

# 营造放心消费软环境 激发经济发展新动能

## ——郑州市市场监管局放心消费创建工作亮点纷呈

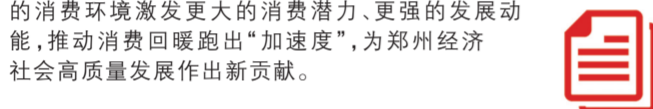


一元复始，万象更新。2024年新年伊始，商都遗址、建业电影小镇等市内景点游人如织，人们流连忘返，享受假日美好时光；室内温暖如春，丹尼斯、锦艺城、世纪联华等商超百货人山人海，热闹非凡……

绿城郑州，消费市场活力涌动。而蓬勃的消费动能背后，离不开安全、放心消费环境的强力支撑。

消费是经济增长的重要引擎。习近平总书记强调：“要建立和完善扩大居民消费的长效机制，使居民有稳定收入能消费、没有后顾之忧敢消费、消费环境优获得感强愿消费。”

郑州市市场监管局党组书记、局长姚志伟告诉记者，今年以来，在市委、市政府的坚强领导下，在省市场监管局的关心指导下，全市市场监管系统以“放心消费在中原”为指引，以“让消费者更加满意”为出发点和落脚点，以优化改善消费体验、打造放心消费名城为目标，致力于以更优的消费环境激发更大的消费潜力、更强的发展动能，推动消费回暖跑出“加速度”，为郑州经济社会高质量发展作出新贡献。



### 聚焦消费环境改善 放心消费创建遍地开花

“俺家就住附近，没事总喜欢来逛逛，看到这儿挂着‘市级放心消费示范单位’牌子，还可以进行七天无理由退货，感觉买东西很踏实。”元旦期间，锦艺城购物中心人流如织，购物后在服务台结账的李女士得知商场可以七天无理由退货，直言消费安全感爆棚，可以放心大胆“买买买”。

“店里不仅在消费单据上打出‘七天无理由退换货’的提示，即使是拆开包装的书本，消费者不想买了也没关系，书店会整理后租或公益捐赠。”在龙湖商业街，“网红店”兆熙书店负责人介绍，商业街上有20余家区级放心消费示范单位，市民完全可以放心购物。

保障消费者“后悔权”，让市民无忧消费，郑州市大力推行线下实体店无理由退货，让消费者享受更加安心、安全、便捷的消费体验。

线下实体店无理由退货只是郑州市放心消费创建的一个缩影。为扎实推进放心消费创建工作，郑州市市场监管局成立工作领导小组，创新工作思路，将消费维权服务站、ODR（在线消费纠纷解决）企业与放心消费创建、线下无理由退货承诺活动融合发展、一体化建设，织密织牢“上下贯通、无缝对接、全域覆盖”的消费维权服务网络。

制定印发《消费维权服务网络建设

制式参考》，推动放心消费创建规范化；在市局官网开设“郑州市放心消费创建”专栏，对放心消费创建、线下无理由退货等相关动态进行集中发布，推动放心消费创建透明化、公开化；组织指导相关经营主体开展放心消费承诺、亮诺活动，促进各类创建主体通过“选点、连线、扩面”一体化联动推进，实现创建覆盖面最大化。

注重发挥平台及部门联动作用，用好联席会议“新平台”，牵头郑州市委网信办等25家部门，探索建立跨部门、跨行业、跨区域的放心消费创建协作机制；用好效能考核“指挥棒”，将全市各区县（市）放心消费创建、线下无理由退货工作开展情况纳入各类评价、考核体系，以考核促落实、以实绩见真章，全力推动放心消费创建工作再上新台阶。

利用“3·15”国际消费者权益日、质量月等宣传节点，开展“放心消费创建进社区”活动，营造人人参与、人人共享的浓厚创建氛围；开展放心消费创建授牌活动，鼓励树立典型、表彰先进；强化对放心消费创建及线下无理由退货承诺的宣传引领，调动创建主体的参与热情；开展消费维权服务网络建设“回头看”活动，建立健全“有进有出、实时调整”的动态名录管理机制，确保示范单

位创建质量，让经营者放真心，让消费者真放心。

截至目前，全市培育认定放心消费创建示范单位1.1万余家，发展线下实体店无理由退货承诺商家近4500家，发展数量居全省首位，进一步擦亮“放心消费在中原”品牌，为郑州经济高质量发展注入新动力。



放心消费创建遍地开花



加强服务保障 优化营商环境



### 聚焦营商环境优化 激活更强消费供给

“创建放心消费家家安心，繁荣郑州经济人人受益”，2023年5月，郑州市顶津食品有限公司给郑州市12315投诉举报维权中心送来锦旗，表达对市场监管人员积极作为、助企发展的感谢之情。

