

共促消费公平

315



## 打造放心消费“湖州样板”

这世界变化得太快。

从“信用让消费更放心”“凝聚你我力量”到“守护安全 畅通消费”，每年，纪念消费者权益日活动的主题都在改变。

这是社会发展的符号，记录着时代前行的脚步。

在这盛世的春天里，我们迎来了第40个国际消费者权益日，今年消费维权年主题是“共促消费公平”，旨在严格落实法律规定，实现更有保障消费公平；积极引导“科技向善”，实现更深层次消费公平；强化特殊群体保护，实现更大范围消费公平；践行绿色低碳消费，实现更可持续消费公平。

“共促消费公平”，是实现共同富裕目标的重要手段，是践行以人民为中心发展思想的重要举措，是落实法律赋予消费者权利的重要抓手。

“共促消费公平”，说到底，就是要协同各方力量，督促经营者严格落实法律规定，重视消费者合法权益和正当利益，公平对待每一位消费者，共同维护公平竞争的市场环境，共同营造安全放心的消费环境，让消费者愿意消费、放心消费。

而这些，也是我市一直以来前行的方向。

自2017年3月15日在全省率先启动“放心消费在湖州”行动以来，我市全面推动放心消费建设精细化，完善无理由退货、明码实价、支付安全保障等制度，为实现放心消费全域覆盖打下坚实基础。特别是去年，全市市场监管和消费者权益保护部门凝心聚力、勇于担当，认真做好市场监管与消费维权各项工作。

去年，放心消费提

质工作稳步提升。放心消费单位共培育完成17854家，无理由退货单位6668家，放心工厂2387家，放心商圈街区25家，各项指标均超额完成民生实事任务目标。

去年，基层维权网络建设有序推进。建设完成228个消费维权联络站，将消费维权网络延伸建到基层、建到景区、建到商圈、建到市场，建立健全村级消费维权体系，强化经营者消费维权主体责任，推进村级消费维权便捷化，达成“投诉不出站、投诉不出圈、投诉不出村”。

去年，各类消费维权活动精彩纷呈。第二届“好伴手礼”评选活动，进一步塑造了产品品牌价值，扩大了本土优质产品知名；参与环太湖消费维权联盟3·15直播活动，长三角维权一体化建设得到充分体现；开展百场消费教育宣讲进社区活动，帮助老年消费者解决在智能设备使用方面的疑难困惑……

去年，消费维权“最多跑一地”模式全面推进。按照聚力“三服务”、实事“大比拼”活动要求，进一步完善消费纠纷矛盾化解多元调处机制，推广消费维权“最多跑一地”模式，打造湖州消费维权工作品牌。同时，《消费纠纷矛盾多元化解工作指南》正式实施，各区县按《指南》要求逐步推行。

……

奋力建设绿色低碳共富社会主义现代化新湖州需要我们不懈奋斗。今年，全市市场监管和消费者权益保护部门将全力支持“内循环经济”发展新格局，以更大的决心和勇气实现更高的使命与担当，为推进我市经济高质量发展作出新贡献。

今年，我市将继续推进“放心消费在浙江”建设，持续扩大“放心消费在浙江”品牌影响力。积极探索推进放心消费示范城市、乡村放心消费建设，并以“消费无忧”三年行动作为抓手，大力开展放心消费单位质量提升工作。全年将新培育放心消费单位19250家，其中无理由退货承诺单位7100家，建设放心工厂2400家，建设放心消费商圈27家。

今年，我市将构建消费环境大格局。系统性探索放心消费数字化管理手段，推进放心消费“一件事”改革，开展“浙消保”智慧平台和“消费宝”APP推广使用，重塑消费者权益保护工作事前、事中、事后一体贯通体系；结合“破五多”场景运用，建立快速处置机制，第一时间进行分流交办，将投诉化解在第一线；积极探索“满意消费长三角”等工作，推进跨区域维权数据共享和应用；发布无理由退货市级标准，激发市场消费潜力，打造放心消费“湖州样板”。

今年，我市还将围绕“共促消费公平”年主题，全面深化《消费纠纷矛盾多元化解工作指南》，打通消费维权“最后一公里”，开展“诉调对接工作”，全面落实消费维权“最多跑一地”；做精“社会共治”消费教育品牌，发挥维权义工作用，营造放心消费环境，以“双减”为契机，结合《消费教育通用读本》发行，在全市城市、农村，线上、线下全方位开展消费维权和消费教育等工作；做精“伴手礼”评选赋能品牌，开展线上线下社会宣传，全方位推荐优质伴手礼产品，争取让更多产品争创“浙江省伴手礼”和“长三角伴手礼”称号。

