“放心消费在三明”行动2025年工作要点

　　（征求意见稿）

　　为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神，全面落实市场监管总局等五部门印发的《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》和省政府工作报告“优化消费环境，实施‘放心消费在福建’行动”工作部署，按照省消费者权益保护厅际联席会印发的《“放心消费在福建”三年行动2025年工作要点》（闽消联办〔2025〕1号）文件要求，结合我市实际，制定本工作要点。

　　一、总体要求

　　以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照省委、省政府“持续深化拓展‘深学争优、敢为争先、实干争效’行动”工作安排，以及市委、市政府深入推动“红色领航、生态领向、产业领跑、改革领先，促革命老区高质量发展”工作要求，围绕省上“放心消费在福建 惠民强企勇争先”放心消费行动年主题，通过积极开展“放心消费在三明”行动，进一步强化消费者权益保护，全面优化消费环境，切实提振消费信心、有效激发市场活力。积极引导市场主体和相关单位参与放心消费环境建设，推动放心消费行业和区域广泛覆盖，破除消费者反映突出的痛点难点问题，着力构建诚信、公平、便捷、安全的消费环境，为加快三明革命老区高质量发展示范区建设贡献应有力量。

　　二、加强部门协调联动

　　**（一）强化联席会议制度。**建立消费者权益保护工作局际联席会议制度，充分发挥统筹协调作用。依据相关法律法规和部门职能定位，按照领域归口、业务相近的“谁监管 谁维权”原则，厘清新业态新模式监管职责，进一步明确各成员单位在消费者权益保护方面的职责分工。建立健全行政执法与刑事司法衔接机制，加强行政执法机关与公安机关、检察机关、审判机关等部门的沟通协调和协作配合，完善案件移送、信息共享、执法联动等工作机制，形成监管合力。（市市场监管局牵头，各有关部门按职责分工负责）

　　**（二）推动社会共同治理。**加强与行业协会的沟通协作，引导行业自律，促进行业规范发展。积极探索消费维权协作机制建设新思路和新途径，着力推动消费者和经营者自行和解纠纷，更多发挥消委会、行业协会、媒体、律协、公益组织等社会作用。在倒逼企业落实责任的同时，着力把消费者积极评价转化为企业正面商誉，推动市场优胜劣汰，推进消费者权益保护社会共治。（各行业主管部门按职责分工负责）

　　三、扩大放心消费供给

　　**（三）培育壮大三明品牌。**深入实施品牌强市战略，培育一批专精特新“小巨人”企业、制造业单项冠军企业和更多“老字号”。深入实施消费品“三品”专项行动，积极申报消费品工业“三品”战略示范城市，指导行业协会开展相关技能竞赛，推进消费品企业提质增效。组织开展先进质量管理模式分享活动，推动产业链供应链质量赋能与质量强企、质量强县有机结合、协同推进，助力企业、产业、地方提升发展质量和水平。持续做好福建三明沙县小吃富民产业公共管理和服务标准化试点项目建设，促进“沙县小吃”品牌和质量提升。持续推进“绿都明品”区域公用品牌创建培育，加快推进绿色低碳产品认证服务供给。鼓励优质消费品进口，实施优先查验、合格产品快速放行，推进内外贸产品同线同标同质。（市发改委、市工信局、市商务局、市市场监管局、三明海关等部门按职责分工负责）

　　**（四）推动消费品以旧换新。**大力实施提振消费专项行动，落实中央、省上“两新”政策，深挖消费潜力，拓展5G数码产品、文旅、养老等领域消费，提高家装领域补贴标准，力争更多“两新”资金落地三明。广泛开展形式多样的政策解读和宣传发动，积极回应市场关切，简化补贴申领程序、提高便利度。持续办好“乐购三明”系列活动，推动新能源汽车、绿色智能家电等消费品下乡。深入实施汽车、家电产品、手机等数码产品、家装消费品“焕新”和电动自行车以旧换新工作。（市发改委、市工信局、市财政局、市商务局、市市场监管局等部门按职责分工负责）

