

庆安县市场监督管理局文件

庆市监发〔2021〕12号

庆安县市场监督管理局 关于印发《2021年3·15国际消费者权益日活 动实施方案》的通知

各办、股、分局、直属事业单位：

现将《2021年“3·15”国际消费者权益日活动实施方案》
印发给你们，请遵照执行。

庆安县市场监督管理局

2021年3月10日



2021年“3·15” 国际消费者权益日活动实施方案

按照市局要求，广泛开展“3·15”国际消费者权益日纪念活动，贯彻落实“守护安全 畅通消费”年主题，加大打击侵犯消费者权益违法行为力度，结合工作实际，制定本方案。

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，贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会及中央经济工作会议精神、省十三届五次全会、市委四届八次全会精神，突出以人民为中心的发展思想，切实维护消费者合法权益，服务人民日益增长的美好生活需要，努力营造安全放心消费环境，为推动社会和谐稳定做出积极贡献。

二、工作重点

紧紧围绕“守护安全 畅通消费”年主题，在“3·15”期间重点开展五项工作。

（一）广泛开展宣传活动。一是围绕年主题加强媒体宣传。3月底前，围绕2021年“守护安全 畅通消费”年主题，依托广播电视媒体以及门户网站、微信公众号、朋友圈等自媒体，广泛开展“守护安全 畅通消费”年主题涵义、依据、目标和工作重点的宣传。二是围绕工作职责加强主体宣传。按照谁分管谁宣传原则，做好各领域安全及守法普及宣传工作。广泛宣传食品、药品、特种设备、质量、计量、品牌、商标、反垄断、价格监管、

反不正当竞争、知识产权保护等涉及消费维权和消费安全知识。

三是围绕维权守法加强普法宣传。充分发挥“一会两站”作用，开展《中华人民共和国消费者权益保护法》《黑龙江省消费者权益保护条例》《中华人民共和国民法典》《关于加强老年人保健食品等消费领域消费者权益保护工作的决议》学习宣传；在不影响疫情防控情况下，通过举办消费教育专题讲座、送法下乡等形式，适时组织专职人员、消费维权志愿者、经营者分层培训工作，组织进学校、进社区、进企业、进机关、进老年大学、进村屯贴近群众开展普法宣传（责任单位：机关党委、消保股、消费者服务中心、各相关业务科室）。

（二）适时开展3·15宣传咨询服务日活动。3月15日，消协要在疫情防控形势允许时，联合理事单位等相关部门和投诉和解单位、消费维权志愿者、大学生志愿者等，举办以“守护安全畅通消费”为主题的纪念“3·15”国际消费者日宣传咨询活动，确保纪念活动形式多样、内容丰富，卓有成效。3·15纪念活动一定要经县防指批准（未经批准不得开展）并制定周密详细的实施计划，加强预测预判，控制参与人数和规模，确保绝对安全（责任单位：机关党委、消费者服务中心、消保股、各相关业务科室）。

（三）深入开展市场监管行动月活动。利用近一个月时间（3月10日—4月5日）加强重点领域监督检查。一是加强农资产品质量监管。深入开展化肥专项整治和农资打假保春耕行动。重点检查化肥生产企业的生产经营资格、质量、标准、计量、价格、商标、专利、包装、标识等事项，打击违法行为。强化对农资产

品的抽检、依法打击假冒伪劣农资产品违法广告、虚假宣传和商标侵权（责任单位：有关监管分局）。二是加强食品监管。强化“黑龙江冷链”平台监管工作。监督指导生产经营者认真做好平台数据信息的录入。做到“首站赋码、一码到底、扫码查询、无码禁售”。对无追溯码销售冷链食品的行为加大监管处罚力度。重点加强对校园及周边食品安全的检查和监管，重点加强疫情时期餐饮业的监管（责任单位：综合执法大队各食品监管中队）。三是加强药品、医疗器械监管。对药品经营企业、药品使用单位等开展检查。加强疫情常态化药品经营企业监管，严厉打击非法渠道购进药品，经销假劣药品行为。以农村药店为重点，着重开展使用“沃填报”实名销售退烧药、感冒药、抗病毒药的监督检查；加强医用防疫物资经营和使用环节的质量监管，加强医疗器械、化妆品的经营和使用质量的监管（责任单位：综合执法大队药品监管中队）。四是加强特种设备监管。重点对全市特种设备生产使用单位春节两会期间特种设备安全开展专项检查以及复工复产企业服务指导安全检查（责任单位：特种设备监督管理组）。五是加强价格监管。重点监管日常生活保障必需品及涉疫物资商品的销售价格是否违法，同时加强对核酸检测价格、农资产品价格的监督检查（责任单位：综合执法大队价格监管中队）。

