

湘政办发〔2021〕12号

各市州、县市区人民政府，省政府各厅委、各直属机构：

为贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，大力实施“三高四新”战略，营造放心消费环境，繁荣居民消费，在服务和融入以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局上展现新作为，现提出以下意见。

一、总体要求

（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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，围绕构建新发展格局，疏通堵点、补齐短板，营造安全放心的消费环境，繁荣居民消费，畅通国民经济循环，更好地发挥消费对经济发展的基础性作用。

（二）主要目标。到2025年底，实现以下目标：

1. 放心消费示范单位全覆盖。在保护市场公平竞争条件下，培育发展一批放心消费示范单位，基本覆盖消费较为集中的主要领域、重点场所和经营服务性企业。

2. 消费品和服务质量大提升。产品质量稳步提升，服务业提质增效，市场竞争更加公平有序，消费潜力进一步激发。

3. 消费标准体系和消费后评价机制建立健全。服务领域标准缺失、滞后、老化等问题得到有效解决，重要消费产品和服务标准体系全面建立，消费后评价机制更加完善。

4. 经营者诚信意识和消费者依法维权意识普遍提高。社会信用环境明显改善，经营者依法经营，消费维权主体责任严格落实，消费者识假辨假能力提高，依法维权理念深入人心，滥用投诉举报权力过度维权、牟利性索赔行为得到有效遏制。

5. 消费者满意程度稳步提升。消费维权服务站点基本覆盖城乡，消费者诉求表达、权益维护渠道更加畅通，消费纠纷处理能力和消费者对处理结果的满意率不断提高。

6. 消费领域重点突出问题得到有效解决。消费安全重大事件和区域性系统性消费风险大幅降低，社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性消费侵权现象得到有效治理。消费生产循环更加顺畅，居民消费率稳步提升，消费结构持续优化升级。

二、主要任务

（一）推进食品药品放心消费创建。严格落实“四个最严”要求，完善食品药品安全监管体系。推进食品安全“护源”“护苗”“护老”专项行动，建立农村食品安全源头管理机制。制定食品安全地方标准，开展食品安全标准跟踪评价工作。加强药品和疫苗监督检查，扎实开展药品不良反应监测。开展中药饮片质量集中整治、执业药师“挂证”整治、药品批发及零售连锁环节专项整治，进一步规范药品市场秩序。

（二）开展电子商务领域放心消费创建。监督指导在湘电商平台建立和完善消费者权益保护机制。预防和制止平台经济领域垄断和不正当竞争行为。推动网络平台运营商规范经营管理、网络商品经营者依法守规诚信经营，加强网络直播营销活动监管。推进产品质量线上线下一体化监管。

（三）加强商品交易市场放心消费创建。统筹推进城乡集贸市场、消费品专业市场和各类综合市场放心消费创建，建立协调推进、信息共享和社会共治的大创建格局。

（四）加强乡村放心消费创建。深入开展打击假冒伪劣综合执法行动，重点加强农资监管，整治农村地区、城乡结合部劣质商品、仿冒名牌、短斤少两等侵害消费者权益问题，促进农村消费潜力释放。

（五）推进诚信旅游放心消费创建。加强“锦绣潇湘”旅游品牌建设，培育一批放心消费示范景区、示范旅行社、示范旅游饭店。深化“互联网 旅游”，推动旅游业高质量发展。持续开展旅游环境秩序专项整治。

（六）推进信息通信行业放心消费创建。加强电信和互联网等信息通信服务行业监管，强化用户个人信息保护。规范电信收费行为，及时处理消费者有关电信服务投（申）诉。

（七）加强交通和快递物流行业放心消费创建。督促公路、铁路、水路、民航等交通行业经营者及时处理消费者投诉。加强快递市场监管，及时处理损害消费者权益案件；以大型快递企业为重点，培育一批快递消费放心示范企业。

（八）推动公共服务行业放心消费创建。加强供水、供气、供电、有线电视、住宅物业等服务业规范引导，完善监管措施，着力解决行业垄断经营“潜规则”“霸王条款”和收费不透明、服务不规范、承诺不兑现，以及拒不履行社会责任与义务等问题，进一步改善公共服务行业消费环境。

（九）开展文化娱乐行业放心消费创建。健全文化市场信用管理制度，加强日常监管和举报投诉处理。培育和规范新型文化

业态。以网络表演、网络音乐、营业性演出、票务网站为重点，加强对网络文化、演出市场等文化市场的监管。针对消费者反映较多的问题，及时出台监管措施，营造健康有序的文化市场环境。

（十）加强教育培训行业放心消费创建。规范社会力量兴办职业教育培训和校外培训，鼓励有条件的企业兴办高质量职业教育、老年教育。加强对学前教育、网络教学、自考助学及其他非学历教育机构和行为的监管，严厉打击虚假宣传、虚假广告、不公平格式条款等违法行为。

（十一）开展卫生健康服务行业放心消费创建。支持医疗健康产业高质量发展，完善网络平台监测体系，加强对医疗健康产品和服务的监管。持续做好涉及饮用水卫生安全产品和消毒产品的卫生行政许可及“双随机”监督抽检工作。

（十二）开展社会服务业放心消费创建。促进养老、婴幼儿照护、家政服务、美容美发、运动健身等社会服务业规范发展，

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4662

