



# 优化消费环境 激发消费活力

——写在第42个“3·15”国际消费者权益日到来之际

十堰市市场监督管理局党组书记、局长 方孝春

今天是第42个“3·15”国际消费者权益日。中国消费者协会确定2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”。消费是市场活力的“主引擎”，是经济发展的“强动能”。强化市场监管、促进消费公平、优化消费环境、激发消费活力，我市市场监管部门始终在行动。

## 建设放心消费环境 强力推进提振消费信心行动

过去的一年，市市场监督管理部门、市消费者委员会及各成员单位坚持以人民为中心的发展思想，充分发挥市场监管职能作用，优化消费者权益保护工作体系，履职尽责、担当作为，为维护消费者合法权益、营造公平公正的市场秩序作出了不懈努力。

——立足主责主业，提升工作效能。用12315热线连接民心民意，持续畅通诉求受理通道，加强与12345热线、党风政风热线、网上问政等平台的沟通联络，实现消费维权“7×24”小时人工服务。全年12315平台受理消费者诉求共计73159件，为消费者挽回经济损失734.13万元，消费者咨询答复率100%，消费投诉处理综合满意率97.33%。采取“每日进度督办、每周动态分析、每月量化考评、每季抽查回访、年度数据分析”的方式加大督导力度，强化评估评比结果运用，2023年12315效能量化考评位列全省前三。

——创新方式方法，完善健全机制。深入推进在线消费纠纷解决机制(ODR)建设，推动消费投诉处置关口前移。将12315“五进”社会消费维权网络由线下向线上拓展，促进消费维权便利化。全市已建设12315维权服务站187家，发展ODR企业188家。积极践行“智慧监管”理念，推广“全国12315移动工作平台”，实现12315移动快速处置工作机制，建立云端调解室，实现投诉人、被投诉人及市场监管部门网上调解，有力提升工作效能。充分应用消费投诉信息公示系统，实现消费投诉全量、集中公示，公示率95%以上，在全省居前。建立重点领域消费预警处置机制，推动企业履行主体责任，营造公平有序的市场环境。

## 营造共同缔造氛围 合力构建消费维权共治格局

党的二十大报告强调，要“健全共建共治共享的社会治理制度”，“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。保护消费者的合法权益是全社会的共同责任，要发挥社会共治平台作用，汇聚各方面消费维权力量，促进建立政府部门、社会组织、新闻媒体、广大消费者、企业主体等共同参与的消费维权共建共治共享新格局，努力开创消费维权新局面。

——坚持民生导向，把消费者的需求作为工作目标。消费涉及日常生活、关系千家万户，保障消费者合法权益不受侵犯，是人民群众在消费领域最关心最直接最现实的利益问题，做好消费者权益保护工作是对“人民至上”理念的生动践行，既要紧盯传统的“柴、米、油、盐、酱、醋、茶”这开门七件事，又要关注“衣、食、住、行”四大保障，更要着眼于新型的“幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶”等七大领域，努力营造主动倾听消费者意见、满足消费者需求、让消费者满意的消费环境。

——强化攻坚合力，把部门间的协作作为关键举措。面对消费领域中的新业态、新模

——突出共建共治，优化消费环境。积极开展“放心舒心消费在湖北”活动，发动我市行业主管部门共建共创、协同推进，不断丰富放心消费创建工作的形式和内涵。持续开展消费维权“三进”服务活动，送消费知识进学校、送咨询服务进企业、送计量服务进市场；拍摄“消费知识小课堂”微视频10期；开展“消费讲堂”进校园活动6次，现场接受消费咨询，普及消费知识，抓好消费教育引导。同时，组织各县市区局、基层监管所工作人员开展消费维权业务培训，切实提升基层工作人员技能水平。

——强化市场监管，净化市场秩序。聚焦民生关切，开展民生领域“铁拳行动”，全面加强“三品一特”、价格、广告、打击传销、认证、计量、知识产权执法，全年查处各类违法案件6746件。深入开展行政审批中介服务费专项检查、涉企收费专项整治，以及网络市场监管促安全保发展专项行动，共检查网站近万个，督促网络交易平台删除违法商品信息260条。开展广告监测6648条次，对智慧监管系统派发的57条涉嫌违法广告案件线索做到即接即办、闭环管理。开展商品条码专项监督检查，共检查60家生产企业、34家商超零售店，涉及商品条码631项，现场处理4家问题生产企业。结合舆情热点，组织开展粮食领域计量检查、集贸市场计量专项整治及电子计价秤市场综合整治工作，规范市场计量秩序。在全省率先推行“食品安全放心消费承诺码”，全市开展食品安全监督抽检1.21万批次、食用农产品快检4.05万批次。强化药品和医疗器械监管力度，全市药械化监管频次达1.59万家次，位列全省第二。

