

长治市市场监督管理局

长市监函〔2024〕83号

长治市市场监督管理局 关于对长治市十四届政协第三次会议 14076号提案的回复

尊敬的李慧琴委员：

您好！

您提出的《关于促进长治市文化旅游事业发展的建议》已收悉，经研究，现答复如下：

近年来，长治市市场监管局以“联、严、快、诚、带”为核心打造放心消费环境，积极探索构建具有长治特色、可借鉴可复制可推广的放心消费创建新路径，倾力打造长治放心消费特色，推动消费升级，交出了精彩的长治答卷。

以“联”促建共创放心消费平台。2019年11月，长治市率先在山西省建立起由23家相关职能部门参与的消费者权益保护工作部门联席会议制度。长治市市场监管局切实发挥牵头抓总、统筹协调的作用，实行三级联动创建工作责任制，先后制定了《2021-2022长治市开展放心消费创建工作方案》《放心消费创建

评估细则》等文件，明确了放心消费创建的时间表、路线图；对重点行业、重点领域的消费突出问题，采取部门联动、跨区域联动方式，共同推进放心消费创建工作。目前，长治市各县区全部建立消费者权益联席会议制度，放心消费创建工作格局基本形成。

以“严”促管打造安全消费环境。2019年1月长治市市场监管局挂牌成立以来，长治市各级市场监管部门组织开展了食品生产流通领域、药品经营使用领域、餐饮行业、汽车消费市场、车用燃油产品、家装市场、特种设备和侵权假冒、利用合同格式条款侵害消费者权益违法行为等一系列专项整治，在全市掀起全链条、全领域、全覆盖的整治，集中销毁“三无”、过期、变质、侵权假冒伪劣等商品120个品种，货值180余万元。开展了46项专项执法行动，办理诉转案61起、罚没款111.2万元。长治市市场监管局查办了山西省第一起网络不正当竞争案、山西省第一起商业诋毁案，虚假违法广告整治考评全省第一，传统媒体广告合规率达到了100%，市场秩序更加规范、消费环境更加放心。

以“快”促办探索长治特色路径。长治市市场监管局创新消费维权机制，完善消费维权平台。该局在商场超市、集贸市场、商业企业、旅游景区新建消费维权服务站点434个、ODR（在线消费纠纷解决）企业145家。2021年，长治市在山西省

率先探索建立“大消保”维权制度。“快接、快转、快查、快处、快反馈”，建立消费投诉举报处理快反分队，打造了长治特色的“一小时”投诉举报快速响应机制，实现了投诉举报“一键启动”，受理、调查、处理、传递、回访的“一条龙”服务。放心消费创建以来，共受理咨询 89956 件，处理投诉举报 22324 件，办结率高达 98%。

以“诚”促赢增进民生消费福祉。2019 年以来，长治市市场监管局积极引导企业商家树立诚信经营风尚，积极推动诚信示范企业建立完善消费维权首问负责制和“线下 7 天无理由退货承诺店”申报。截至目前，全市参与线下无理由退货承诺的实体店有 69 家，线下无理由退货数量 74593 件，退货金额 2900 余万元，形成了企业守法诚信的浓厚氛围。

以“带”促创培育放心消费标杆。长治市以深化企业、行业、区域创建为主线，重点打造了潞州区“放心消费手机示范街”、沁源县沁河镇齐泉街等示范街区，高新区万达广场和居然之家为中心的“2+N 示范商业圈”，武乡县“红色武乡放心消费”诚信商圈，长子县“慈林集市”示范集市，上党区“振兴小镇”示范小镇，壶关县太行山大峡谷八泉峡景区、平顺县神龙湾旅游区等示范景点。长治市共创建省级放心消费示范培育单位 83 家、市级放心消费示范培育单位 300 家、市级示范单位 282 家，“太行山水名城放心消费长治”的品牌效应已初步显现。

消费投诉“红黑榜”，也是长治市在放心消费创建过程中的创新举措。创建以来，长治市市场监管局已对96家消费维权案件处理情况进行了公示，对20家失信企业进行行政约谈，为消费者挽回经济损失1500余万元。

今后，市市场局将一如既往地履职尽责，持续探索构建具有长治特色、可借鉴可复制可推广的放心消费创建新路径，倾力打造长治放心消费特色，推动消费升级。

以上答复您是否满意，如有意见，敬请反馈。

负责人：宋书林

承办人：程红波

联系电话：2026808

长治市市场监督管理局

2024年9月23日

(此件公开发布)