

旌德县 市场监督管理局 消费者权益保护委员会 文件

旌市场办〔2021〕17号

关于印发《旌德县 2021 年 3·15 国际消费者权益日系列纪念活动方案》的通知

县直有关单位、企业：

现将《旌德县 2021 年 3·15 国际消费者权益日系列纪念活动方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

旌德县市场监督管理局



旌德县消费者权益保护委员会

2021 年 3 月 9 日



旌德县 2021 年 3·15 国际消费者权益日 系列纪念活动方案

为纪念 3·15 国际消费者权益日，贯彻“守护安全 畅通消费”的消费维权年主题精神，助推我县形成“服务国内国际双循环的消费中心”，助力全县经济社会高质量发展，决定开展 2021 年 3·15 国际消费者权益日系列纪念活动。现拟定如下方案：

一、指导思想

以党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神为指导，宣传贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规，按照省委“开展放心满意消费创建活动，强化消费者权益保护”的决策部署，坚持以人民为中心，以充分保障消费者的合法权益为出发点和落脚点，更好地发挥消费对经济增长的基础性作用，营造更加公平有序的消费环境，满足人民群众对美好生活的向往，不断提高消费者的幸福感、获得感和安全感。

二、组织领导

成立旌德县 2021 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动组委会。县政府副县长刘明辉担任组委会主任，县市场监管局党组书记、局长、县消保委常务副主任包忠平担任副主任。县发展改革委、县公安局、县司法局、县住建委、县交通运

输局、县农业农村水利局、县科技商务经信局、县文旅局、县卫健委、县市场监管局、县城管局、县邮政管理局和县消保委等部门为成员单位。组委会下设办公室，县市场监管局党组成员总工程师汪效晖担任办公室主任。

三、活动主要内容及形式

（一）3.15 活动期间，加强媒体报道，宣传消费维权工作实绩和诚信守法企业正面典型，公开曝光一批侵害消费者合法权益的典型违法案件，督促经营者诚实守信依法经营，引导消费者增强维权意识、提升维权能力，在全社会营造安全、放心、有序的消费氛围。

（二）认真组织开展消费教育和消费引导活动。各相关单位要结合食品安全、商品质量、农资监管和服务领域消费维权等工作，编写通俗易懂、图文并茂、直观形象的科学消费常识、宣传教育图片、展板等宣传资料，针对广大消费者、生产经营者采取举办消费维权假冒伪劣商品展示、送法下基层等多种形式，向城镇居民、农村消费者进行深入浅出、形象生动的宣传教育，扎实开展诚信经营、科学开展消费教育进校园、进社区、进农村、进商超、进企业“五进”活动，动员社会各界广泛参与，提高依法维权意识和能力，积极促进诚信经营、和谐消费，提高诚信守法意识和自律能力，以其合格的商品和规范的服务对消费者负责，更好地服务消费者。

（三）开展 3·15 宣传纪念活动，3 月 15 日上午 9:00，县市场监管局、消保委在县城法治广场设立宣传日活动场所，举办旌德县 2021 年“3·15”国际消费者权益日纪念暨“守护安全 畅通消费”年主题活动。现场为市场监管局、农业农村水利局、司法局、烟草局、人行、金融办、住建委、残联、人社局、卫健委、科协、供电、电信、移动、人保、人寿等单位设立咨询服务台、假冒伪劣商品曝光处等平台；市场监管局将组织志愿者队伍，宣传法律法规，受理或解答消费者投诉。同时落实 12315 热线值班制度，切实做到“有诉必接、有问必答、有案必查、有查必果”，确保申诉举报办结率达到 100%。县市场监管局将联合有关单位销毁假冒伪劣、过期等商品。

（四）广泛深入地宣传“守护安全 畅通消费”年主题。各有关部门要利用“3.15”国际消费者权益日，采取多种形式，扎实地开展好年主题的各项活动。各级“诚信企业”和“放心消费示范单位”、临街各大超市、商店、广告公司应在店前使用 LED 显示屏或条幅，电信、移动应进行短信群发，宣传“守护安全 畅通消费”年主题，庆祝 3.15 国际消费者权益日纪念活动。

四、活动要求

（一）高度重视，精心组织。各部门要充分认识开展“守护安全 畅通消费”年主题活动，用提升经营者信用的方式，

让消费者更放心。让消费者纠纷更少，更容易解决。只有经营者对引发纠纷的自身信用缺失状况有足够清醒的认识，并对消费者的合理合法的诉求诚心诚意地给予回应，消费纠纷才有可能达成先行和解。也是保护消费者合法权益、提高消费者生活质量、改善民生的具体体现，对维护社会稳定、促进社会和谐、推动经济发展和营造良好市场秩序有着十分重要的意义。

（二）突出重点，务求实效。各部门要从实际出发，因地制宜，加强协调。要充分发挥职能作用，加大执法力度，切实解决一批消费者反映强烈的问题，努力营造良好的消费环境，确保今年“3·15”宣传活动扎扎实实地开展，取得实实在在的社会效果。

五、工作要求

（一）统筹协调，确保部署到位。加强组织领导，制定“3·15”活动具体实施方案，细化工作措施，明确职责分工。市场监管部门、消保委要坚持“统一指挥、分级组织、突出实效、安全节俭”的原则，加强与主流媒体的沟通、协调与合作，精心组织实施，确保活动贴近生活，贴近消费者。推动“3·15”活动全面开展，彰显消费维权的社会影响力，汇聚齐抓共管的消费维权合力。

（二）集中力量，加大执法力度。市场监管部门要积极主动协调本部门知识产权、广告、食品药品监管、网监、价监、

企业信用监管、执法监督等业务机构，加强配合，形成“一个拳头对外”，提升执法效果；要以开展专项行动为契机，集中查处一批群众反映强烈、社会影响广泛的典型案件，全面净化消费市场环境。

（三）加强调度，做好应对处置。及时受理消费者的投诉举报，积极有效处置广大人民群众关心的热点难点问题。强化“3·15”期间舆情分析监测，引导舆论导向，增强舆情分析的前瞻性和实效性，有效防范舆情风险，做好突发事件应对和处置，及时化解社会矛盾，维护社会和谐稳定。要加强12315电话和12315互联网平台的值守，落实领导带班制度，增强应急处置能力，确保“3·15”期间受理、转办的投诉举报做到快查快处，及时反馈。

（四）认真总结，及时报送材料。收集“3·15”系列活动中的好经验、好做法，对活动进行认真的安排和总结，及时报送相关信息。

抄送：

旌德县市场监督管理局办公室

2021年3月9日印发