　　**（五）增强改善型消费活力。**支持企业开展标准“领跑者”活动，探索建立优质服务承诺机制。鼓励企事业单位参与制修订文化旅游、餐饮住宿、养老托育等领域标准，推动参与数字消费、绿色消费、健康消费等新型消费标准研制。鼓励企业积极申请民生领域认证。提升公用事业、文化旅游、康复、养老、托育、金融等领域服务品质。聚焦农村末端服务，推动寄递物流服务网络向乡村下沉，规范农村快递经营行为。（市发改委、市民政局、市交通运输局、市商务局、市文旅局、市卫健委、市市场监管局、国家金融监管总局三明监管分局、市邮政管理局等部门按职责分工负责）

　　**（六）引导诚信合法经营。**加强公共信用信息平台建设，依托“信用中国（福建）”公示信用承诺书，运用信用手段释放消费潜力，在养老、家政、旅游、购物等领域深入实施“信用+”工程。加强服务质量评价，推动完善评价指标体系，定期发布监测评价结果，鼓励第三方机构开展服务消费评价。（市发改委、市民政局、市商务局、市文旅局、市市场监管局、市通信发展管理办公室等部门按职责分工负责）

　　**（七）促进传统消费提档升级。**积极促进住房消费，完善“房票安置”等政策，探索“共有产权”购房试点，适时回购部分存量商品住房用作保障性住房，联销“住房+家装+家电+家具”，提高改善型住宅供地比例，扩围房地产“白名单”，探索区域公积金合作互认，推动房地产市场止跌回稳。丰富文旅消费，持续开展旅游服务质量提升攻坚行动，推进万寿岩文旅融合、市旅游集散中心等项目建设，积极发展研学、康养等业态，加快打造沙县小吃、环大金湖等特色IP。促进农村消费，升级改造重点商贸街巷，发展农村电商，抓好农产品寄递“创牌”工程，深化拓展农村“客货邮”融合，布局建设农产品产地冷链集配中心，畅通农产品进城和工业品下乡双向流通渠道。（市住建局、市自然资源局、市商务局、市文旅局、市农业农村局等部门按职责分工负责）

　　**（八）努力培育扩围新型消费。**保护和促进“三明老字号”发展，努力培育国货“潮品”，打造特色商圈、特色街区消费场景和夜间经济聚集区，提升消费能级。依托各大商业综合体，发展首店经济，增强消费集聚效应。大力发展直播经济，加快发展即时零售、直播电商，培育带货达人；培育品牌赛事，打造“山水陆空 运动绿都”户外运动品牌。积极发展银发经济，推动老年产品市场提质扩容，创新培育“养老+”业态。加快新能源汽车充电设施建设。（市发改委、市工信局、市住建局、市商务局、市文旅局、市通信发展管理办公室、国网三明供电公司等部门按职责分工负责）

　　四、强化市场秩序治理

　　**（九）严格食品药品安全监管。**落实食品药品安全“四个最严”重要要求，开展食品添加剂专项检查，抓好校园学生餐、平台外卖安全监管。推进食用农产品承诺达标合格证与“一品一码”并行制度，推动农产品赋码出证、凭证销售。加强对属于“三前”环节的收购、储存和运输水产品的监测，深化食用水产品达标承诺。深入推进药品领域“清源、清责、清网、清规”行动，广泛开展“食药安全益路行”监督活动。（市检察院、市农业农村局、市市场监管局等部门按职责分工负责）

　　**（十）加强产品质量和消费场所安全监管。**强化经营者安全主体责任，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，督促经营者、使用单位履行消费场所消防、特种设备以及燃气使用等安全保障义务。配合上级部门做好缺陷消费品召回管理部分工作，开展学生用品、电子玩具和童鞋等重点产品风险监测。持续开展“金钥”稽查专项行动，严稽严查未注册、未备案、未获资质或超资质范围进出口食品违法行为。加强进出口商品质量安全风险监测点建设，严密检验监管链条。（市住建局、市应急局、市市场监管局、市消防救援局、三明海关等部门按职责分工负责）

