

丰台区人民政府办公室文件

丰政办发〔2016〕4号

北京市丰台区人民政府办公室 关于印发进一步优化市场消费环境意见的通知

各街道办事处、乡镇政府，区政府各委、办、局，各区属机构：

经区政府同意，现将《关于进一步优化丰台区市场消费环境的意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

北京市丰台区人民政府办公室

2016年2月2日

关于进一步优化丰台区市场消费环境的意见

在“大众创业 万众创新”经济新形势下，消费市场发展迅速，市场规模不断扩大，市场环境显现出主体多元化、经营业态多样化、消费领域扩大化、消费方式网络化等新特点，消费环境存在着部分商品和服务质量不高、消费纠纷解决途径不够畅通、政府监管还需加强等实际问题。为全面贯彻落实《北京市人民政府关于进一步优化市场消费环境的意见》（京政发〔2014〕20号）的要求，进一步优化丰台区市场消费环境，规范辖区市场秩序，保障消费者权益，努力服务“互联网+”时代的消费需求，提振消费信心，提升消费对经济的拉动作用，促进区域经济健康发展及社会和谐稳定，结合我区实际，特制定以下意见。

一、落实市场主体责任，强化辖区消费环境的源头治理

（一）落实市场主体质量安全责任。引导辖区内生产者树立质量安全意识，建立并严格执行原料进货检查验收、生产过程控制、出厂检验等制度，切实保证产品质量安全。引导销售者严格执行商品准入制度，按照国家标准、行业标准和本市地方标准中的强制性标准，以及标识明示的标准和质量承诺进入市场。落实进货检查验收制度，完善商品进货台账制度，切实保证质量问题可追溯。服务领域经营者及从业人员要依法取得相应资质，确保

服务安全。

（二）落实市场主体消费者权益保护责任。引导辖区内市场主体增加商品和服务的信息透明度，增进消费信息公开透明，完善售后服务体系，健全售后服务网络，建立不合格产（商）品召回制度，严格落实“三包”责任，鼓励经营者制定高于“三包”规定的实施细则。健全丰台区消费争议多元调解制度，妥善处理消费者投诉和建议。

（三）加快推进企业诚信体系建设。加强对辖区内经营者的诚信守法教育，引导经营者建立内部信用管理制度。发挥北京市企业信用监管和综合服务平台作用，健全涉及消费方面的信用信息归集和披露机制，加大对侵害交易对象权益、扰乱市场秩序以及其他严重违反社会诚信等警示信用信息的归集和公示力度，进一步保障公众的知情权，提高企业自律水平。

二、严格监管执法，加强对辖区重点领域和突出问题的规范治理

（一）规范商品市场秩序。强化生产源头治理，严厉查办制假售假案件，特别是大案要案；依法严厉打击危害公共安全、人身健康以及生命财产安全等质量违法行为。加强流通领域监管，健全商品质量抽样检验制度，强化商品质量监督检查，对存在突出质量问题的商品，坚决采取停止销售、信息公示和结果通报等措施；开展丰台区保护知识产权打击假冒伪劣专项整治行动，遏制销售假冒伪劣商品的违法经营行为。

（二）规范网络经营行为。依法严厉打击互联网领域销售假冒伪劣商品行为，依法吊销严重违法违规网站的电信业务经营许可证或注销网站备案。大力整治互联网不正当竞争行为，维护互联网行业公平竞争秩序。严肃查处利用互联网发布虚假信息的违法行为，全面清理互联网搜索引擎提供的虚假信息网站链接以及各类虚假信息，规范网络消费市场秩序。

（三）规范旅游市场秩序。加大对非法招揽游客行为的清理整治，严厉打击虚假旅游广告宣传、强迫游客购物、强制搭售、价格欺诈等侵害消费者权益行为，加大治理无证照非法从事旅游经营活动的行为，规范旅行社、旅行社分社和服务网点的注册、备案和登记行为，促进旅游行业健康发展。

（四）规范房地产经纪市场秩序。以全市开展的群租房整治为契机，严肃查处捏造散布涨价信息、隐瞒真实房屋交易信息、违规从事房屋租赁经纪等经营行为，严格规范房地产经纪机构经营行为，严厉打击无照经营、超范围经营、利用虚假房源欺骗误导消费者等违法违规行为，净化房地产经纪市场环境。

（五）规范整治消费者反映强烈的突出问题。加强预付费消费交易行为管理，强化对预付费企业资金管理、备案机制、退费解约等关键环节的监督检查，强化对美容美发、休闲健身等行业预付费消费风险提示。加大对经营者利用合同格式条款排除消费者权利、加重消费者责任、免除经营者法定义务等违法行为的整治力度，维护公平的契约秩序。着力规范零售商业、餐饮、娱乐、

