

# 泉州市市场监督管理局文件

泉市监〔2024〕87号

## 泉州市市场监督管理局关于印发2024年 全市消费者权益保护和流通领域商品 质量监管工作要点的通知

各县（市、区）市场监管局、开发区分局，市市场监管综合执法支队：

现将《2024年全市消费者权益保护和流通领域商品质量监管工作要点》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

泉州市市场监督管理局  
2024年4月25日

（此件依申请公开）

# 2024 年全市消费者权益保护和流通领域商品质量监管工作要点

2024 年，全市消费者权益保护和流通领域商品质量监管工作总体要求是，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，贯彻落实上级市场监管部门部署要求，围绕强化市场消费维权，严守流通领域商品质量安全底线，奋力争先争优争效，为维护良好营商环境、优化消费环境作出新贡献。

## 一、实施消费维权能力强基计划

**1.优化完善 12315 工作机制。**进一步畅通 12315 平台热线及网络渠道，持续推进“12315”与“12345”双号并行，保障 12315 热线 24 小时人工值守接听。以 12315 效能评价为抓手，以涉旅消费投诉举报为重点推动建立投诉举报快速回应和随机抽样回访机制。强化投诉举报处置闭环管理，务求做到平台待办事项及时处置，投诉举报按期办理，处理程序合法规范，调解成功率进一步提升。

**2.开展消费投诉信息公示和经营主体行政合规指导。**充分运用全国 12315 平台消费投诉公示“红黑榜”，推动投诉信息“应公示尽公示”。综合考量经营者被投诉量及增幅、投诉解决成功率，以及经营者被投诉行为的社会影响等因素，推动经营主体防控法律风险，依法合规经营，运用行政指导手段促进经营主体主动维护消费者合法权益，持续健康发展。

**3.强化 12315 数据分析运用。**加强 12315 接诉员业务培训，强化数据源头治理，持续提升基础数据质量。积极对接和运用省局 12315 智慧监管相关分析、甄别、统计等功能，在数据定期分析基础上，聚焦本区域消费热点和难点问题，主动开展重要节假日数据分析以及分行业、分领域的专项统计分析，为业务监管科室开展源头治理、强化日常监管和执法办案提供参考。

**4.积极拓展消费维权社会化网络。**积极引导条件成熟的社区、景区、商圈加强消费维权站点建设，扩大基层消费维权联络站点、绿色通道等社会化维权网络建设覆盖面和影响力。积极引导民生关切、纠纷易发的重点领域企业加入 ODR 机制，不断提升 ODR 化解消费纠纷的能力，进一步提高 ODR 企业覆盖率和活跃度，推动 20%的投诉源头化解。引导经营者主动开展商品质量承诺、线下无理由退货承诺、经营者先行赔偿等制度，推动消费纠纷源头化解。

**5.深化 12315 效能行风建设。**深化拓展“深学争优、敢为争先、实干增效”行动，扎实推进消保条线行风建设，打造贴心服务的 12315 品牌。强化消费维权领域舆情管控，推动群众诉求办理提质增效，大力提升消费者维权体验，以优良行风保障工作落实。

**6.推动市县消协组织发挥作用。**根据民政部门要求，积极推动第四届市消委会换届工作，提升新一届市消委会履职能力。指导县级消协组织积极配合做好全国消协智慧 315 业务平台，按规定时限处置投诉，依法履行职责，切实保护消费者权益。

## 二、启动“放心消费在泉州”系列行动

7.深化放心消费教育引导工作。围绕“激发消费活力”，组织开展3·15系列宣传活动和消费维权宣传“五进”等活动，联合行业主管部门、行业协会、新闻媒体积极创新消费宣传模式、拓展放心消费承诺单位和领域，发挥示范单位带头作用，共同倡议“百业诚信”，打造泉州城市消费文化品牌。

8.配合做好“放心消费在福建”三年行动。按照省局统一部署，聚焦群众关心关注的行业和领域，配合省上做好放心消费“百千万”工程，即培育百个放心消费示范行业（商圈、街区、景区）、千个放心消费示范企业、万个放心消费示范点，着力提升消费环境品质、增强消费者获得感。

9.加强消费维权部门沟通协作。坚持“谁主管、谁监管”“谁监管、谁维权”，充分发挥消费者权益保护局际联席会议作用，积极宣贯《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，推动相关行政职能部门主动履行消费维权职责，分析梳理消费环境建设短板，动态评估监管治理成效，推进消费维权社会共治共责。持续推进矛盾纠纷多元化解机制建设，进一步完善行政调解、人民调解和司法调解“三调联动”机制。

10.推动建立恶意职业索赔应对协作工作机制。针对恶意投诉举报扰乱正常市场秩序、破坏营商环境乱象，推动建立行政管理部门和司法机关协作配合机制，形成工作合力，打通数据壁垒，实现高效沟通，依法处置恶意职业索赔行为。探索建立恶意投诉举报异常名录，实现部门信息共享、协同处置，打造依法维权、

诚实守信的营商环境。

### 三、强化流通领域重点商品质量监管

**11.提高流通领域商品质量抽检针对性和实效性。**对照总局下发的《全国重点工业产品质量安全监管目录（2024年版）》，增加涉及公共安全重点商品抽检种类和批次，除开展日常监督抽检外，增加跟踪抽检和风险监测。加大对各类批发市场、城乡结合部、偏远山区销售单位的监督抽查力度；同时充分用好省市场监管局智慧监管一体化平台流通领域产品质量抽检系统，规范各个工作环节。

**12.严格做好不合格产品后处理工作。**组织开展抽检的单位要认真做好检验结果分类汇总、异议处理、复检机构确定、质量分析和信息发布等工作。县级局对市级监督抽查中发现的本区域内不合格产品落实后续监管，并严格做好检验结果的信息核查、不合格产品处置、行政处罚、处理结果报送等工作，严防不合格产品造成次生危害。

**13.压实销售单位产品质量安全主体责任。**贯彻落实市场监管总局《工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定》（总局第76号令）。2024年完善全市工业产品销售单位质量安全相关信息数据库，督促企业配齐配强质量安全总监、质量安全员。日管控、周排查、月调度工作机制有效运行，强化督导检查并定期通报。

**14.聚焦重点产品安全监管工作。**积极探索工业产品质量安全“五个全覆盖”，梳理明确质量安全主体责任。加强对燃气灶

具、消防产品、电线电缆、烟花爆竹、电动自行车等各类涉及公共安全的商品抽查工作督导，强化质量安全风险隐患排查和整改。根据省、市关于电动自行车全链条专项整治工作的要求，做好流通领域电动自行车销售门店及维修点的摸排工作，健全监管台账；加大流通领域电动自行车和相关电池商品的质量监督抽检力度和频次，2024年抽检批次不少于100批次。