　　**（十一）加大信息安全治理。**依法强化个人信息保护领域监督管理，进一步规范移动互联网应用程序（App）收集个人信息行为。深入推进“净网”专项行动，紧盯信息获取、信息倒卖、信息使用等关键环节，依法严打侵犯公民个人信息犯罪。（市委网信办、市公安局、市市场监管局、市通信发展管理办公室等部门按职责分工负责）

　　**（十二）推进民生领域专项整治。**深入开展2025“守护消费”铁拳行动和放心消费“执法铁拳”提升行动，重点查处民生商品以假充真、以次充好、网络侵权假冒、计量作弊、食品中非法添加有毒有害物质等问题。聚焦网购快递、电信、装修、维修、旅游等行业领域，治理“霸王条款”。积极响应“福剑净旅—2025”旅游市场专项整治行动，严厉打击非法网络招徕、强迫购物等违法违规行为。规范广播电视领域订阅、收费等行为，治理电视“套娃”收费、诱导消费。持续开展“昆仑”专项行动，依法严厉打击食品、药品、知识产权等领域违法犯罪活动。（市公安局、市住建局、市文旅局、市市场监管局等部门按职责分工负责）

　　**（十三）强化网络市场监管。**广泛开展“清朗”系列专项行动，持续推进网络平台算法典型问题等领域治理，引导平台规范算法应用，深入整治“信息茧房”问题，重点打击好评返现、刷单炒信和大数据“杀熟”等违法行为。加大互联网广告监管力度，严查网络直播带货等新兴网络营销活动中的虚假违法广告。（市委网信办、市公安厅、市市场监管局、市通信发展管理办公室等部门按职责分工负责）

　　**（十四）规范市场竞争秩序。**加强公平竞争审查刚性约束，加大《福建省促进公平竞争条例》宣贯力度。聚焦殡葬、医药、公用事业、汽车等领域，多途径、多渠道搜集、发现、梳理、排查辖区内涉嫌垄断违法行为线索，配合做好各类垄断违法行为查处整治工作。开展价监竞争守护行动，查处不按规定明码标价、价格欺诈、商业混淆、虚假宣传等违法行为。（市市场监管局牵头，各有关部门按职责分工负责）

　　**（十五）完善综合治理机制。**强化消费投诉举报大数据分析研判，加强对苗头性倾向性问题识别预警，提高监管执法的靶向性和前瞻性。开展企业信用风险分类管理，依法公示消费投诉信息、行政执法信息和企业信用信息，依法健全消费领域失信联合惩戒机制。倡导诚实守信，推动建立恶意索赔行为跨部门协同治理制度，防止侵害经营者合法权益。（市市场监管局牵头，各行业主管部门、市司法局等按职责分工负责）

　　五、持续优化消费环境

　　**（十六）落实企业主体责任。**加大合规指引，督促经营者落实质量安全、质量担保和售后服务责任，鼓励生产经营者作出高于法律规定的维护消费者权益的承诺。发起重点行业放心消费倡议，引导行业组织制定并实施行业自律公约和放心消费相关标准。督促电商平台经营者、市场开办者严格履行主体责任，完善消费投诉机制和售后服务救济渠道。加强入驻经营者身份审核和动态查验。落实预付式消费经营者在订立书面合同、按约履行、提前告知、及时退款等方面的主体责任。（市市场监管局、市委网信办、有关行业主管部门等按职责分工负责）

　　**（十七）推动消费纠纷源头化解。**推动平台型、总部型、连锁型等大型企业健全消费纠纷解决体系。强化“小个专”党建引领作用，依托“放心消费在福建”小程序，全面推动市场主体围绕“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”建立公开承诺制度，引导经营者建立健全线下购物无理由退货承诺、先行赔付、消费纠纷在线解决（ODR）等制度。推进消费维权“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”，全市发展消费维权服务站点150家以上。推动跨境电商平台落实消费者权益保护主体责任，建立消费纠纷快速处理机制，做好跨境电商零售进口食品召回工作。（市商务厅、市市场监管局、三明海关等部门按职责分工负责）

