



放心消费事关民生福祉。

西宁市“放心消费”评价指数由原来的71.98分提高到80.67分；

青海鑫池源生物科技开发有限公司、青海东大肛肠医院、青海第元商贸有限公司等480家企业相继被评为“放心消费”创建示范单位；

渠道畅通、反应快捷、运作高效的消费维权新机制已初步形成；

西宁市已经逐步成为全省消费最放心的城市之一。

五年前,为进一步提升西宁市消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度,20个政府部门根据职责和主管的行业在全市范围内开展了一场轰轰烈烈的放心消费创建活动。

时隔五年,西宁交出了一张成绩优异的漂亮答卷。乘着“放心消费”创建的东风,西宁市着力打造“放心消费”标杆城市,让消费者“满载而归”“满意而归”的同时,也积极助力地方特色发展,放心消费已成为西宁一张城市名片;放心消费的金字招牌,也得到了社会各界的积极回应。

西宁:让放心消费成为城市名片

● 本报记者 一丁

西宁为何开展“放心消费”创建

作为一家致力于红景天系列保健产品研发、生产的企业,青海鑫池源生物科技开发有限公司的产品在市场上得到了消费者的一致好评,做到了让消费者满意放心。之所以被消费者如此认可,正是得益于西宁市“放心消费”创建示范单位活动的开展。

随着我国经济发展进入新常态,消费在国民经济中的地位和作用日益凸显,已经成为拉动经济增长更加重要的力量。创建全域放心消费,营造安全消费环境,促进消费质量升级,对提高人民生活质量、促进社会和谐稳定意义重大。在西宁市开展“放心消费”创建活动既是巩固全国文明城市创建成果的需要,也是加快建设现代美丽幸福大西宁的需要。

为持续优化我市消费环境,提升消费质量,推动消费升级,我市积极开展以“消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心”为主要内容的“放心消费”创建活动。

● **消费安全放心:**以货真价实、质量安全、服务优质、纠纷快处为基本条件,自觉接受消费者监督和社会评价,在放心消费创建中起到积极示范引领作用。

● **消费质量放心:**严把销售商品质量关,建立并执行进货查验、索证索票、自查自检、不合格商品退市、召回、销毁等管控措施,不销售假冒伪劣商品、违规商品、侵权商品、“三无”商品。

● **消费价格放心:**规范经营服务行为,加强价格自律,公开商品和服务质量真实信息,明码标价、质价相符,无虚假宣传和其他商业欺诈行为。

● **消费服务放心:**重视商品售后服务保障,严格执行商品“三包”及相关规定,履行承诺、诚实守信。

● **消费维权放心:**建立健全赔偿先付制度等消费纠纷处理机制,建立和市场监管、消费者协会投诉举报体系互联互通的消费争议快速处理绿色通道,有专门机构或人员负责消费投诉处理,主动自行协商和解消费争议,一般性消费投诉做到5个工作日内处理完结,消费投诉处理率达到100%,处理满意率达到95%以上。



开展“放心消费”创建

西宁怎么做

舒适的购物环境、荟萃品类齐全的中国名酒、优质的服务是青海第元商贸有限公司给消费者留下的普遍印象,随着“放心消费”创建活动的开展,公司保障了食品安全、规范酒水溯源,实行明码实价……恪守诚信准则,坚持以质量、服务取胜,保障了消费者的合法权益。

2018年以来,西宁市市场监管局主动适应机构改革新形势新变化,深入推进“放心消费”创建活动,大力推动消费维权社会协同共治,积极营造良好的消费环境,切实维护消费者的合法权益。

● **强化组织领导,注入创建工作新**

动力。消费者权益保护联席会议各成员单位、各县区市场监管局把“放心消费”创建作为加强消费环境建设的主抓手,列入重要议事日程,纳入重点工作,将推动消费环境建设融入地方经济社会发展全局;着力营造浓厚创建氛围,多渠道、多方式加强放心消费宣传,提升全社会对创建工作的关注度、知晓度、参与度;积极探索创新方式方法,培育特色亮点,打造创建品牌,形成示范效应。

● **强化宣传引导,营造创建工作新环境。**大力推行“规范经营、诚信服务、理性消费、依法维权”的理念,创建活动的覆盖面不断扩大,社会知晓率不断提

升,生产经营者自律意识不断强化,消费者科学消费、依法维权的意识不断增强。

● **强化目标导向,打开创建工作新局面。**以放心消费全域创建为目标,以行业、企业创建为侧重点,全面推动具备规模的市场主体参与线下购物七日无理由退货制度,促进经营者落实维护消费者合法权益的主体责任,向社会作出“放心消费”创建承诺。



开展“放心消费”创建

给西宁带来了什么

不断增强患者就医的获得感、幸福感、安全感是青海东大肛肠医院作为西宁市“放心消费”创建示范单位坚守的初心,自“放心消费”创建活动开展以来,医院打造安全放心消费环境,增强放心消费质量,推进放心消费价格,提升放心消费服务,畅通放心消费维权。

五年的“放心消费”创建工作,让我市的消费者满意度测评逐年提高,达到了预期目标。经过努力,形成了一个渠道畅通、反应快捷、运作高效的消费维权新机制;逐步形成一批放心消费单位、行业,西宁市逐步成为全省消费放心的城市之一。

通过五年的创建,我市的消费安全得到了有力保障,因商品质量或者服务引发的重特大事故为零,消费环境更加和谐,消费满意度达到80%以上;商品质量合格率明显提高,各类市场商品质量经过抽检

合格率达到90%以上。其中,食品质量合格率达到95%以上、药品合格率达到100%、农资商品质量合格率达到95%以上、建筑装饰材料和家具质量合格率达到90%以上;产品追溯体系全面建成,政府追溯数据统一共享交换机制基本形成,社会公众对追溯产品的认知度和接受度逐步提升,追溯体系建设市场环境明显改善;市场监管合力进一步增强,初步建成汇集全市市场监管、食品药品监管、农林、税务、金融等多个部门力量的企业信用监管信息网络。制假售假、商业欺诈等消费领域经济违法行为得到有效打击和遏制;行业管理进一步规范,与百姓生活密切相关的行业放心消费创建活动参与率达95%以上;企业自律机制基本建立,大中型超市、卖场、批发中心全面实施商品准入制度工程,经营食品、药品等重点企业和单

位全部建立和落实企业自律制度;维权网络进一步延伸,乡镇(街道)、村(社区)、行业 and 大型经营企业消费维权网络覆盖率达90%以上。消费者申诉处理率达100%,消费者申诉满意率达到90%以上;全社会消费维权意识进一步提高,消费者对消费活动的知晓率、认同度达90%以上。

成绩已经属于过去,新的一页又已翻开。面对市场监管新形势新要求,西宁市市场监管局将坚持以人民为中心的发展理念,聚焦民生诉求,凝聚各方力量,以“放心消费”示范单位为引领,促进市场主体规范经营、诚信服务,使其行业自律意识不断增强;持续加大重点领域专项整治力度,对直接关系群众健康和生命安全的食品、药品、质量、特种设备等领域,坚决落实“四个最严”要求;夯实维权基础,巩固“放心消费”创建成果,通过消费维权行政约谈等手段,实现消费纠纷调处由“事后处理型”向“事前服务型”转变,不断提高消费者的获得感与满意度,营造安全放心的消费环境,维护消费者合法权益,助力放心消费环境建设,推进消费维权社会共治。