郑州市顶津食品有限公司主要生产矿泉水、方便面等快消食品，近年来，企业深受职业举报人困扰。12315投诉举报维权中心积极协调二七区市场监管局对企业进行贴身服务，帮助企业开通ODR平台账户，引导企业自行解决投诉问题；协助企业申报县、区级放心消费示范单位，扩大企业知名度；指导企业争创省级放心消费示范单位，为企业发展添砖加瓦。

“市场监管局积极周到热情服务，让我们看到了政府优化营商环境的决心，坚定了我们扎根郑州深耕中原的信心，我们将努力提供更加优质的产品，让老百姓吃得放心。”该企业负责人表示。

环境优，则企业兴、市场旺。“放心消费在中原”创建活动开展以来，郑州市12315投诉举报维权中心和有关部门主动作为，将“企业找上门”变成“服务送上门”，力争做到政策上沟通、事业上共通、发展上畅通。

“能否总部一次申创，门店不再重复申创”“如何提升放心消费示范单位荣誉的含金量”“遇到职业打假怎么办”……企业的每一个疑点，都是市场监管工作的着力点，为切实帮助企业答疑解惑、解决问题，郑州市12315投诉举报维权中心先后联合河南省食品安全协会到郑州大学高新校区对放心消费创建工作实地指导，联合河南省连锁经营协会对其会员单位昆仑乐居酒店、悦来悦喜便利店等连锁企业进行创建申报指导，会同郑东新区市场监管局走进郑东新区尚座中心、海汇港指导放心消费创建工作等，在完善投诉处理机制、营造创建氛围、打造特色亮点等方面给出指导意见，并及时解答企业在创建过程中存在的问题。

与此同时，为进一步优化营商环境、促进高质量发展、丰富消费供给，郑州市持续强化政策支持，更新完善培育壮大经营主体“工具箱”，研究出台服务经营主体高质量发展的政策文件；深化“放管服”改革，积极推进一站式审批，大力推行商事登记“一件事”，全面完成国务院部署的“跨省通办”事项；主动做好企业帮扶，助企纾困、提振信心，先后举办“银企对接会”30余场次；持续开展送法入企业、入园区行动，助力相关企业健康、平稳、规范经营。

随着放心消费创建活动持续推进，消费需求持续增长、消费结构加快升级、消费拉动经济作用明显的发展态势逐步形成。

刚刚过去的2024年元旦，消费者热情高涨，经营主体活力迸发，全市共接待游客380.6万人次，按可比口径较2023年同期增长27.0%；实现旅游收入19.7亿元，按可比口径较2023年同期增长53.9%。

摩肩接踵的游客、灯火阑珊的夜景、色香俱全的美食、琳琅满目的商品……“烟火气”温暖升腾，映射出人们对新一年的美好生活的向往，彰显着郑州经济发展的澎湃动能，也展现着人们能消费、愿消费、敢消费的和谐画卷。

崭新的2024，昂首阔步，燃情启程。姚志伟表示，站在新的历史起点，全市市场监管系统将一如既往，坚持以人民为中心，进一步树立消费者至上理念，以更高站位、更实作风、更大力度把党的二十大精神转化为提升全市消费者满意度的强大动力和生动实践，让人民群众在消费领域有更多的获得感、幸福感和安全感，为郑州经济社会高质量发展注入新活力。

本报记者 李爱琴 见习记者 孙雪苹  
通讯员 黄卫芳 何鹏辉 胡倩



新年伊始 市消协收到锦旗“大礼包”



### 聚焦满意度提升 开创共建共治新格局

“办事高效，服务周到”“消费维权解民忧，公正维权暖人心”，1月3日，新年伊始，郑州市消协就收到了两面消费者送来的锦旗“大礼包”。

2023年12月，郑州市消协受理了两起涉及医疗美容和文化娱乐的投诉。接诉后，工作人员立即展开调查，详细了解事件情况，耐心细致沟通调解，最终达成调解协议，帮助消费者挽回损失。消费者对处理结果非常满意，特意送上锦旗表示感谢。

让消费者放心消费、满意消费是城市软实力和文明程度的体现，也是增强城市吸引力、竞争力的重要指标。

近年来，郑州市高度重视提升消费者满意度工作，坚持把放心消费创建与提升消费者满意度相结合，及时召开工作推进会，印发《郑州市市场监督管理局提升消费者满意度工作推进方案》，针对关键薄弱环节，在全市市场监管范围内全力开展提升消费者满意度专项行动，引导广大经营主体及社会各界参与放心消费创建，推动构建政府主导、部门协同、行业规范、企业主责、社会参与、舆论监督的消费维权社会共治新格局，进一步改善消费环境，提振消费信心，激发消费活力。

