

岳阳市市场监督管理局

岳市监字〔2024〕021号 A1类 同意公开

对岳阳市政协九届三次会议第 104 号提案的 答 复

龚迎军委员：

您提出的《关于进一步繁荣夜间经济和优化小微企业个人户营商环境的提案》收悉。针对您提案中提到的“加强对消费环节的监管力度”的建议，现答复如下：

2023 年来，岳阳市市场监督管理局坚持贯彻“以人民为中心”的发展理念，加强消费监管执法，积极构建“共建、共治、共享”的放心消费环境格局，为激发我市消费活力发挥了积极作用，在中消协开展的全国 100 个城市消费者满意度测评中，岳阳市消费者满意度，在湖南被测评的三座城市中连续多年排在第一位。我们在创建放心消费环境中主要做了以下几个方面工作：

一、凝聚工作合力，优化消费环境。成立了 28 个部门参与的营造放心消费环境联席会议制度，凝聚消费维权工作各成员单位齐抓共管合力，切实发挥好牵头作用，在全市开展放心消费创建，

发动社会各界评定放心消费创建示范单位，在全省范围内首推“一店（企）一码”，以微信二维码为载体，将工作具体化、形象化。截止目前，市一级放心消费创建示范单位达 205 家；全市开展线下无理由退货 4015 件，退货金额 138560，参与线下无理由退货承诺实体店 1140 家。

二、加强监管执法，保障消费安全。针对消费者投诉热点、焦点问题，深入开展打击侵权假冒伪劣、价格执法、药品安全、食品安全、安全生产、虚假广告等专项行动净化消费市场环境，保护消费者的合法权益。2023 年，全市查处价格违法案件 110 起，清退多收价款 1032.5 万元；查办食品安全案件 1201 件，罚没 1166.59 万元；查处各类违法广告案件 86 起，责令改正 144 起；开展网络教培机构专项整治，转办问题线索 545 条，成功调解退费 116 万元；办结药械化案件 821 件，罚没 918.15 万元；检查特种设备单位 5136 家，下达安全监察指令 976 份，立案 378 起，经济处罚 460 余万元。

三、畅通维权渠道，提升维权效能。推进 12315 热线与市 12345 热线服务中心的无缝对接，实现两个平台互联互通，开启“一次也不用跑”的 12315 平台线上 ODR 企业维权新路径。目前，全市共发展 ODR 企业 242 家，去年 ODR 企业线上和解 550 件；设立消费维权公益律师团，为消费者提供法律援助；建立消费维权教育基地，向消费者提供消费信息和咨询服务；成立消费维权志愿者

团队，调动社会各界对商品和服务的社会监督；在重点企业、行业协会设立消费维权服务站，打通消费争议快速和解通道。2023年，全市共受理消费者咨询、投诉、举报 53203 万件，为消费者挽回经济损失 2265.5 万元。

四、加强宣传引导，提高维权意识。围绕 3·15 国际消费者权益日、全国质量月、世界知识产权日、食品安全宣传周等重要时间节点，充分利用新闻媒体、抖音、微博、网站、微信公众号等多种载体，通过公益广告、开设专栏、有奖问答等，多角度开展消费维权宣传，向广大市民普及消费维权知识，进一步提高消费者维权防范和理性消费意识，增强经营者合法经营、诚信经营的法治意识和行业自律。2023 年，通过各类媒体和运营商发布消费维权公益信息、短信近 80 万条（次）。

感谢您对岳阳市市场监督管理局工作的关心和支持。

岳阳市市场监督管理局

2024 年 7 月 19 日



承办负责人：刘岸芳

承办人及联系方式：蔡庆 19573002633