

安康市市场监督管理局

安市监函〔2023〕243号

安康市市场监督管理局 关于进一步强化消费者权益保护 相关工作的通知

各县（市、区）市场监督管理局、恒口示范区应急管理和市场监督管理局：

为进一步畅通消费维权渠道，提升消费维权工作效能，持续优化市场消费环境，全力营造放心消费氛围，结合我市消费者权益保护工作实际，现就相关工作安排通知如下：

一、放心消费示范创建工作

按照全市放心消费示范创建工作总体要求，各县（市、区）局要继续加大放心消费示范创建工作力度，严格示范单位创建和认定标准，宁缺毋滥，确保创建单位在当地具有较强的示范引领作用。要按照市局《关于开展放心消费示范创建单位“回头看”专项行动的通知》（安市监函〔2022〕564号）文件要求，进一步加强对已公示放心消费示范创建单位的动态监管，督促、指导各示范创建单位对照标准找差距，完善措施补短板，不断提高示范创建质量和水平，切实发挥示范创建单位标杆榜样作用。要对检查过程中发现的问题，

及时下达书面整改意见书，限期整改并进行复查。对逾期未改的，要按照相关规定实施退出机制。

二、线下七日无理由退货承诺工作

要按照市局《关于印发安康市线下七日无理由退货承诺工作实施方案的通知》（安市监发〔2022〕53号）文件要求，继续大力宣传引导、动员鼓励更多经营主体参与到活动中来，不断提高辖区经营主体参与度，确保每个县（市、区）全覆盖，确保符合条件的经营性省级、市级放心消费示范单位全覆盖。同时要加大对已公示“线下七日无理由退货”承诺活动经营主体的动态监管，落实好退出机制。

三、“ODR”在线解决纠纷机制建设

要按照市局《关于加强全国12315互联网平台“ODR”系统运用的通知》（安市监函〔2022〕363号）文件要求，不断提高广大消费者和经营主体对“ODR”方便、快捷、高效解决消费纠纷的知晓度和使用率。省市两级放心消费示范单位、三大通讯运营商、以及辖区投诉量较大的经营主体要率先建立ODR工作机制，努力引导消费者选择在线解决纠纷方式，积极将线下纠纷引导至线上调解，争取做到纠纷化解“一次不用跑”，减轻经营者、消费者纠纷化解成本。同时要完善对“ODR”经营主体的日常监管工作机制，定期指导、培训“ODR”工作人员操作水平，确保系统运行通畅。

四、“消费维权服务站”规范化建设

要按照市局《关于加强“消费维权服务站”规范化建设的通知》（安市监函〔2022〕565号）文件要求，对辖区消费

较集中、发生消费纠纷较多的重点行业和重点区域提出建站要求并进行规范指导，不断拓展消费维权网络的社会覆盖面，方便消费者就地就近解决消费诉求。要建立健全对消费维权服务站的考核评价机制，定期进行考核评价，并提出指导意见，不断提高消费维权服务站的工作效能，真正把消费纠纷解决在源头。

各县（市、区）局要高度重视消费者权益保护相关工作，明确任务，夯实责任，积极行动，干出成效。要善于结合各自区域特点创新工作方式方法，打造特色亮点，形成工作经验。市局将适时组织督导人员对以上工作进行督导，对工作相对滞后的单位会予以通报。

附件一：《2023年度市级放心消费示范创建工作任务清单》

附件二：《全市消费者权益保护相关工作进展情况统计表》

安康市市场监督管理局

2023年5月20日