式、新问题，要不断地提高敏锐度、敏感度和敏捷度。消费者委员会各成员单位要以改善消费条件、优化消费环境为主攻方向，创新维权方式，提升维权效能，聚焦消费者的“急难愁盼”问题，以更便捷高效的投诉处理、更深入有力的消费监督、更坚决大胆的揭露批评、更有益有效的提示警示，切实保护消费者合法权益，助力消除消费痛点堵点难点，遏制不法经营行为，增强消费者购买信心，激发消费活力，释放消费潜能，凝聚社会共识，唱响经济发展主旋律。

——发动社会力量，把志愿者的队伍作为重要抓手。要进一步树立人人都是消费者，人人都是维权志愿者的理念，充分发挥消费者委员会的桥梁纽带作用，紧紧依靠社会力量，发展壮大志愿者队伍，动员社会人士和企业参与消费者权益保护工作中，促进完善消费者保护体制机制，多层次、多领域、全方位加强消费者权益保护，推动维权共建，强化保护共责，实现成果共享，构建消费者友好型消费环境，提升消费者获得感，促进消费活力迸发，为高质量发展筑牢基础。

## 释放消费升级潜能 奋力推动消费市场回暖向好

2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，是《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布30周年。要切实保护消费者权益，充分发挥消费对经济发展的基础性作用，更好满足人民群众美好生活需要，助推十堰经济高质量发展迈出坚实步伐。

——守底线保安全，让消费者敢消费。深入推进食品安全“两个责任”落地落实，深化全要素全环节智慧监管服务，常态化开展“你点我检”活动。扎实开展校园食品安全集中整治，持续推进食品生产“千企万坊”帮扶行动，实施餐饮质量安全提升“百千万”行动。完成食品安全抽检4批次/千人以上、快检10批次/千人以上。深入实施药品安全巩固提升行动，强化省市县三级系统联动，强化行刑衔接，提高药品安全治理合力。加强“两品一械”全生命周期动态监管，扩大抽检覆盖面和抽检品种，强化网络监测和投诉举报闭环管理。狠抓产品质量安全，推进“鄂品码”应用工作，强化质量溯源和主体责任落实。统筹专项整治、监督检查、证后监管等举措，强化闭环监管，提高问题发现率，消除质量安全风险。加大产品质量抽检力度，拓宽风险信息收集渠道。优化特种设备风险防控体系和应急保障体系，压实属地监管责任，健全特种设备齐抓共管、多元共治体系。

——稳秩序优环境，让消费者愿消费。持续开展“铁拳”“双打”、扫黑除恶、扫黄打非、竞争执法、打传规直、涉企违规收费治理、监管护棉等专项行动。深入开展检验检测市场治理，重拳惩治检测机构造假等突出问题。健全完善价格监管机制，加强医疗卫生、教育、水电气暖等重点领域价格监管，开展幼儿托育机构收费问题专项整治。坚持广告导向监管，扎实开展防范和制止借主题教育搞不当营商活动专项整治工作，聚焦医美、药品、保健品、房地产、教育培训等民生领域开展专项整治，严厉查处虚假违法广告。常态化开展加油机、农集贸市场电子计价秤、定量包装商品净含量计量监督检查，严厉打击“短斤缺两”、计量作弊等违法行为。

——激活力护发展，让消费者乐享高品质消费。围绕十堰建设绿色低碳发展示范区要求，建立健全绿色低碳发展标准体系。开展对标达标质量提升专项行动和小微企业质量管理体系认证提升行动。优化完善培育机制，组织申报第二批“湖北精品”，宣传推介首批“湖北精品”。深入开展知识产权行政保护专项行动，完善知识产权调解、仲裁、公证、维权援助组织，强化基层知识产权行政执法队伍建设，严厉打击不法行为。围绕“放心消费还是湖北”消费品牌，加快智慧消费维权拓展运用。开展消费投诉信息公示，健全新型消费领域信用体系。完善12315体系，建立服务支撑全局的投诉举报处理体系。加强消费宣传教育，引导理性消费、依法维权。畅通投诉举报渠道，打好调解、监管、执法“组合拳”，重点破解群众急难愁盼问题，提升打击侵权违法行为的精准性和有效性。加强消费纠纷源头治理，完善消费争议多元化化解机制，推进无理由退货承诺活动，推动消费从疫后恢复转向持续扩大。