

中共临淄区委宣传部  
淄博市临淄区市场监督管理局  
临淄区消费者权益保护委员会

# 文件

临消委字〔2023〕1号

## 关于开展2023年3·15国际消费者权益日 纪念宣传活动的通知

各消保委成员单位：

为纪念3·15国际消费者权益日，全面落实中央、省、市、区关于完善促进消费体制机制、进一步激发消费潜力工作部署，扎实推进消费者权益保护，持续优化消费环境，提振消费信心，积极创建国家食品安全示范城市，聚焦“3510”发展目标和“强美富优”城市愿景，充分满足人民日益增长的美好生活需要，现制定2023年3·15国际消费者权益日活动方案如下：

### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,践行以人民为中心的发展思想,全面落实区委区政府决策部署,围绕“提振消费信心”年主题,强化底线思维和主动作为意识,联动社会各方力量,致力协同共治,提升消费者权益保护工作水平,坚实消费者权益法治保障基础,促进行业自律、企业诚信,不断释放人民群众日益增长的消费需求,推动消费在安全轨道上实现高质量发展,为新时代社会主义现代化强区建设贡献力量。

## 二、活动内容形式

各单位结合工作实际,用足用好传统媒体、网络媒体、新媒体等线上宣传资源,以线上线下相结合的方式,开展丰富多彩的“3·15”纪念宣传活动,营造浓厚的主题氛围。

### (一)结合消费维权年主题,强化社会宣传和舆论引导。

1、开展“3·15”年主题宣传月活动。围绕“提振消费信心”年主题,结合各自特点和实际,积极开展“五进”活动,即“进市场、进企业、进农村、进社区、进校园”,强化社会宣传和舆论引导,进一步提振消费信心、激发消费潜力、促进消费升级。要充分发挥网格员和消费维权志愿者作用,向全社会广泛宣传《消费者权益保护法》《山东省消费者权益保护条例》《产品质量法》《反垄断法》《食品安全法》等法律法规,开展广泛、持续的日常性消费教育,帮助消费者提高对产品和服务的认知能力及自我保护能力。(牵头单位:区市场监管局、区消保委。配合单位:各镇办街道,区消保委,区市场监管局相关科室、直属单位。)



2、举办“3·15”消费维权活动。由区消保委牵头,加强与教育、公安、住建、农业农村、商务、文旅、卫健等委员单位的联系配合,举办“3·15”消费维权活动。根据消费投诉重点领域,划分专业板块,现场受理消费者投诉、咨询与举报,化解消费纠纷,普及法律法规和消费常识,全方位为消费者提供更加便捷、安全、高效的维权体验。根据群众关心的消费热点、民生话题,围绕新能源汽车、网络游戏、校外培训、个人信息保护、预付式消费、公共服务消费等领域开展专项检查工作,及时回应百姓关切,维护消费者合法权益,推动社会共治。各单位要结合各自实际,依托消费维权服务联络站,在商场、超市、社区设立维权服务点,举办“3·15”消费维权活动。(牵头单位:区市场监管局、区消保委。配合单位:各镇办街道。)

## (二) 聚焦服务民生消费,推动消费市场高质量发展。

3、加强重点领域市场监督管理。加强3·15期间的市场秩序监管,关注社会关切和舆论热点。突出对民生领域的监管执法,针对聚集式传销和网络传销、计量作弊、价格违法、侵犯知识产权等扰乱市场秩序和损害消费者合法权益行为,加强整治,严厉查处,维护市场公平竞争秩序平稳运行。加快建立适应新型消费发展的监管服务体系,加强风险评估。12345、12315、消保委组织消费投诉热线在3·15期间要做到整体联动、加强值班、恪尽职守,畅通投诉举报渠道,对有关侵害消费者合法权益的重大举报线索要迅速回应、及时核查、积极反馈。(牵头单位:区市场监管局。)

配合单位：区市场监管局相关科室、直属单位。)

4、开展集中销毁假冒伪劣商品活动。为有效震慑制售假冒伪劣商品的违法行为，维护消费者的合法权益，增强群众的消费信心，区消保委将联合区公安分局开展集中销毁假冒伪劣商品活动。消保委结合工作实际情况，适时组织开展假冒伪劣商品集中销毁活动，警示经营者要诚信守法经营，不得制假售假；提醒广大消费者坚决抵制假冒伪劣，发现制假售假行为及时向市场监管部门投诉举报，努力营造安全放心的消费环境。(牵头单位：区消保委、临淄公安分局。配合单位：区消保委。)