旅游、电子商务等行业领域价格行为，依法落实明码标价的相关规定，促进价格信息公开透明。严肃查处虚构原价、虚假优惠折扣、不履行价格承诺、低价招徕高价结算等价格欺诈行为，构建消费市场良好价格秩序。

三、聚合社会资源，构建辖区多元参与的消费者权益保障和社会监督机制

（一）建立多元消费纠纷解决机制。发挥丰台区消费争议多元调解委员会作用，定期召开消费争议多元调解联席会议，加强部门间沟通协作，畅通消费纠纷解决渠道，不断探索和逐步完善具有丰台特色的消费争议多元调解体系，使消费者权益有法律保障、问题有渠道反映、矛盾有手段化解。完善丰台区消费争议绿色通道联盟建设，促进政府与企业的联动调解，鼓励联盟企业建立小额消费争议快速解决机制，通过推进一站式服务、设立先行赔付基金等多种形式促进消费纠纷即时解决。针对消费领域矛盾变化的特点，充分发挥丰台区消费争议行政调解与司法调解衔接工作机制作用，有效降低行政与司法的成本。支持丰台区消费者协会维护消费者合法权益，积极探索公益诉讼制度。拓宽人民调解委员会的建立范围，支持行业协会、商会等社会组织建立消费纠纷人民调解机构，借助律师公益性维权法律援助资源，强化对疑难复杂、专业性较强的消费纠纷的化解和疏导。建立丰台区消费争议多元调解委员会为一级、街乡镇行政区划范围内各有关单位联席机制为二级、辖区行业组织、重点商业地区、重点商业场

所等消费纠纷调解机制为三级的消费纠纷多元调解机制网络。健全消费纠纷调解快速反应体系，积极应对基层矛盾纠纷多元化、调解内容复杂化、涉及法律广泛化的特点，提高基层矛盾纠纷调解效能。

（二）推进规范化合同文本制定推行工作。建立丰台区区域性推荐合同文本联席会议制度，强化部门间协作，完善合同文本专家议事制度和论证机制，落实区域性推荐合同文本联合制定、发布机制。加强对合同示范文本和区域性推荐合同文本的宣传工作，提高市场主体和消费者的认知度，切实发挥区域性推荐合同文本在预防和化解消费纠纷中的积极作用。

（三）加大消费维权社会宣传力度。积极扩大新《消费者权益保护法》的社会认知度，营造宣传贯彻新《消费者权益保护法》的良好社会氛围，引导社会公众强化消费者权益保护意识。借助团区委志愿者服务平台，团结、凝聚丰台区志愿者及组织，发挥丰台彩虹维权服务队的品牌优势，共同开展消费维权志愿工作。借助电视台、报纸、电台、“彩虹网”、“彩虹 315 微博”等渠道及时发布消费者投诉典型调解案例、消费警示提示信息，积极回应社会关切，扩大消费教育受众覆盖面，全面做好消费维权事前防范的宣传工作。

（四）加强消费教育引导。制定丰台区消费教育引导工作方案，通过政府购买服务等方式，组织行业协会、专业机构、检测机构等社会多方力量和多元载体，建立消费教育服务机构，加强

消费教育引导基地建设，进一步推动全景式、多层次、立体化消费教育引导体系建设，着力构建行政监管、社会监督、行业自律、公众参与、司法保障、多元共治的消费维权保护工作格局。支持消费者协会针对侵害消费者权益的重点问题，进行重点点评、批评和建议，向消费者提供有价值的消费信息和咨询服务，提升消费者自由选择和自主消费能力。

（五）强化消费风险预警。充分发掘消费情报大数据信息，以消费者需求为导向转变，完善消费情报信息体系的建设，形成快速有效的消费舆情信息研判分析机制及疏通引导机制，着力加强对消费者集中投诉问题的调查研究，对潜在的区域性、行业性、系统性消费风险，及时发布消费风险预警和风险提示，充分保障消费者的知情权。

（六）提升消费维权社会参与度。开展区级“消费维权行动之星”推荐评选活动。对在辖区消费环境建设做出突出贡献的市、区两级社会组织和个人，在消费教育引导工作中表现突出的“消费教育基地”、消费教育专家、消费维权志愿者、工商干部和消协工作人员进行表彰。通过表彰先进、树立典型，进一步吸引和凝聚社会力量，推动多元参与的消费者权益保障和社会监督机制建设。

（七）畅通社会监督渠道。支持成立公益性消费维权组织，鼓励设立消费维权义务监督员队伍，引导和组织消费者参与市场监督。鼓励社会公众监督举报消费领域的各类违法行为，积极参

