

擦亮放心消费底色 深入推进全域创建

我市全力提升消费环境建设显成效

□最泰安全媒体记者 刘明荟

“人间烟火气，最抚凡人心”。泰安万达商圈，白天人来人往，热闹非凡，大小商铺，门庭若市。夜晚华灯初上，人流如织，会展夜市十分火爆，特色小吃美味不断，市民游客尽享夜生活美妙。泰安各大商圈的繁荣景象体现了“放心消费”创建所带来的消费品质升级和环境提升。

今年以来，泰安市市场监管局以全省放心消费深化提升十大行动为统领，牢牢把握放心消费创建工作的主题主线，坚持“五个着眼”，全面提升消费环境安全度，持续擦亮“放心消费在泰安”金名片，有效保障消费者权益，营造安全放心消费环境。

坚持政府主导，相关部门参与 深入推进放心消费全域创建

市场监管局按照《“放心消费在泰安”创建工作实施方案》，积极打造“放心消费 幸福泰安”品牌。将“放心消费在泰安”创建活动纳入《泰安市“十四五”市场监管规划》，明确“五个延伸”目标。“3·15”期间，召开全市“放心消费在泰安”创建工作领导小组15个成员单位联席会议，进一步统一全域创建的思想，细化创建工作任务，充分调动各成员部门的创建主动性和协同联动性，建立综合监管和行业监管分工协作、优势互补、共建共治的格局。该局将所有与群众生活消费相关的市场主体全部纳入创建范围，提升创建水平，提高创建质量，促进放心消费全域创建活动走深走实。截至目前，全市参与放心消费创建的市场主体达到37万家，省级放心消费示范单位135家，市级示范单位922家，县级示范单位10896家。参创市场主体范围涵盖旅游景区、商场超市、专业市场、农贸市场、餐饮宾馆、汽车4S店、石油石化、农村合作社及药店等与人民群众

生活消费相关的各个行业和领域。

强化创建标准，打造“泰山模式” 全面推动创建工作提质增效

市场监管局推进放心消费创建标准落地实施，邀请网监处领导和创建系统工程师举办全市放心消费创建标准培训解读，总结归纳20个行业领域《创建标准》，结合实际，推出“五个一”的放心消费示范创建标准。形成一种氛围，加强宣传，做到处处可见，一目了然；制定一套制度，统一规范，强化制度建设，做到有章可循；作出一份承诺，亮诺守信，做到主动参与，承诺践诺；推出一组二维码，扫码查询，做到一店一码，微信即查；建立一个投诉处置体系，坚持线上线下一体维权，快速回应、快速处置。以此打造出“消费维权观察哨”、“智慧亿丰+放心消费”、金汇商业“无理由退货”一条街等一批创建典型，泰山景区分局以“扫码查询、亮诺守信、消费透明、投诉便捷”，打造旅游景区放心消费“泰山模式”，主景区内1022家经营业户实行商品明码标价、公开承诺线下无理由退货，辖区内4400余家经营业户全域参与放心消费创建活动，放心消费泰山景区遍地开花。

开展承诺践诺，推进无忧退货 充分发挥参创市场主体责任

市场监管局聚焦市场经营过程重点环节，大力推进线下购物无理由退货，使之常态化、制度化、规范

化。目前，全市推出一批无理由退货放心消费示范典型，泰安时代儒商泰城辖区4家连锁店，全部实行无理由退货承诺践诺，为及时处理消费者诉求，商场内每个楼层专设退换货收款台，每位收银员享有500元退换货解决款，服装鞋帽类商品无理由退换货不受购买时间限制，超市水果类实行“三无”退换货承诺，4家连锁店2022年无理由退货金额14万元；泰安三源家电、红星美凯龙、肥城新城合作连锁商超、东平儒原实业等一批城乡跨域连锁商家先试先行，探索推行“异地无理由退换货”承诺践诺，通过参创典型带动，市场主体诚信守法意识普遍增强，消费品和服务质量明显提升，消费维权主体责任得到有效落实。截至目前，全市发展线下购物无理由退货单位达4.4万余家，退货金额734.2万余元。