5、“放心消费在临淄”十大提升行动。即放心消费示范创建扩面增效提升行动，线下购物无理由退货扩展提升行动，消费维权服务站规范提升行动，网络交易监管与服务示范区拓展提升行动，网络交易平台“四亮”提升行动，消费投诉举报办理质效提升行动，消费投诉信息公示提升行动，合同格式条款整治提升行动，创建标准落地提升行动，典型培树提升行动，努力把临淄打造成放心消费环境新高地。同时，发布提振消费放心十大实事。(牵头单位：区委宣传部，区市场监管局，区消保委。配合单位：区消保委成员单位。)

6、组织消费调查、开展消费体验等系列活动。对重大侵害消费者合法权益事件开展联合调查、专项执法和集体约谈，加大行政监管和社会监督力度。开展以“放心消费在临淄”创建工作为主体的消费体验活动，从省、市、区级放心示范单位和积极参与创建



活动单位中选择与消费者生活息息相关的生产经营企业,组织消费者走进企业,亲身体验了解产品从生产领域到流通领域的全过程,督促示范单位经营者提升自律意识,增强消费者消费信心。(牵头单位:区市场监管局、区消保委。配合单位:区融媒体中心、各镇办街道)

### (三)构建消费维权社会共治机制,提升事后维权效能。

7、投诉举报快速处置。建立消费维权快速回应机制,配置值班和备勤力量,保持投诉举报电话以及值班电话畅通,投诉举报24小时回应,力争办理过程和办理结果100%满意。确保“3·15”活动期间特别是央视“3·15”晚会期间(3月14日至15日)应急处置力量到岗到位,对于晚会曝光的重点要第一时间组织精干力量查办,并及时回应媒体与消费者关注。对生活困难群体和弱势群体的投诉,要在调解处理的同时,可联系有关部门开展帮扶救助;对因证据不足或其他原因消费者难以实现诉求的,要做好思想疏导工作。(牵头单位:区市场监管局。配合单位:区直相关单位。)

8、推进消费维权领域法律援助体系建设。进一步加强消费维权法治引领,完善公益律师团队建设,深化与区司法局联合开展并建立消费纠纷调解机制,重点就公共服务、知识产权、虚假广告宣传、个人信息保护、商品质量安全以及垄断经营行为等领域问题开展研究,积极搜集案源线索,精选重大典型案件,特别是针对公共服务、食品安全等领域以及标的大、涉众广的严重侵害消费者权益

问题,协助提起公益诉讼申请和集体诉讼。(牵头单位:区司法局、区消保委。)

### 三、工作要求

(一)强化组织领导。各单位要提高政治站位,统一思想认识,深刻理解消费维权年主题的涵义。深刻认识扩大国内需求、激活消费潜能、促进消费回补,对保障改善民生、促进经济社会发展的重要性和紧迫性,增强促进消费、提振消费信心的责任感和使命感。要根据本方案,结合各自实际,因地制宜地制定具体方案举措,确保3·15主题活动顺利开展、成效显著。

(二)强化责任落实。要对照“3·15”活动和消费维权重点工作任务,明确责任单位和人员,采取有力措施,推进任务落实。要联合政府有关部门、消保委委员单位及相关专业协会,发挥专家学者的作用,共同开展年主题系列宣传活动。

(三)强化舆论引导。充分发挥新闻媒体作用,加强舆论宣传引导,结合全国文明城市、国家卫生城市、食品安全城市、消费者满意度测评工作等区委区政府重点工作,紧贴消费维权主题,深入开展形式多样、内容丰富的宣传活动,进一步浓厚全社会普遍关注和重视消费维权的舆论氛围。

各单位要明确专人负责信息报送工作,注重拍照片、留资料,及时将活动方案、情况总结、有关图片资料以及活动情况统计表于3月20日前报区委宣传部、区消保委。

区消保委联系人:呼明锋

联系电话:7318315 13953398166

附件:2023年3·15活动情况统计表

中共临淄区委宣传部



淄博市临淄区市场监督管理局



临淄区消费者权益保护委员会



2023年2月27日

附件

## 2023年“3·15”活动情况统计表

填报单位：

填报日期：

序号	类别	单位	数量
1	受理消费者咨询	起	
2	受理消费者投诉	起	
3	解决消费纠纷	件	
4	为消费者挽回经济损失	万元	
5	发布消费提(警)示	条	
6	开展线上线下消费教育活动	次	
7	组织媒体专栏专题	个	
8	媒体宣传报道	篇	