联合政府有关部门、行业协会以及消费维权志愿者代表等，召开提升消费者满意度工作座谈会，听取各行各业对提升消费者满意度建设的意见建议，共同推动消费者满意度提升；召开全市2023年消费者权益保护工作联席会议，督促全体成员单位强化责任担当，形成工作合力，共同推动全市消费者获得感、幸福感和安全感再提升。

联合郑州市人民检察院建立公益诉讼协作机制，进一步保护不特定多数消费者的合法权益，维护社会公共利益；与法院探索建立“诉调对接”工作机制，为解决消费者与经营者之间的疑难纠纷问题搭建“绿色通道”，促使诉讼与调解衔接更加便捷、高效。

联合民生消费领域相关行业协会开展座谈交流、消费体验等活动，督促加强行业自律，不断提升全市消费产品和服务质量；指导行业协会团体标准工作，提高管理标准化和工作规范化，使消费纠纷解决更加公平合理、有法可依。

开展“放心消费进校园”活动，引导师生培养和树立正确消费观念，提高依法维权意识和能力，促进商户提质，打造放心消费高校商圈。通过“一所学校带动一批学生、一批学生带动千万家庭、千万家庭带动整个社会”，打造消费者权益保护共建共治共享新格局。

点亮公益属性，促进消费维权志愿服务发展。聘请律师、学生、行业协会专家等社会爱心人士成为消费维权志愿者，先后参与各类消费调查、消费体验、宣传教育活动近百次，以点带面做好消费教育和引导工作；参与相关法律法规征求意见、格式合同条款点评议，从普通消费者和专业维权志愿者角度提出建设性意见建议；坚持开展“月3·15”法律咨询公益活动，邀请公益律师、行业资深专家参与重大疑难投诉案件调查和调解工作，提供公益法律援助服务200余次，帮助消费者挽回经济损失30余万元。

畅通诉求渠道 切实听民声、解民忧



### 聚焦消费者权益保护 诉求渠道更加通畅

消费放心，不仅是商品质量过硬，商家服务到位，还要在发生问题时，能够及时妥善处理解决。

近日，郑州市民刘女士到中原区一商场为孩子添置了不少换季衣物，到家试穿时发现有衣服大小不合适，因为是在打折衣服，店家声明不退换。刘女士抱着试试看的想法，登录全国12315互联网平台，进入“ODR企业名录”，查询到了这家商场。她在线与商场工作人员提出了退换货的诉求，经商场协调，店家同意了她的请求，整个过程不到一个小时。

在大力推进ODR的同时，郑州市消费者权益保护中心还深入社区、商超、景区等，积极推进“消费维权工作站”建设工作，实现消费维权一般性纠纷和解在企业、化解在基层、解决在源头；通过电话、网站、微信及支付宝小程序、App等

监管部门指导监督下，依托全国12315互联网平台，直接面对消费者在线处理消费投诉，从源头上化解消费纠纷。

随着时代的发展，人们处理问题的渠道也逐渐变得多元化。为在新形势下做好消费者权益保护工作，郑州市市场监管局与时俱进，进一步畅通消费诉求渠道，延伸服务触角，大力引进ODR企业，让双方面对面解决纠纷，使消费维权变得更方便、更快捷、更有效。

在大力推进ODR的同时，郑州市消费者权益保护中心还深入社区、商超、景区等，积极推进“消费维权工作站”建设工作，实现消费维权一般性纠纷和解在企业、化解在基层、解决在源头；通过电话、网站、微信及支付宝小程序、App等

多种渠道链接12315服务，让纠纷在身边就能解决。

按照市局、县（区）局、基层所职责分工，对投诉举报事项分级分流处置、逐级催办督办，增进联动互动；加强投诉咨询数据分析运用，对投诉举报受理处置、问题整改、群众满意等情况，月月有分析、有通报，为进一步妥善处置群众投诉举报提供遵循和依据。

截至目前，全市已建立1466家消费维权服务站，开设2098家ODR（在线消费纠纷解决）企业，建立消费者投诉站和12315联络站500余家。2023年，全市市场监管系统受理调解消费者投诉纠纷242705件，为消费者挽回经济损失1.13亿元，切实做到“听民声、畅民意、解民忧、暖民心”。

### 放心消费创建 让群众消费放心