（四）积极有效处理群众投诉。一是畅通维权渠道。要突出疫情防控期间和3·15期间投诉咨询处理工作，畅通投诉渠道，切实推动投诉便利化，及时跟踪好广播电视媒体转办的投诉问题和3·15晚会受理的有关投诉处理结果。加强远程处理消费纠纷

的工作方式，开拓线上线下投诉渠道，倡导处理消费纠纷“网上办”“不见面”（责任单位：消保股、消费者服务中心）。二是强化网络消费维权。探索进入网络交易平台实施监管工作的有效方法，重点关注、积极应对网络交易舆情信息，有效处理和解决公众关注的热点、群众诉求的焦点问题，及时化解矛盾纠纷（责任单位：网监股）。三是积极受理办结各类投诉举报案件。对于网络和媒体反映、12315投诉举报平台受理、群众现场举报等案件，都要即接、即转、即办、即反馈。重点处理疫情时期消费纠纷，涉及老年人消费、预付款、价格等关系民生的重大投诉纠纷案件。及时处理好广播电视媒体转办的投诉问题和3·15晚会受理的有关投诉（责任单位：消保股、消费者服务中心、各监管分局、综合行政执法大队、相关业务科室负责）。

（五）开展线下无理由退货守信承诺巡查。深入线下无理由退货承诺单位，检查是否严格按照承诺商品品种范围、退货时限等退货退款；是否在营业场所醒目位置标注、张贴、悬挂、摆放等形式进行公开展示，为消费者提供指引等承诺兑现情况（责任单位：消保股、消费者服务中心）。

三、工作要求

（一）强化组织领导。各办、股、分局、直属事业单位要高度重视，结合实际，进一步明确、拓展工作重点，筑牢安全底线。分管领导要亲自抓，按照本方案要求，加强组织，严格落实第一责任人责任，指定专人具体抓，分解任务，细化责任，抓实抓靠。

（二）加强协调配合。在做好内部组织协调工作的同时，消

协要牵头组织协调好消费维权联席会议成员单位共同开展工作，确保3·15活动取得实效。

(三) 强化信息反馈。各办、股、分局、直属事业单位在活动结束后，要及时予以总结，积累经验，并形成总结材料，3月15日前上报消协及消保股，进行汇总，于3月18日前将电子版分别报市局消保科和市消费者服务中心。

市消保科联系人：杨连梅

联系电话：0455-8369315

电子邮箱：shgsxb@163.com，

市消费者服务中心联系人：王东光

联系电话：0455-8368315

电子邮箱：shxx315@126.com。

附件：“3·15”活动情况统计表

附件

“3·15”活动情况统计表

填报单位：

名称		单位	合计	
为消费者解答咨询次数		次		
其中：3月15日当天为消费者解答咨询次数		次		
受理消费者投诉		件		
其中：3月15日当天受理消费者投诉		件		
印发各类宣传资料		(册)份		
张贴宣传标语		个		
通过新闻媒体揭露损害消费者权益案件		件		
组织重要新闻发布		次		
其他		次		
宣传 报道 情况	电视	制作专题或参与节目	期	
		播出时间	小时	
	广播	制作专题或参与节目	期	
		播出时间	小时	
	报刊	开设专栏	个	
		发表文章	篇	
	网络、微博、微信	发表文章	篇	
		发布消息	条	
		制发微视频等	条	
	通过以上各类媒介	共发布公益广告	条	
其他				