富县市场监督管理局文件

富市监发〔2025〕21号

富县市场监督管理局
关于印发《2025年消费者权益保护暨
放心消费工作实施方案》的通知

各乡镇所，县消费者权益保护工作联席会议各成员单位：

现将《2025年消费者权益保护暨放心消费工作实施方案》印发你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

富县市场监督管理局

2025年4月15日

2025年消费者权益保护暨
放心消费工作实施方案

为了进一步营造放心消费环境，建设诚信社会体系，规范市场经济秩序，形成全社会维护消费者权益新机制，促进县域经济健康有序发展。按照市局《2025年消费者权益保护暨放心消费工作要点》延市监发【2025】63号文件要求，结合我县实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会和中央经济工作会议精神，按照县委、县政府的部署要求，开展优化消费环境三年行动，强化消费者权益保护，打造“放心消费在富县”品牌。

二、工作目标

消费维权是改善民生、构建和谐社会的一项重要内容。切实解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题既是市场监管和消费者权益保护工作的出发点和落脚点，又是改善民生的客观要求。要紧紧围绕当前消费者所关心的热点和难点问题，加强市场监管，完善工作措施，保障消费安全，有效防范消费侵权问题，切实为我县经济良性发展服务。

三、工作任务

(一)食品领域。深化食品安全“六个十”专项行动，健全完善食品安全责任体系。强化校园食品安全监管，全面推行食品安全“十统一，六到位”管理模式，深入推进食堂标准化体系建

设。常态化开展“你点我检服务惠民生”活动。试点推行网络餐饮食　品安全“一公开、一承诺”规范化管理模式。深入推进肉类产品、食用植物油、食品添加剂、网络订餐、网络销售食用农产品等重点品种重点领域综合治理。〔县市场监管局、县教育体育局、县发改局负责〕

(二)药品领域。健全药品安全责任体系，推动落实药品安全党政同责，压紧压实属地管理、部门监管、企业主体各方责任。持续推进“查稽结合、抽检分离”机制改革，提升监管质效。严格疫苗、血液制品等高风险品种监管，持续抓好药品网络销售监管，加强药品监管领域行刑衔接。〔县市场监管局负责〕

(三)消费品领域。深入开展“守护消费”铁拳行动，持续强化“三品一特”等领域执法力度。加强价格监管，推进明码标价三年行动。开展制造业产品和消费品质量合格率提升专项行动。实施标准提升行动。落实产品质量监督抽查工作机制，开展产品质量联动抽查。突出农资、消防、环保、“一老一小”等产品质量，加强重点领域质量安全监管。实施重点工业产品质量安全追溯。〔县市场监管局〕

(四)网络交易领域。坚持依法管网治网，开展个人信息保护领域专项执法。强化互联网基础管理，进一步摸排涉网经营主体，做好动态监管。针对“网红”、MCN 机构网络乱象和优化网络营商环境等重点内容，对全县涉网经营主体和网上相关违法违规信息进行专项整治。深入开展网络市场监管促发展保安全专项行动，重点治理销售禁限售商品、无底线营销、假冒伪劣、虚假评价、流量造假等网络市场重点问题。推动智慧监管平台数字化

更新升级，强化网络交易主体分类功能，有序实施网络交易经营者信用风险分类管理。〔县市场监管局、县委网信中心负责〕

(五)教育培训领域。强化教育培训领域的规范与监管，着重加强对各类教育培训机构的管理，健全长效监管机制，确保教育培训机构运营合规。加强对教育培训机构宣传内容的审核，严查夸大效果、虚假承诺等行为。对违法广告依法查处，并通过媒体曝光典型案例。严惩侵害消费者权益行为，对退费难、卷款跑路等问题开展专项整治，建立资金监管机制，防范机构挪用预付款。对侵害消费者权益的机构依法从严处罚，并纳入信用记录。〔县教育体育局、县发改局、县文旅局、县市场监管局负责〕

(六)房地产和物业领域。扎实做好风险项目防范化解工作，消除存量，遏制增量。纠治房地产开发、交易、中介、物业等方面存在的问题。加强与公安、信访、金融等部门的协同配合，协调解决群众反映强烈的突出问题，切实维护人民群众合法权益。〔县住建局负责〕

(七)交通领域。扎实开展首乘服务工作，完成首乘服务行业标准制定工作。鼓励“站商结合”、支持客运站拓展旅游集散功能，拓展定制客运、旅游客运和商务包车等服务模式，继续推进“司机之家”建设，进一步推动网约车、共享单车等新业态规范发展。深化站车双重预防机制建设与分析评价，推动客运安全风险监测预警，提升安全管控能动性。持续优化完善旅客服务流程标准，提升客运服务品质。持续开展非法营运、违规经营等专项整治，营造和谐稳定的交通运输环境。〔县交通运输局负责〕

