

# 积极打造“放心消费在淄博”品牌 淄博公布114家市级创建示范单位

淄博12月24日讯 为消费者挽回经济损失1377.1万元;首次入选全国100个城市消费者满意度测评,排名全国第9、全省第3;淄博市实现投诉举报100%接诉即办、24小时快速回应……这些都是淄博打造“放心消费在淄博”品牌的成绩单。

记者从今天上午召开的提升城市消费者满意度打造“放心消费在淄博”品牌新闻发布会上获悉,截至目前,淄博市已申报放心消费创建的市场主体达9286家,已认定放心消费示范单位833家。会上同步公布了114家市级“放心消费在淄博”创建示范单位。

## 实现投诉举报 100%接诉即办

建立消费维权快速回应机制。完善了首接负责、接诉即转、24小时备勤、领导带班、节假日值班值守等制度,淄博市实现



提升城市消费者满意度打造“放心消费在淄博”品牌新闻发布会现场。

投诉举报100%接诉即办、24小时快速回应,投诉举报办理过程满意率达99.5%以上,办理结果满意率稳定在90%以上。

## 90%以上消费纠纷 实现“店内和解”

2018年开展投诉信息公示

试点的基础上,2019年,淄博市市场监管局投诉信息公示工作列入市委改革办信息化推进民生领域制度创新改革经验项目,在淄博市全面推开。

加强和规范消费维权组织建设,强化基层消费维权服务联络站建设,在淄博市范围内推开“一会一站”规范化建设,按照“成熟一个、发展一个、巩固一

个”的原则,共培育发展消费维权服务联络站700个,淄博市90%以上消费纠纷实现“店内和解”,提升维权效能。

## 认定放心消费示范单位833家

越来越多诚信经营、积极维护消费者权益的市场主体主动参与到了创建活动中来。截至目前,淄博市已申报放心消费创建的市场主体达9286家,已认定放心消费示范单位833家。

## 百城消费者满意度测评 淄博排全国第9

为贯彻落实国务院关于建立常态化消费者满意度调查评估机制工作要求,中国消费者协会从2017年开始组织开展城市消费者满意度测评工作。通过开展满意度测评,真实反映消费者对于消费市场的评价和需求,查找和分析影响消费满意度提

升的问题和短板,为各地政府及有关部门加强消费环境建设提供参考意见。2019年淄博市首次入选,最终在100个城市测评中排名全国第9、全省第3。

## 首批市级“放心消费在淄博” 创建示范单位公布

为推动“放心消费在淄博”创建工作深入开展,对“放心消费在淄博”示范单位进行评选,共评选出淄博商厦有限责任公司等114家市场主体为首批市级“放心消费在淄博”创建示范单位。

大众日报淄博融媒体中心  
记者 刘文思 通讯员 王宣波



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看市级创建示范单位名单

## 淄博市消费者权益保护委员会 凝聚你我力量 共创放心消费环境

# 倡议书

## 淄博市消费者权益保护委员会 致广大市民消费者的一封信

亲爱的市民消费者朋友:

您好!中国消费者协会组织的2020年度全国城市消费者满意度测评工作将于近期进行,淄博市继2019年测评之后再度代表山东省入选测评城市。届时将会有工作人员向您开展问卷调查,我们诚挚地希望您积极配合、建言献策,当好淄博市消费者形象“代言人”。

为进一步优化淄博市消费环境,提升消费者满意度,全市各级党委、政府和有关部门积极践行“以人民为中心”的发展思想,围绕推进“六大赋能”行动和高质量发展“十二大攻坚行动”,从广大人民群众的需求出发,扎实开展消费维权工作,努力提升执法水平,创造更加文明舒适的消费环境,不断提高广大市民消费者的获得感、幸福感和安全感。2020年全市消保委各行政执法部门处理投诉3.8万件,市及区县共受理消费者咨询12600件、投诉2475件,为消费者挽回经济损失337.82万元。

“放心消费在淄博”,安全放心的消费环境关系到千家万户的幸福,消费环境的改善也需要社会共治,需要

人人关心、人人参与。希望您和您的家人、朋友、同事以主人翁的姿态,一如既往地支持、监督我们的工作,积极参与到提升淄博市整体消费环境水平的工作中。欢迎广大消费者积极参与消费环境建设,积极举报各类违法经营行为,在自身合法权益受到侵害时拿起法律武器积极维权,我们作为广大消费者的坚强后盾坚决保障您的合法权益。

