HNPR—2021—01007

湖南省人民政府办公厅关于

营造放心消费环境繁荣居民消费的若干意见

湘政办发〔2021〕12号

各市州、县市区人民政府，省政府各厅委、各直属机构：

为贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，大力实施“三高四新”战略，营造放心消费环境，繁荣居民消费，在服务和融入以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局上展现新作为，现提出以下意见。

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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，围绕构建新发展格局，疏通堵点、补齐短板，营造安全放心的消费环境，繁荣居民消费，畅通国民经济循环，更好地发挥消费对经济发展的基础性作用。

（二）主要目标。到2025年底，实现以下目标：

1. 放心消费示范单位全覆盖。在保护市场公平竞争条件下，培育发展一批放心消费示范单位，基本覆盖消费较为集中的主要领域、重点场所和经营服务性企业。

2. 消费品和服务质量大提升。产品质量稳步提升，服务业提质增效，市场竞争更加公平有序，消费潜力进一步激发。

3. 消费标准体系和消费后评价机制建立健全。服务领域标准缺失、滞后、老化等问题得到有效解决，重要消费产品和服务标准体系全面建立，消费后评价机制更加完善。

4. 经营者诚信意识和消费者依法维权意识普遍提高。社会信用环境明显改善，经营者依法经营，消费维权主体责任严格落实，消费者识假辨假能力提高，依法维权理念深入人心，滥用投诉举报权力过度维权、牟利性索赔行为得到有效遏制。

5. 消费者满意程度稳步提升。消费维权服务站点基本覆盖城乡，消费者诉求表达、权益维护渠道更加畅通，消费纠纷处理能力和消费者对处理结果的满意率不断提高。

6. 消费领域重点突出问题得到有效解决。消费安全重大事件和区域性系统性消费风险大幅降低，社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性消费侵权现象得到有效治理。消费生产循环更加顺畅，居民消费率稳步提升，消费结构持续优化升级。

二、主要任务

（一）推进食品药品放心消费创建。严格落实“四个最严”要求，完善食品药品安全监管体系。推进食品安全“护源”“护苗”“护老”专项行动，建立农村食品安全源头管理机制。制定食品安全地方标准，开展食品安全标准跟踪评价工作。加强药品和疫苗监督检查，扎实开展药品不良反应监测。开展中药饮片质量集中整治、执业药师“挂证”整治、药品批发及零售连锁环节专项整治，进一步规范药品市场秩序。

（二）开展电子商务领域放心消费创建。监督指导在湘电商平台建立和完善消费者权益保护机制。预防和制止平台经济领域垄断和不正当竞争行为。推动网络平台运营商规范经营管理、网络商品经营者依法守规诚信经营，加强网络直播营销活动监管。推进产品质量线上线下一体化监管。

（三）加强商品交易市场放心消费创建。统筹推进城乡集贸市场、消费品专业市场和各类综合市场放心消费创建，建立协调推进、信息共享和社会共治的大创建格局。

（四）加强乡村放心消费创建。深入开展打击假冒伪劣综合执法行动，重点加强农资监管，整治农村地区、城乡结合部劣质商品、仿冒名牌、短斤少两等侵害消费者权益问题，促进农村消费潜力释放。

（五）推进诚信旅游放心消费创建。加强“锦绣潇湘”旅游品牌建设，培育一批放心消费示范景区、示范旅行社、示范旅游饭店。深化“互联网+旅游”，推动旅游业高质量发展。持续开展旅游环境秩序专项整治。

（六）推进信息通信行业放心消费创建。加强电信和互联网等信息通信服务行业监管，强化用户个人信息保护。规范电信收费行为，及时处理消费者有关电信服务投（申）诉。

（七）加强交通和快递物流行业放心消费创建。督促公路、铁路、水路、民航等交通行业经营者及时处理消费者投诉。加强快递市场监管，及时处理损害消费者权益案件；以大型快递企业为重点，培育一批快递消费放心示范企业。

（八）推动公共服务行业放心消费创建。加强供水、供气、供电、有线电视、住宅物业等服务业规范引导，完善监管措施，着力解决行业垄断经营“潜规则”“霸王条款”和收费不透明、服务不规范、承诺不兑现，以及拒不履行社会责任与义务等问题，进一步改善公共服务行业消费环境。