(八)文化和旅游领域。支持和引导旅游企业公开旅游服务质

量信息，发布旅游服务质量承诺，完善游客消费后评价体系。加强旅行社质量等级评定和推广力度。支持地方政府、行业协会和第三方机构开展旅游服务品牌培育工作，建立优质旅游服务商名录。探索设立旅游服务质量奖，培育建设一批旅游服务质量品牌示范单位和示范区。持续深化旅游服务质量监测，建立健全监测和评价结果运用的体制机制，加强旅游服务质量数据归集和共享。鼓励旅游市场主体主动向社会作出信用承诺。巩固和拓展文旅市场“清浊行动”成果，建立在线旅游产品价格预警机制、旅游产品网络巡查机制，支持和鼓励地方建立赔偿先付制度，切实提升旅游投诉调解成功率。强化放心消费景区培育，细化景区“五个放心”制度，推动服务流程规范化。〔县文旅局负责〕

(九)农资领域。以农村和城乡结合部、农资经营集散地、制种基地等为重点，突出种子、农药、肥料、兽药、饲料及饲料添加剂监管，严厉打击农资门店不规范经营行为、农资下乡“忽悠团”、上门推销式无证经营、违规经营禁限用农兽药等违法违规行为。开展种子、农药等农资产品监督抽查。加大电商经营户监管，发现问题，坚决立案查处。〔县农业农村局负责〕

(十)金融领域。推动银行业、保险业放心消费行动有序开展，抓好金融消费与服务行为的规范与整治，完善维权保障体系和常态化监管机制。指导督促金融机构提升一线网点服务水平，维护金融消费者个人信息安全。压实银行业、保险业投诉处理主体责任，妥善处理消费投诉。〔国家金融监管总局富县监管分局负责〕

(十一)快递领域。持续推进快递市场秩序整顿，维护快递市

场公平公正。加大对快递企业侵犯消费者合法权益行为的整治，不断提升快递服务水平，深入推进农村寄递物流体系建设工作。加强农村寄递市场秩序整顿，将农村地区按址投递要求落到实处。持续做好快递员群体权益保障、绿色生态治理、服务乡村振兴等重点工作，坚决落实行业“三年治本攻坚行动”。〔县发改局负责〕

（十二）其他领域。积极开展网上安全业务咨询，发挥安委办协调作用，加强民生消费企业安全执法检查，督促企业以安全生产推动消费者权益保障。持续推进“昆仑2025”专项行动，依法严厉打击食品、药品、侵犯知识产权和制售假冒伪劣等领域侵害消费者权益违法犯罪行为。持续加大城乡供水扶持力度，提高供水保障水平，健全体制机制，保障供水长效良性运行，加快信息建设，优化提升用水营商环境。〔县应急管理局、县公安局、县市场监管局、县水务局负责〕

四、方法步骤

(一)工作部署阶段（即日起至4月底）。认真贯彻落实省、市、县优化消费环境三年行动相关工作要求，召开联席会议，立足部门职责，研究部署工作举措，制订完善工作方案，明确任务分工，强化协同联动，汇聚工作合力，确保各项任务有力落实。

(二)全面推进阶段（5月至11月底）。扎实开展放心消费攻坚行动。**一是**落实放心消费承诺，注重标杆带动，引导推进线下购物“七日无理由退货”承诺活动。聚焦消费集中的企业、区域，以“五个放心”为主要内容，培育发展一批放心消费商店、餐饮店、工厂等基础单元及放心消费市场、商圈、景区。**二是**持

续开展消费环境调研工作。对重点行业、重点地区消费环境进行调研，发现问题及时更近，推动消费环境持续优化提升。

（三）重点攻坚阶段（12 月 1 日至 12 月 15 日）。对工作推进中发现的重点、难点、堵点，以及特点、亮点，有针对性的调整力量实施集中攻坚，确保各项部署有力高效完成。

（四）巩固提升阶段（12 月 15 日至 12 月底）。召开年终工作会，认真梳理，全面总结工作经验做法、整理档案资料、健全制度规范，形成长效机制。

五、工作要求

（一）强化宣传教育。组织开展“3·15”系列宣传活动，加强《消费者权益保护法》、《消费者权益保护法实施条例》等法律法规宣传。展示消费者权益保护工作成果。运用各类新闻媒体宣传消保工作典型经验和成效，曝光消费维权典型案例。适时发布消费提示与警示，引导消费者理性消费。支持新闻媒体发挥舆论监督作用，提升公众自我保护和维权力。

(二)拓展消费维权渠道。建立消费维权工作领导小组，全面畅通和拓宽投诉举报渠道，及时有效解决群众合理诉求。健全消费纠纷诉调对接机制，深入推进诉源治理工作，规范企业消费维权服务站建设，从源头上减少消费者权益纠纷增量。

(三)强化数据分析运用。利用信息化手段，强化统计分析，加强对敏感性、苗头性、系统性问题的识别预警。继续深化 12315 投诉举报数据的分析运用，为精准执法、科学监管、风险预警提供支撑。

(四)抓好突出问题治理。持续加大对网络购物、预付式消

费、金融消费等新兴消费业态领域的综合治理，依法查处各类消费侵权行为，督促经营者提高产品和服务质量。积极发挥社会监督、信用约束和提示警示作用，推动消费纠纷源头化解。