

太政发〔2019〕4号

市政府关于印发2019年3·15国际

消费者权益日活动方案的通知

各镇人民政府，太仓港经济技术开发区、太仓高新区、旅游度假区管委会，科教新城管委会，娄东街道办事处，市各委办局，各直属单位，健雄学院：

现将《2019年3·15国际消费者权益日活动方案》印发给你们，请认真组织实施。

太仓市人民政府

2019年3月6日

2019年3·15国际消费者权益日活动方案

为全面贯彻党的十九大和十二届二中、三中全会精神及市委十三届六次全体（扩大）会议精神，围绕新时代消费维权新任务，切实履行消费者组织法定公益性职责，着力推动消费领域信用体系建设，营造放心消费环境，决定“3·15”期间在全市范围内广泛开展以“信用让消费更放心”为主题的“3·15”国际消费者权益日系列活动。具体方案如下：

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引，紧紧围绕中共中央、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》要求，紧扣“信用让消费更放心”消费维权年主题，多形式、广角度开展系列活动，推动高层次、广覆盖、强约束的质量标准和消费后评价体系建立，强化消费领域企业和个人信用体系建设，提高消费者主体意识和维权能力，创建安全放心的消费环境，为高质量建设“两地两城”，全力谱写新时代太仓发展新篇章作出新的贡献。

二、活动内容

（一）加大宣传力度，不断提升消费者自身维权能力。

1．开展主题公益宣传活动。2019年消费维权年主题是“信用让消费更放心”，旨在通过发挥消协组织在信用建设和信用约束中的积极作用，进一步推动行业自律，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，让诚信成为企业、经营者在消费市场中最大的竞争力。市消保委各成员单位要紧扣年度主题开展消费宣传和消费教育活动，着力引导科学的消费理念和营造文明的社会风尚。（责任单位：市消保委、消保委各成员单位）

2．开展消费维权宣传活动。以《消费者权益保护法》《电子商务法》《食品安全法》等与广大消费者切身利益密切相关的法律以及配套法规、规章为重点，利用广播、电视、报纸等传统媒体和微信公众号等新型媒体各自特点和优势，采取多种方式开展消费维权普法宣传，引导和支持广大消费者理性安全消费，提高消费者自身维权能力，依法维护自身合法权益。（责任单位：市法院、公安局、市场监管局、广电总台、报社、消保委、消保委各有关成员单位）

3．开展安全消费体察活动。市消保委要广泛动员相关消费者志愿者、行业协会、专家团、律师团组成消费维权宣讲团，针对不同人群进行消费维权知识普及教育、分类教育和精准教育。组织“放心消费体验行”活动，发挥消费者对商品服务标准和质量的监督作用，增进经营者和消费者之间的沟通、互信，促进企业自觉担负社会责任，提升消费者保护自身合法权益的意识和能力。组织邀请企业代表、消费者代表参加“明厨亮灶”示范建设现场观摩活动，让消费者切身感受加强食品安全监管人人有责的使命感、责任感。（责任单位：市市场监管局、消保委、消保委各成员单位）

（二）倡导消费维权社会共治，全面提升消费者权益保护社会监督水平。

1．开展消费领域商品质量社会监督活动。市消保委各成员单位要在各自管理领域内开展商品质量监督活动。市消保委要会同市场监管局等单位开展商品条码专项监督检查活动，组织对商超食品、日用品、化妆品、服装商品条码使用情况进行监督检查；开展学校食品安全专项检查，保障师生消费安全；开展食品安全进社区活动，在社区开展食品安全宣传和咨询活动；约谈房地产中介平台网站，规范房产中介行业市场秩序；开展“3·15”罚没物资集中销毁行动，震慑违法违规经营者。（责任单位：市场监管局、消保委、市公安局、城管局、商务局）

2．启动“网络诚信宣传普及系列活动”。自3月至6月举办太仓市网络诚信宣传普及系列活动，活动主题是“共筑网络诚信、共享美好生活”，围绕诚信制度建设、行业诚信自律、诚信文化宣传、网民权益保护等方面，开展丰富多彩的线上线下活动，集中宣传网络诚信，大力营造依法办网、诚信用网的浓厚氛围，推动依法上网、绿色上网。（责任单位：市委宣传部、发改委、市场监管局、商务局）

（三）围绕消费年主题，深入推进国际消费者权益日活动。

1．开展“3·15”广场宣传咨询服务活动。各地要结合本地实际，举办形式多样、内容丰富的“3·15”广场咨询服务。通过宣传年主题，大力弘扬“3·15”精神，接受消费投诉，散发宣传资料，扩大社会影响。要在人流量大的地段设立展台、展点，开展法律、法规宣传和咨询、服务活动。市消保委要协调组织市各有关行政部门、事业单位、行业组织，在万达广场开展现场咨询及表彰活动，并组织开展现场解答消费者的提问咨询；动员全市各主要公共服务单位现场为消费者提供宣传咨询服务。（责任单位：各镇（区、街道），市场监管局、消保委、消保委各有关成员单位、各有关行业协会）