实施协同共治，形成维权合力 持续提升消费维权效能

市场监管局建立24小时快速回应机制，推行“互联网+消费维权”，畅通线上线下投诉举报渠道，高效办结消费纠纷，实现市政12345与全国12315互联网平台有效贯通，规范建设260家消费维权服务站，发展消费纠纷在线和解服务(ODR)企业3100家，成立126家部门单位组成的消费者协会理事会，组建由25家行业协会参加的家装消费公益服务团和370余人参与的消费维权志愿

者队伍，举办“3·15”放心消费创建示范成果展示活动，组织现场接受消费者投诉咨询，推动部门监管、消协组织、行业协会和社会公众有效协同，形成消费维权合力，做到“小纠纷不出商户，大纠纷不出商圈”。今年以来，全系统共受理、办理消费者各类投诉举报咨询2.9万件，为消费者挽回经济损失190.6万元。

促进乡村振兴，推动“五个延伸” 实现全域创建向纵深发展

市场监管局按照全省放心消费示范创建提质扩面要求，推动由城市向农村延伸，不断扩大创建活动覆盖面，推动乡村、生产企业、经营者集中的区域等开展创建，力求特色、创出亮点，带动全域创建。在全省率先开展放心消费示范创建向农村延伸活动，今年3月14日，联合市农业农村局召开《全市放心消费创建助力乡村振兴百千万工程启动部署工作会议》，制定下发实施方案，到今年底，在全市范围内建设100个农村消费维权服务站，培育1000个农村放心消费示范单位，打造1万公顷优质农副产品生产基地，通过宣传引导、标准创建、开展12315“五进”活动、强监管促创建等举措，打造一批创建示范，发挥典型带动，以点带面，推动放心消费示范创建在农村全面展开，切实提高全市农村消费环境安全度、经营者诚信度，实现助力乡村振兴战略。



开展全市放心消费创建示范检查验收活动。



放心消费创建助力乡村振兴百千万工程启动。



泰安时代儒商开展无理由退货承诺践诺活动。



旅游景区创建放心消费“泰山模式”。



2023年泰安市放心消费泰山行活动。



“3·15”放心消费创建成果展示商品鉴别现场。

开行的话

2017年，我市开展“放心消费在泰安”创建活动以来，全市市场监管系统和各创建主体积极参与，探索创新，积累了很多典型的经验做法。2022年底，全省市场监管系统组织开展“放心消费”示范创建优秀案例展示推广活动，我市有13个创建案例被山东省市场监管局通报表彰。为及时展现全市放心消费创建活动的亮点和成果，泰安市市场监管局与泰安日报社共同开设“放心消费 幸福泰安”栏目，展示我市“放心消费”示范创建优秀案例，引领带动全市各行业领域积极探索创新，充分激发我市消费潜力，促进消费提质扩容，营造更加安全放心的消费环境。

天街，打造放心消费创建示范一条街

□最泰安全媒体记者 刘明荟

放心消费 幸福泰安

在泰山天街，店铺林立，游人如织，游客或驻足挑选纪念品，或津津有味品尝泰山美食。一位有着南方口音的女士正在天街的一家朱砂记工艺品店挑选礼物。结账时，她随手扫描了该店家的二维码，页面上“跳出”这家店铺的登记、信用、经营范围等公示信息。“呦，这么全啊！”女士惊讶道。记者听闻也凑头过去，一看究竟。

“您用微信扫一下这个二维码，我们店铺的信息全部都在这里了。您看我们的信用是很好的，所以游客在这消费完全可以放心！”这家朱砂记工艺品店的店长刘莉莉说。随即，她向记者演示如何通过景区为她店铺设置的二维码察看店铺信息的全过程，还不忘“炫耀”一下店铺的信用记录。市市场监管局登记的各类信息，如信用、经营范围等在这个平台上一览无余。这样全面的信息内容，游客看一眼，就能做到心中有数了。