（九）开展文化娱乐行业放心消费创建。健全文化市场信用管理制度，加强日常监管和举报投诉处理。培育和规范新型文化业态。以网络表演、网络音乐、营业性演出、票务网站为重点，加强对网络文化、演出市场等文化市场的监管。针对消费者反映较多的问题，及时出台监管措施，营造健康有序的文化市场环境。

（十）加强教育培训行业放心消费创建。规范社会力量兴办职业教育培训和校外培训，鼓励有条件的企业兴办高质量职业教育、老年教育。加强对学前教育、网络教学、自考助学及其他非学历教育机构和行为的监管，严厉打击虚假宣传、虚假广告、不公平格式条款等违法行为。

（十一）开展卫生健康服务行业放心消费创建。支持医疗健康产业高质量发展，完善网络平台监测体系，加强对医疗健康产品和服务的监管。持续做好涉及饮用水卫生安全产品和消毒产品的卫生行政许可及“双随机”监督抽检工作。

（十二）开展社会服务业放心消费创建。促进养老、婴幼儿照护、家政服务、美容美发、运动健身等社会服务业规范发展，完善监管制度和体系，督促、引导社会服务机构为城乡居民提供安全放心的消费环境和优质满意的服务。

（十三）拓展金融领域放心消费创建。深入开展金融广告治理，加大违法违规金融广告行为打击力度。规范金融机构提供产品和服务行为，维护消费者金融信息安全。

三、重点措施

（一）创新消费维权体制机制。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，建立权责清晰、分工明确的消费者权益保护体系。完善消费者权益保护部门协作和联动执法机制，发挥消费者权益保护委员会及行业主管部门作用，推动形成协同监管格局。

（二）加强质量监管和风险防范。完善产品质量安全风险监测、监督抽查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。加快食品、药品、医疗器械、特种设备等重点产品质量追溯体系建设，实现产品质量全程监管。加强口岸卫生、生物检疫和进口商品特别是食品安全质量监管。

（三）加强信用监管。推进行业和部门信用信息系统建设，强化数据整合、信息共享，健全市场主体信用分类监管体系。加强消费领域信用信息归集，依法公开企业行政许可、行政处罚和产品抽检结果等信息。提供“一站式”查询和消费预警提示，对投诉相对集中的市场主体开展行政约谈。建立健全失信惩戒机制，推动落实失信惩戒、经营异常名录、警示等制度。

（四）大力整治消费领域突出问题。加大对销售假冒伪劣商品、侵犯知识产权、虚假宣传、价格欺诈、个人信息滥用、预付式消费侵权和“保健”市场乱象等侵害消费者权益多发高发领域及市场经营主体的监管，开展专项整治，持续规范经营行为。

（五）加强经营者自律和自主监管。建立“谁生产谁负责、谁销售谁负责、谁提供服务谁负责”责任制。推进经营者产品和服务标准自我声明公开和监督制度，严格落实经营者“三包”制度，探索服务质量信息公开清单制度，推行消费环节经营者首问和赔偿先付制度。

（六）建立消费纠纷多元化化解机制。促进各种纠纷解决方式相互配合、相互协调和全面发展。优化行政调解机制，健全消费纠纷在线解决机制，鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决争议。探索建立小额消费争议速裁制度，支持消费维权公益诉讼和集体诉讼。

（七）建立产品和服务消费后评价体系。开展消费品质量状况分析评价，完善服务业质量监督管理制度，健全服务质量治理体系和顾客满意度测评体系，强化服务质量问题协同处理机制。引导平台型企业建立餐饮、家政、互联网医疗等重点领域的服务后评价机制，实行评价信息公开。建立健全社会第三方认证认可制度。建立健全消费环境评价体系，对消费环境进行科学评价。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各地各有关部门要深入贯彻落实党的十九届五中全会和习近平总书记考察湖南重要讲话精神，将消费维权作为激发居民消费潜力、保障和改善民生的重要内容，统一部署、协调推进。要细化工作措施，将放心消费创建纳入经济社会发展规划。

（二）加强监管执法。加大联合执法力度，对重大消费侵权案件挂牌督办、限时办结，涉嫌犯罪的及时移送司法机关。曝光一批典型案例，提升监管执法威慑力。

（三）推进社会共治。建立健全政府主导、部门配合、企业自律、消费者参与、社会监督的工作机制，加快推进放心消费诚信承诺企业联盟建设，推动形成社会协同共建、携手共创的良好格局。

湖南省人民政府办公厅

2021年4月6日

（此件主动公开）