　　**（十八）强化消费纠纷多元化解。**加强消费维权能力建设，高效处置消费投诉举报，加大“诉转案”力度。推动健全司法救济制度，落实《进一步深化消费纠纷多元化解工作意见》，支持消费领域集体诉讼、公益诉讼、小额诉讼，总结推广“诉调对接”做法和“共享法庭”模式。优化消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制。坚持和发展新时代“枫桥经验”，将消费维权工作纳入基层治理体系，推动形成以人民调解为基础，人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解优势互补、有机衔接、协调联动的调解工作格局。加强调解组织和调解员队伍建设，大力推广大田县“永昌”“承惠”消费维权工作室机制经验做法，支持引入第三方力量开展委托调解，鼓励独立非诉第三方调解组织积极参与。（市法院、市检察院、市司法局、市市场监管局、各行业主管部门按职责分工负责）

　　**（十九）加强消委会组织建设。**支持消委会组织依法履职尽责，向消费者提供消费维权服务与支持，建立健全集体诉讼、公益诉讼等机制。加强“一老一少”特殊群体保护，开展消费提示警示、比较试验、消费调查、消费评议等社会监督工作，进一步提高消委会组织的社会影响力和公信力。（市市场监管局、市消委会牵头,各行业主管部门按职责分工负责）

　　**（二十）创新放心消费行动机制。**鼓励地方为经营者先行赔付提供政策支持，保护买卖双方权益。推动金融机构面向放心消费主体丰富信贷产品，提升授信审批效率，增加消费类信贷投入。支持保险机构优化产品和服务，探索开发支持无理由退换货服务的保险产品。强化标准引领和信用赋能，结合地域和行业发展实际，积极延伸放心消费行动的深度和广度，大力发展一大批放心消费商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等基础单元及放心消费市场、商圈、景区等集聚区。（市市场监管局牵头，市发改委、市商务厅、人民银行三明市分行、国家金融监管总局三明监管分局、各行业主管部门按职责分工负责）

　　六、营造放心消费氛围

　　**（二十一）强化消费教育引导。**通过群众喜闻乐见的方式开展全方位、多层次、有声势的消费维权普法宣传。开展消费教育“进校园、进社区、进乡村”活动，建立健全社会各界多方参与和支持的消费教育引导工作体系。广泛发布消费提示警示，开展面向老年人、未成年人以及农村消费者等重点消费群体的消费教育活动，提升消费者预防风险、依法维权的能力，引导科学、理性、绿色、健康消费。（市市场监管局牵头，各有关部门按职责分工负责）

　　**（二十二）扩大放心消费行动宣传。**围绕重要时间节点和放心消费行动主题，全面推广“放心消费在福建”主题LOGO，加大放心消费主体的宣传推介，推动更多社会主体积极参与放心消费行动。结合“3・15”国际消费者权益日、“5・17”世界电信日、食品安全宣传周、诚信兴商宣传月、质量月、“12・4”国家宪法日等重要时间节点，开展形式多样的主题宣传活动，加大优化消费环境建设成效宣传，推动各地区、各部门大力营造放心消费良好氛围。（市市场监管局牵头，各有关部门按职责分工负责）

　　**（二十三）及时报送工作开展情况。**市局际联席会各成员单位、各县（市、区）市场监管局、各县（市、区）消委会，要注重加强对消费者权益保护、实施放心消费行动经验做法和特色亮点的提炼总结，并及时报送市消费者权益保护工作局际联席会议办公室（联系人：刘彬，电话：0598-8273863）。同时，要积极做好集中宣传推广、标杆引领，努力推动形成一批可复制可推广的优化消费环境“三明经验”。（市市场监管局牵头，各有关部门按职责分工负责）