

各乡镇人民政府、街道办事处，县级有关部门（单位）：

为深入贯彻实施《中华人民共和国消费者权益保护法》《中共中央 国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》《四川省人民政府办公厅关于印发四川省完善促进消费体制机制实施方案的通知》（川办发〔2019〕43号）要求，推动部门联动依法履职，健全消费维权社会共治机制，营造放心舒心消费环境，经县政府领导同意，现就有关事项通知如下：

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断优化改善消费环境，充分发挥消费拉动经济增长的基础性作用。以供给侧结构性改革为主线，以促进部门协作联动依法履职为抓手，不断健全消费维权社会共治机制，着力营造放心舒心消费环境，逐步提升社会诚信度，促进社会和谐稳定发展。

依托政府 12345 政务服务热线和 12315 行政执法体系，畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道，推动消费维权便利化，投诉举报整体运转、

程序统一、衔接顺畅和高效处置。对消费者投诉实行首接责任、快速处理，涉及跨部门职责的实行主管部门为主处理、其他部门协同处理，杜绝因部门职责不清、职能交叉导致处理不及时引发的严重消费纠纷事件。

各责任单位抽调消费者权益保护工作专家型人才，探索建立会商工作群，对办案所需的法律法规以及前沿问题、疑难案例等在群中及时发布实行共享，提高案件办理质量和效率。办案人员对疑难问题可在工作群中咨询，案件主办单位派专人对答疑解惑进行记录，做到有案可查；对在工作中发现不属于本单位管辖的侵害消费者权益违法线索，应当及时通报相关单位，及时组织开展联合调查；对管辖划分不清，双方达不成一致的疑难复杂案件，可由涉及职能单位抽调人员组成专案专办临时工作组，直至案件办结，临时工作组自行解散。

各责任单位指定专人负责，实行消费维权信息统一归集汇总，主要归集、分析、汇总以下信息：一是商品质量抽检情况；二是消费维权案件办理情况；三是消费维权投诉、举报、咨询的受理、处理、分流情况；四是消费维权相关信息的宣传报道情况。对上述信息进行分析研究，形成数据分析报告。

对涉及多部门的消费者权益保护信息发布，各责任单位按季度向县市场监管局报送信息发布事项，县市场监管局组织相关单位依法向社会公开曝光失信违法主体，保护消费者权益，促进行业健康发展。线上与新闻媒体单位进行联动，根据投诉热点发布消费提醒及消

费维权典型案例，线下根据实际情况分别采取散发宣传单、展放宣传板、播放户外LED公益宣传片等形式，发布消费者权益保护信息。

扎实推进消费者权益保护工作，针对投诉、举报中群众反映强烈的重点行业、突出问题，利用行政约谈加强事前规范和监管，在化解消费纠纷、回应社会关切、维护消费者权益方面做出积极探索。根据不同时段群众反映的突出问题，适时召开对相关企业的行政约谈，规范行业发展，有效落实企业主体责任，从源头上最大程度化解消费风险。

各责任单位要强化监管力度，推动行政处罚与信用惩戒融合开展。依法查处各类侵害消费者合法权益的行为，特别是要严厉查处制售假冒伪劣商品、虚假广告、价格欺诈、计量作弊、侵害老年人合法权益、母婴商品质量危害人体健康等违法行为；要发挥社会信用联合惩戒的作用，实现“一处违法、处处受限”的效果。

各责任单位加强沟通协作，积极推动消费教育进校园、进社区、进企业等活动，倡导文明、健康、绿色的消费方式。加大消费维权法律法规宣传教育力度，引导消费者增强维权意识，提高自我保护能力，合理表达诉求，依法维权；牢固树立经营者诚实守信理念，营造放心满意消费环境，不断提高商品服务质量，确保消费市场健康安全。引导经营者增强守法经营意识，规范经营，主动履行社会责任，积极化解矛盾纠纷，切实推动社会和谐。

各部门（单位）

要充分认识消费者权益保护工作部门协作社会共治的重要意义，强化沟通协调，形成工作合力。要结合自身实际，分类制定实施方案，细化工作举措，落实工作责任，确保各项措施落地落实。

各部门（单位）

要将保护消费者合法权益部门协作共治工作与优化营商环境等工作结合起来，抓实消费重点区域监督管理，自觉遵循“自愿、平等、公平、诚信”交易原则，切实做到依法诚信经营，形成“政府+行业”社会共治模式。畅通投诉举报渠道，鼓励消费者、新闻媒体、广大群众参与监督，提升社会监督参与度。