放心消费,消费满意,惠及民生。2019年淄博市首次参加全国100个城市消费者满意度测评,取得了排名全国第9、全省第3的优异成绩,这一系列成绩的取得,离不开您的信任、理解和支持。2020年当您参与测评时,您的一句“非常满意、非常信任”是激励我们消费维权事业工作者再接再厉、继续前行的动力,也将坚定我们一路向前的信心和决心。

最后祝愿广大市民朋友身体健康、工作顺利、阖家幸福、万事如意!

淄博市消费者权益保护委员会  
2020年12月

为贯彻落实国务院关于建立常态化消费者满意度调查评估机制工作要求,中国消费者协会从2017年开始组织开展城市消费者满意度测评工作,其目的是通过满意度测评,真实反映消费者对于消费市场的评价和需求,查找和分析影响消费满意度提升的问题和短板,为各地政府及有关部门加强消费环境建设提供参考意见。2019年淄博市首次入选,最终在100个城市测评中排名全国第9、全省第3。今年,淄博市继续被列为消费者满意度测评城市,为持续推进消费环境改善,全面促进消费,激发消费潜力,力争将淄博市建成消费环境最安全、最放心,消费者最满意的城市之一,为构建新发展格局贡献智慧和力量,现向全社会发出如下倡议:

一、积极参与,主动作为。党的十九届五中全会对全面促进消费,改善消费环境,强化消费者权益保护工作,作出了重要部署。消保委组织作为对商品和服务的社会监督者、消费者权益的保护者,积极做好消费者满意度提升工作,是我们义不容辞的职责。各委员单位要严格按照《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)和《山东省消费者权益保护条例》等法律法规履行法律义务,牢固树立“放心消费在淄博”创建主体理

念,大力开展放心消费创建工作,加强对消费环境和消费供给短板的改进管理,提升消费者权益保护工作效能,积极营造安全放心的消费环境,让消费者敢消费、愿消费、放心消费。

二、诚信经营,放心消费。保护消费者合法权益是全社会的共同责任,淄博市市场主体要进一步提高商品和服务质量,珍视服务信誉,满足广大消费者的多样化需求。建立并落实进货查验制度,按规定要求供货商提供并留存营业执照、许可证、产品生产审批等必要文件,不购进无厂名、厂址、生产日期的“三无”商品。严格执行商品“三包”及相关规定,建立健全消费维权制度,认真对待消费者意见建议,保障消费者的合法权益,实现投诉不出经营场所基本化解的工作目标,引领带动本行业,创造新的经济增长点,赢得广大消费者的信赖和赞誉。

三、齐抓共管,协同联动。消费维权是一项社会系统工程,各委员执法单位要建立密切配合、互通信息、有效磋商、分流转办、社会共治的互动协作机制。要强化监管执法,严厉打击侵害消费者合法权益的违法行为。强化消保委基层组织,特别要加强消保委分会、消费维权服务联络站即:“一会一站”的规范化建设,建成区县、乡

镇、消费维权服务联络站三级联动高效便民的基层消费维权网络,切实提高淄博市消费维权工作的便利效能化水平。提升12345市民热线办理工作质量和水平,建立投诉举报快速回应机制,实现投诉举报即时分送、24小时回应,力争办理过程和办理结果100%满意,实现消费维权工作效能最大化,切实提高消费者满意度。

四、加强宣传,扩大影响。持续加强与媒体的通力合作。希望媒体委员单位充分发挥好宣传与监督作用,围绕“放心消费在淄博”创建工作广泛宣传,引导推动市场主体参与放心消费创建,向社会和广大消费者作出放心消费的郑重承诺,提升“消费者满意度测评”在社会的影响力。倡导各委员单位针对不同消费群体尤其是老人、儿童和广大农村消费者开展形式多样的消费教育体验活动,做好《消法》宣传,引导科学、健康、理性消费,不断提高消费者维权意识和水平,从根本上保障消费者满意度。

维护消费者合法权益、提高消费者满意度是全社会的共同责任,让我们共同努力,凝聚力量,共创安全放心的消费环境,为建设品质淄博,活力淄博,时尚淄博贡献力量!

2020年12月2日