



山东省工商行政管理局等28部门 开展“放心消费在山东”创建工作

本报记者 高晓彬

到“十三五”末,全省市场主体诚信守法经营意识普遍增强,消费品和服务质量明显提高,消费纠纷解决效能显著提升,消费者至上理念深入人心,“放心消费在山东”品牌效应初步彰显。



(一)日用消费品领域

放心消费示范商场、商店、市场、网店(电视购物)分别达到2000家、3000家、1000家、2000家。打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动,解决有毒有害物质超标、不正当价格行为、违反明码标价规定、违法广告、虚假宣传、不履行“三包义务”等突

出问题。督促经营者履行法定及约定义务,落实消费维权主体责任,保障消费者人身财产安全,切实承担商品修理、更换、退货义务。鼓励有条件的线下经营者实行7日无理由退货制度。(责任单位:省工商局、省公安厅、省商务厅、省质监局、省物价局等部门。)

(二)食品消费领域

深入推动“食安山东”建设工作,将山东建设成为全国食品和食用农产品消费最安全、最放心的地区之一,“食安山东”餐饮服务品牌示范单位达到3000家以上。对重点食品企业的监督检查和重点食品的监督抽检,解决超范围超限量使用食品添加剂、违法添加非食用物质、标签标识不规范、购销和使用无合法来源食品和原料等。加

强对食品(含食用农产品)批发市场、大中型商超、农贸市场的监督,督促食品生产经营者落实食品安全主体责任。重点解决非法添加有毒有害物质、无证无照、假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、按规定明码标价等。(责任单位:省食品药品监督管理局、省公安厅、省农业厅、省卫生计生委、省工商局、省物价局等部门)

(三)物业和装修服务消费领域

定期对物业服务质量进行考核,促进服务企业提高服务水平,放心消费示范物业服务企业达到200家。加强对装饰装修经营者和建材家居商品质量监管,放心消费示范

装修企业达到200家。重点解决使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的材料、重复计价、偷工减料等。(责任单位:省住房城乡建设厅、省工商局、省物价局等部门)

(四)交通消费领域

加强对客运、出租车、网约车、驾驶员培训、机动车维修和汽车销售等经营者的监督管理,规范经营行为,维护消费者合法权益和市场秩序。放心消费驾培机构、机动车维修和汽车销售单位分别达到100家、1000家和500家。加强对缺陷汽车产品召回活动实施监督,落实汽车“三包”规定。解决途中擅自变更运输车辆或将旅客移交他人运输、拒载或故意绕道行驶、不

使用计价器违规收费、使用假冒伪劣配件维修机动车、不严格按照规定对机动车驾驶员进行培训和拒不执行举证责任倒置制度、加价销售或收取额外费用、扣押车辆合格证、强制购买保险或强制提供代办车辆注册登记、生产和销售假冒伪劣机动车配件等。(责任单位:省交通运输厅、省公安厅、省商务厅、省工商局、省质监局、省物价局、山东保监局等部门)

(五)旅游消费领域

深化“好客山东”品牌建设,加强旅游市场监管,开展诚信旅游放心消费示范单位创建工作。重点解决不设置安全警示标志、不告知消费者安全注意事项、不采取安全防护措施和签订不公平合同格式条款、违反合同约定、价

格欺诈、不按规定明码标价、强迫消费、不合理价格低价游、歧视老年旅游者、擅自变更行程等。(责任单位:省旅游发展委、省公安厅、省文化厅、省工商局、省质监局、省物价局及各类旅游经营者的审批管理部门)

(六)医疗消费领域

加强对医疗服务机构、药品经营者的监管,开展医疗领域放心消费创建工作,放心消费示范药店达到1000家。解决医疗机构侵害患者知情权、隐私权、治疗选择权及乱收费、雇佣医托招揽患者、超范围开展诊疗活动、医疗美容机构虚假宣传、未取得相应资

质开展医疗美容服务、无医师资质的个人开展医疗美容服务,医疗、药品、医疗器械违法广告,利用新闻、医疗资讯服务类节(栏)目发布或变相发布医疗广告等。(责任单位:省卫生计生委、省公安厅、省食品药品监督管理局、省工商局等部门)

(七)教育培训消费领域

加强各类教育培训行业监管,开展教育培训机构放心消费创建活动。解决发布虚假招生简章或广告,违规预收高额学费,不按约定履行教育培训合同,非法颁发或伪造学历证书、学位证书、结业

证书、培训证书、职业资格证书等,督促违反法律法规的教育培训经营者退还所收费用并依法承担赔偿责任。(责任单位:省教育厅、省人力资源社会保障厅、省公安厅、省工商局、省物价局等部门)

(八)电信消费领域

积极营造电信用户“放心消费”环境,开展全国和省级“用户满意电信服务明星、明星班组”评选活动,弘扬新风正气。加强垃圾短信治理,强化消费者个人信息保护。解决向用户收取

选号费或占用费、限定电信用户使用其指定的业务、乱收费多收费和不告知收费及签订不公平合同格式条款等。(责任单位:省通信管理局、省工商局、省物价局等部门)

(九)快递消费领域

解决违法提供用户信息、违反快递服务标准、快件延误或损毁、未公示服务承诺事项、未及时处理用户投诉、

违法扣留用户快件、签订不公平合同格式条款等。(责任单位:省邮政管理局、省工商局等部门)

(十)文化消费领域

开展文化惠民季活动,全面提升文化产品质量和服务水平,文化放心消费示范单位达到1000家,健全文化市场信用管理制度,加强日常监管和投诉举报处理,为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。解决无故停演退演、发生重要变更不及时告知观众、假唱欺骗

观众,接纳未成年人进入网吧,网络游戏经营单位未公布纠纷处理方式、恶意占用网络游戏用户预付资金、为未成年人提供网络游戏虚拟货币服务,隐瞒艺术品来源,伪造、变造艺术品来源证明、鉴定评估文件等。(责任单位:省文化厅、省网信办、省工商局等部门)

(十一)公共服务消费领域

加强供气、供水、供热、供电等公共服务行业诚信经营教育,引导经营单位参加放心消费示范单位创建。强化监管,查处违规经营行为,定期开展公共服务

业消费维权调查,并强化结果发布,倒逼经营者诚信守法经营,提升服务质量。(责任单位:省住房城乡建设厅、省工商局、省物价局、省消协等部门)

(十二)金融消费领域

建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制,及时查处侵害金融消费者合法权益的行为,健全金融消费者投诉处理机制和金融消费纠纷第三方解决机制,有效督办、处理投诉案件,调处金融消费纠纷。引导金融

机构将保护金融消费者合法权益纳入公司治理,建立金融消费者适当性制度,自觉保障金融消费者财产安全权等基本权利。(责任单位:人民银行济南分行、山东银监局、山东保监局、省金融办等部门)