各部门（单位）

要深入研究消费者权益保护工作中的重大问题，及时总结并研究收集协作共治过程中的鲜活经验，挖掘典型经验总结存在的不足，每年协作社会共治工作情况总结报送县市场监管局。

附件：保护消费者合法权益部门协作共治工作重点任务分解表

乐至县人民政府办公室

2021年8月24日

附件

1	县法院	依法审判侵害消费者权益财产损害赔偿案件、人身损害赔偿案件、精神损害赔偿案件等重大消费纠纷案件，处理无需开庭审判的消费纠纷，对提起诉讼的消费纠纷做司法调解。
2	县检察院	依法履行法律监督职责，对涉及消费者日常生活息息相关的投诉举报重大案件，充分行使立案监督、提起公益诉讼、检察建议等诸多保护消费者权益的检察职责。
3	县文明办	组织开展社会主义核心价值观宣传教育，倡导诚信经营，营造放心舒心消费氛围，引导科学消费、文明消费、健康消费。
4	县教体局	负责在校学生消费维权知识的宣传教育，开展涉及中小学校学生消费热点难点问题调研,向相关部门提出意见建议，参与侵害学生合法权益重大消费维权事件调查处理。
5	县公安局	维护社会治安秩序，及时发现和打击各类违法犯罪行为。协助相关行政职能部门对重大消费维权案件的调查处理。
6	县民政局	统筹推进、督促指导、监督管理养老服务工作，拟订养老服务体系建设规划、政策、标准并组织实施，承担老年人福利和特殊困难老年人救助工作。负责老年人养老等方面纠纷的调查处理。
7	县司法局	开展法治宣传教育、法律援助、人民调解等司法行政工作，对涉及消费纠纷的事项进行人民调解。

8	县住建局	<p>监督管理房地产市场，规范房地产市场秩序。负责房屋交易、装修市场监管，开展房屋交易、装修市场、物业管理等消费纠纷调查处理。</p>
9	县交通运输局	<p>负责交通运输行业监督管理和消费维权教育，负责处理交通运输、机动车维修、驾驶员培训、网约车、巡游车、车辆维修行业、机动车驾驶员培训机构等经营服务涉及交通领域的消费纠纷调查处理。</p>
10	县农业农村局	<p>负责农产品（含水产品）质量安全监督工作；依法开展农作物种子（种苗）、农药、兽药、渔药、饲料及饲料添加剂、农机、渔船、渔网具的监督管理；负责涉及侵害农业生产消费维权事件调查处理。</p>
11	县商务经合局	<p>贯彻执行国家商品流通相关法律法规，组织商务领域法规执行情况的监督、检查；参与全县各类商贸流通设施的规划、建设和管理，负责全县成品油、再生资源回收等社会商业的行业管理；负责全县各类批发市场的建设、管理和服务；对从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人单用途商业预付卡业务活动、内部控制和风险状况等进行定期或不定期的现场及非现场检查；在职责范围内开展消费者权益保护工作。</p>
12	县文广旅局	<p>负责旅游行业监督管理和品牌建设，承担旅游市场秩序、旅游服务质量监督、维护旅游消费者和经营者合法权益；调查处理消费者在旅游景区、旅游饭店、星级宾馆等领域接受消费和服务的纠纷；开展旅游行业消费纠纷的调查处理；集中开展专项行动，打击不签订旅游合同、未经游客同意转团或拼团、擅自变更行程、强制购物等侵害消费者合法权益的违法行为，并将行政处罚结果向社会公布；发布旅游出行警示、旅游安全提示，引导游客理性消费、旅游企业规范经营，营造放心舒心的旅游消费环境。</p>
13	县卫健局	<p>负责医疗卫生机构、采供血机构、公共场所卫生、生活饮用水卫生等公共卫生监督；负责医疗服务、医学美容、美容美发行业等消费纠纷的调查处理工作。</p>

14	县市场监管局	<p>组织开展消费者权益保护部门协作工作；贯彻执行国家维护消费者合法权益的方针政策、法律法规；负责商品质量监督管理、食品安全监督管理；负责药品、医疗器械、化妆品等商品和服务消费纠纷的调查处理；依法查处价格违法行为，开展价格和服务收费标准消费纠纷的调解和处理。积极宣传“明码标价”，完善明码标价和收费公示制度，督促经营者强化价格自律，规范价格行为；规范国家机关行政事业性收费行为；指导消费者咨询、投诉、举报受理、处理等工作，组织查处侵害消费者合法权益案件，保护消费者合法权益；积极推进 12315 消费维权“五进”工作，加强消费教育引导工作，提高消费者维权意识和能力，引导消费者理性、依法维权；发挥消协组织在维护消费者权益方面的作用，通过开展消费评议，督促经营者诚信守法经营；推动人民调解和落实公益诉讼，实现从维护消费者个体利益向维护整体利益转变。</p>
----	--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------