2．做好“3·15晚会”的值班工作。中央广播电视总台、国家市场监管总局将在央视一套举办“3·15晚会”，届时将开通12315热线投诉电话，受理全国的消费者投诉。市市场监管局、消保委要建立快速反应机制，安排专门人员值班，做好中央电视台“3·15晚会”期间的现场12315热线受理消费者投诉举报转办处理工作，并及时反馈处理结果。（责任单位：市市场监管局、消保委）

三、时间安排

（一）3月1日至全年，开展消费维权年主题公益宣传活动。

（二）3月1日至22日，消保委各成员单位开展消费领域商品质量检查监督活动。

（三）3月15日，市消保委联合各有关单位开展“3·15”国际消费者权益日广场咨询服务等活动。

（四）2019全年。开展品质消费教育进农村、进社区、进学校、进单位、进家庭、进企业、进景区、进商厦“八进”活动，开展主题为“品质消费教育公益行”消费教育系列活动。组织开展放心消费教育及体验活动，开展消费调查、消费体察和参与省、苏州市消保委组织的商品质量比较试验活动。

四、工作要求

（一）提高认识、加强领导。各地、各有关单位要充分认识开展纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动的重要意义，加强组织领导，明确责任分工，制定切实可行的活动方案，确保活动取得明显成效，彰显消费维权的社会影响力。

（二）突出重点、扩大宣传。要汇集社会各方力量，发挥各职能部门、社会各界的积极作用，创造性地开展工作，推动消费权益社会共治。要动员更多的企业、行业协会和志愿者参与，要加强与新闻媒体密切合作、全方位、多角度宣传，着力营造全社会共同维护消费者合法权益的浓厚氛围。

（三）认真总结、报送成果。各地、各有关单位要及时总结，认真填写“3·15”活动情况统计表，并于3月20日前报送市消保委。联系电话：53517315、53543315。

附件：1．2019年“3·15”活动情况统计表

2．“3·15”纪念活动宣传口号

附件1

2019年“3·15”活动情况统计表

（2019年3月1日—3月20日）

单位：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 指标名称 | | | | | 单位 | 合计 | 备注 |
| 党政领导参加情况 | | | | | 人 |  |  |
| 宣传咨询  服务活动 | | | | 活动 | 次 |  |  |
| 设点 | 个 |  |  |
| 行业专家提供咨询 | | | | | 人次 |  |  |
| 志愿者参加情况 | | | | | 人次 |  |  |
| 发布消费警示信息 | | | | | 条 |  |  |
| 发放宣传材料 | | | | | 份 |  |  |
| 召开座谈会 | | | | | 次 |  |  |
| 召开消费调查与评议 | | | | | 次 |  |  |
| 发布公益短信 | | | | | 次 |  |  |
| 举办文艺演出、专题晚会 | | | | | 场次 |  |  |
| 开展网上访谈 | | | | | 次 |  |  |
| 组织知识竞赛 | | | | | 次 |  |  |
| 有关宣传报道 | 电视 | | 专题节目 | | 期 |  |  |
| 播出时间 | | 小时 |  |  |
| 广播 | | 专题节目 | | 期 |  |  |
| 播出时间 | | 小时 |  |  |
| 报刊 | | 开设专栏 | | 期 |  |  |
| 发表文章 | | 篇 |  |  |
| 通过新闻媒体揭露、批评损害消费者权益案件 | | | | | 件 |  |  |
| 参与市场监督检查 | | | | | 次 |  |  |
| 接受咨询情况 | | 接受咨询总数 | | | 件 |  |  |
| 法律类咨询 | | | 件 |  |  |
| 消费类咨询 | | | 件 |  |  |
| 其他类咨询 | | | 件 |  |  |
| 受理投诉情况 | | 受理投诉总数 | | | 件 |  |  |
| 电话方式 | | | 件 |  |  |
| 来函方式 | | | 件 |  |  |
| 来访方式 | | | 件 |  |  |
| 其他方式 | | | 件 |  |  |
| 现场调解 | | | 件 |  |  |
| 已结 | | | 件 |  |  |
| 争议金额 | | | 元 |  |  |
| 加倍赔偿金额 | | | 元 |  |  |
| 为消费者挽回经济损失金额 | | | 元 |  |  |

附件2

“3·15”纪念活动宣传口号

1．信用让消费更放心

2．信用、信心、放心

3．以诚为本，以信致远

4．众志成城，共筑信用社会

5．夯诚信之基，架维权之路

6．用心用情融服务，凝心聚力铸诚信

7．创建优质服务品牌，营造诚信消费环境

8．完善信用体系，优化营商环境

9．强化企业信用监督，倡导企业依法诚信经营

10．重视消费者监督权，切实维护消费者合法权益

11．净化农村消费市场，助力乡村经济振兴

12．保护消费者的合法权益是全社会的共同责任

|  |
| --- |
| 抄送：市委各部委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委、市法院、检察院，市人武部，市各人民团体。 |
| 太仓市人民政府办公室 2019年3月6日印发 |