

岳阳市市场监督管理局

岳市监字〔2025〕018号 A1类 同意公开

对岳阳市政协九届四次会议第163号提案的 回复

经虹委员：

您好！您提出的《关于建立健全消费者权益保护机制、营造放心消费环境的建议》收悉。衷心感谢您对消费者权益保护工作的关心与支持！我局高度重视您的建议，结合我局工作情况，现就提案中涉及的重点内容答复如下：

一、建立健全消费者权益保护机制的主要举措与成效

（一）强化部门协同，构建联动治理体系

为破解消费维权中的堵点难点问题，我局牵头建立了跨部门协作机制。2024年7月3日，联合法院、公安、发改委、司法、信访、12345便民服务中心等部门印发《关于加强部门协作机制规范投诉举报处置的指导意见》，明确职责分工，规范投诉举报处置流程，有效应对职业打假、恶意投诉等突出问题。截至2024年底，已公布第一批异常名录，并通过联席会议动态跟踪落实，显著提升了基层执法效能。此外，针对预付卡纠纷，我局与商务部门建立了协作机制，推动预付卡监管立法研究，从源头化解风险。

(二) 完善制度规范，夯实法治保障基础

一是推进地方性法规建设。针对职业打假、预付卡等热点问题，我局积极向省局建言献策，推动省级层面出台《恶意投诉举报应对办法》。二是落实“双随机一公开”监管。2024年建立全市汽车销售、维修经营者库（入库465家），抽查58家企业，整改问题企业4家，列入异常名录5家，有效规范市场秩序。三是强化信用约束，将违法违规企业纳入经营异常名录，实施联合惩戒，倒逼企业诚信经营。

(三) 创新维权模式，提升服务效能

一是推广智慧维权。在岳阳楼景区、城陵矶自贸区等区域推行“一店一码”“ODR线上调解”等数字化手段，实现消费纠纷快速响应。2024年，自贸区处理跨境维权案件894件，挽回损失390.15万元。二是深化基层治理。指导临湘市桃林所创新“农村消费维权五员网格化”模式，设置调解员、信息员等网格责任人20名，形成“政府吹哨、部门联动”机制，获中消协高度肯定。

二、营造放心消费环境的具体作法与成果

(一) 纵深推进放心消费行动

一是培育示范标杆。2023-2024年，全市累计评定市、县两级放心消费示范单位231家（市级51家、县级117家），纳入省级放心消费创建平台63家，并通过授牌、媒体公示等方式扩大示范效应。二是强化主体培育。截至2025年4月底，全市放心消费创建主体注册数达9219家，入库7172家，发展数居全省前列；线下无理由退货承诺实体店1140家，退货金额超138万元，切实提升消费者满意度。三是打造特色场景。结合地方产业

优势，培育“长乐甜酒”“永巨茶业”等区域放心消费新场景，并在城陵矶自贸区开展消费体验活动，以“放心消费+产业融合”模式激发市场活力。

（二）开展专项整治，净化消费市场

一是整治预付卡乱象。针对魅琪头道汤、八佰半等预付卡信访事件，联合公安、商务部门开展专项整治，立案调查15起，罚没68.47万元，并通过媒体引导舆情，有效维护社会稳定。二是严打强制消费。印发《规范餐饮行业经营行为告诫书》1万份，严查强制收取餐具费行为，2024年整改违规商家23家。三是聚焦重点领域。围绕旅游宰客、医美乱象等开展专项行动，2023年查处案件17起，罚没68.93万元；2024年抽查旅游景区商户108家，整改问题22条，没收违法所得11.7万元。

（三）强化宣传引导，提升维权意识

一是多渠道普法。通过《岳阳日报》专版、微信公众号等平台宣传《消费者权益保护法实施条例》，组织全市系统千余名干部参与省局答题，覆盖受众超10万人次。二是创新宣传形式。设计发放“放心消费承诺”宣传资料2万份，联合10家重点企业发布“一店一码”，让消费者扫码即可查询企业信用信息。三是开展主题教育活动。连续两年在“3·15”主会场公布放心消费示范单位名单，举办消费体验、企业开放日等活动50余场，增强消费者参与感与信任度。

三、下一步工作计划

1. 深化部门协作机制。完善职业打假联合应对文件，推动预付卡监管省级立法，探索与商务、公安等部门建立常态化联合执

法机制。

2. 扩大放心消费覆盖面。2025 年计划新增培育放心消费主体 3000 家，打造“一县一品”特色示范点，推动创建成果向农村、社区延伸。

3. 优化智慧维权平台。推广“ODR 线上调解”模式，力争 2025 年线上纠纷处理率达 80%；在重点商圈增设消费维权服务站，实现投诉处理“半小时响应”。

4. 强化能力建设。组织基层执法人员培训 10 场次，重点提升应对新型消费纠纷的能力；建立消费者权益保护专家库，为疑难案件提供专业支持。

再次感谢您对我市消费者权益保护工作提出宝贵建议！我局将以您的提案为指引，持续完善机制、创新举措，全力构建“政府主导、部门联动、企业自律、社会参与”的消费维权共治格局，为打造“七个岳阳”贡献力量。

岳阳市市场监督管理局

2025 年 5 月 15 日

承办负责人：刘岸芳

承办人及联系电话：张晓根 19573002285