发展局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	培育高品质消费产品	推动“一条鱼”产业链高质量发展，促进绿色食品数量有效提升，为放心消费建设提供坚实的产业基础，确保本地海水产品质量放心、安全放心。

## 县烟草专卖局“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	部门职责落实情况	本部门消费投诉举报处置职责清晰、各尽其责，消费维权形势平稳，消费投诉举报数量增幅控制在合理区间。在主管行业领域，推进与群众日常生活消费密切相关的经营主体放心消费建设，提升放心消费建设知晓度和满意率。
2	主管行业领域规范经营情况	确保相关行业市场主体经营资质合法有效，展示位置醒目无遮挡。督促落实明码标价等规定。保障本领域商品（服务）质量符合明示的质量信息、标准和法律法规等相关规定，执行进货查验、索证索票等商品质量管理制度。确保主管行业领域不存在与消费者有重大利害关系内容未特别提示、利用格式条款等方式加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的行为。
3	消费投诉举报处置及案件查处情况	投诉按时办结，消费领域行政处罚案件按时办结率达100%，消费领域违法行为案件涉嫌犯罪及时移送司法机关。市场经营主体侵害消费者权益案件查处结果及时公示，情节严重的应依法列入严重违法失信名单。

## 各乡镇“放心消费示范县”创建重点任务清单

序号	任务类别	重点任务要求及目标
1	社会共治	<p>加强基层网格化治理，常态化组织专项整治，确保辖区内市场主体经营资质合法有效、证照齐全、展示位置醒目无遮挡。</p> <p>加强放心消费建设宣传力度，提高全社会对放心消费示范县创建工作重要意义、政策措施等的知晓度。引导社会各界正确认识、合理期待、积极参与，提高消费者满意度。</p> <p>引导各类市场主体承诺践诺，组织社会力量对属地放心消费单位实施社会监督，关注群众反映强烈的问题并及时报送领导小组办公室。</p>

抄送：县委各部门，人大常委会、县政协办公室，县法院，县检察院，县人武部，省、市属在嵊单位。

嵊泗县人民政府办公室

2024年5月16日印发