泰山是首例世界文化与自然双遗产、首批国家重点风景名胜区、世界地质公园，被誉为中国历史文化的缩影、中华民族精神的象征，在国际

国内旅游中起着风向标作用。天街是泰山核心景点，游客也最为集中，最多时每天会接待6万多游客。南天门市场监督管理所，1986年建所，驻守在海拔1500多米的泰山天街，隶属于泰安市市场监管局泰山景区分局，是华东六省一市海拔最高的基层市场监管所。近年来，泰山景区以打造天街放心消费创建示范一条街为驱动，以扫码查询、亮诺守信、消费透明、投诉便捷为创建标准，全力打造旅游景区放心消费的“泰山模式”，并以此为突破口，推动消费创建工作在全景区全面开展，持续扩大“放心消费在泰安”创建活动的影响力和公信力。目前，景区4400余户经营者均积极参与消费创建工作，并涌现出来5个省级、17个市级消费创建示范单位。通过“放心消费”创建活动，为消费者创造了安心、舒心、放心、开心的旅游环境，也赢得了广大中外游客的信任和支持。

坚持改革创新 打造放心消费“泰山模式”

一店一码、微信查询。刘莉莉的工艺品店只是“放心消费”创建工作的冰山一角。泰山景区秉持“决不让游客在泰山受委屈”的理念，推行“快回应、快处理、快反馈”和“精心研

分转好，耐心倾听沟通好，尽心办好解决好，诚心回访反馈好”的“三快四心”工作法，消费投诉2小时内回应。全面推广“一店一码”，游客通过扫描商户特有二维码，可以直接了解经营者信用信息，或者进行线上投诉，相关诉求第一时间传递至监管人员进行处理，方便游客线上维权。目前，岱顶消费投诉办结时限缩短至24小时，真正实现了投诉不出景区景点。

主动参与，公开承诺，营造透明消费环境。天街所有商家张贴“放心消费”承诺书，公开承诺文明诚信经营、七天无理由退货等措施，做到主动践诺守信。同时，统一制作发放明码标价签、价目表2万余份，从纪念品到宾馆服务，所有商品服务明码标价，实现消费透明。

为使消费纠纷化解在源头，泰山景区成立了全省首家风景区规范化“消费维权服务站”，让商家主动担当消费纠纷的调解者，已经先后解决消费纠纷50余起。成立夜间巡查队，在节假日维护夜间旅游秩序。

严守安全底线 敲响“食安泰山”金字招牌

近年来，南天门市场监督管理所积极参与“食安泰山”建设，将食品安

全工作列为天字号工程，抓源头，提效能，管全链，努力为中外游客提供安全放心的消费环境。

抓源头，打造规范化“清洁厨房”。实施后厨硬件提升工程，完成了天街7家餐饮饭店的后厨全面改造升级。完善规章制度，制定天街餐饮后厨12项规范，促进厨房环境卫生、餐饮具清洗消毒、保洁管理等制度落实落细，实现了场所净、设施净、工具净、人员净、食材净的“五净”工作要求。

提效能，推广“互联网+明厨亮灶”。为提升监管效率，率先在岱顶实施“互联网+明厨亮灶”工程，通过在厨房安装摄像头、可视终端等，利用互联网技术，把实时动态视频传送到所内电子屏上和执法移动终端，让餐饮单位的厨房操作环境、从业人员的操作行为等暴露在“阳光”下，通过网络餐饮检查，对于没有按规定操作的立即电话督促，现场整改，实现食品安全智慧监管。

管全链，加强食品安全全过程监管。不放过食品安全监管的每个环节，严格执行索证索票等制度，实现食品来源可追可溯。同时，定期组织食品从业人员培训，每逢节假日组织经营例会，对重点单位进行提前约谈，督促经营者始终绷紧安全弦。