与市场消费环境的社会监督管理，有效控制市场消费风险和安全隐患。完善监督举报快速处理机制，及时调查、准确核实、公正处理，提高群众参与社会监督的积极性和主动性。完善消费环境建设成果宣传公示机制，发挥区级媒体作用设立专题版块，发布消费指导、风险提示、以案说法、追踪报道等，深度宣传消费环境建设成果。邀请法律、商品专家及相关部门负责人开展普法、授课和讲座活动，提升消费环境建设工作的关注度和影响力。

四、加强部门协调联动，健全运转有效的工作体系

（一）完善组织协调机制。成立丰台区市场消费环境建设联席会，由主管区领导任组长，由区工商分局牵头，联合区发展改革委、商务委、市政市容委、农委、科委、经济信息化委、文化委、旅游委、社工委、团区委、精神文明办、民宗办、法制办、综治办、信访办、财政局、司法局、统计局、地税局、房屋管理局、质监局、食药监局、城管执法局、民政局、人力社保局、公安分局、交通支队、消防支队、各街道办事处、残联、工会、妇联、消费者协会等有关部门和社会组织共同组成联席会，联席会办公室设在区工商分局，办公室主任由区工商分局领导担任。建立推动全区市场消费环境建设和消费者权益保护的工作机制，建立工作会商制度，定期研究解决市场消费环境建设中存在的重大问题、消费者集中反映的热点问题，深入推进我区市场消费环境建设各项工作，定期向区政府汇报相关工作情况。

（二）完善工作协作机制。建立健全部门间信息共享机制，

整合相关部门资源，促进互联互通、协调监管。研究探索投诉举报热线转办机制，畅通投诉举报平台信息交换通道。研究建立市场消费环境监测机制，加大对消费市场的跟踪和监测力度，切实提升风险防范和应急处置能力。

（三）完善执法联动机制。研究制定跨部门的消费争议案件线索移转和协助调查机制，探索建立统一、规范、高效的综合执法联动机制，加大联动执法力度。进一步规范案件移送程序，推动行政执法和刑事司法的有效衔接，对恶意侵害消费者合法权益的违法案件涉嫌犯罪的，依法向司法机关移送。

附件：丰台区进一步优化市场消费环境职责分工

附件

丰台区进一步优化市场消费环境职责分工

一、加强生产领域产品质量监管

加强产品质量监督，强化生产源头治理，依法查处危害公共安全、人身健康及生命财产安全的产品质量违法行为，促进企业落实产品质量主体责任。

牵头单位：区质监局

协办单位：区工商分局、区商务委、区经济信息化委、区食药监局、区公安分局、区农委

二、强化流通领域商品质量监管

研究制定商品交易市场管理办法，规范商品交易市场秩序。强化流通领域商品质量监管。依法督促落实商品经营者主体责任，完善售后服务体系，强化流通领域商品质量监督检查，加大流通领域商品抽检力度，保障商品质量。落实明码标价规定，严肃查处价格欺诈行为。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区发展改革委、区商务委、区知识产权局、区食药监局、区质监局、区农委、区政府法制办

三、规范旅游市场秩序

加大对非法招揽游客行为的清理整治，严厉打击虚假旅游广告宣传、强迫游客购物、强制搭售、价格欺诈等侵害消费者权益

行为，加大治理无证照非法从事旅游经营活动的行为，规范旅行社和服务网点的注册、备案和登记行为，促进旅游行业健康发展。

牵头单位：区旅游委

协办单位：区发展改革委、区公安分局、区交通委、区城管执法局、区食药监局、区工商分局、区人力社保局。

四、促进房地产经纪行业规范

加大房地产经纪行业的监督检查和专项整治力度，严格规范房地产经纪机构经营行为，严厉打击无照经营、超范围经营、利用虚假房源欺骗误导消费者等违法违规行为，严肃查处捏造散布涨价信息、隐瞒交易真实信息、违规从事房屋租赁经纪等经营行为。

牵头单位：区房屋管理局、区工商分局

协办单位：区发展改革委、区公安分局、区城管执法局、区地税局

五、规范网络消费市场秩序

严厉打击互联网领域销售假冒伪劣商品行为，依法吊销严重违法违规网站的电信业务经营许可证或注销网站备案，严肃查处利用互联网发布虚假信息的违法行为，全面清理互联网搜索引擎提供的虚假信息网站链接以及各类虚假信息。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区商务委、区公安分局、区经济信息化委、区食药监局

六、加强对预付费消费、不公平合同格式条款、价格违法行为的规范整治

加强预付费消费交易行为管理，强化对预付费企业的监督检查，强化预付费消费风险提示。加大对不公平格式合同条款的整治力度，维护公平的契约秩序。严肃查处虚构原价、虚假优惠折扣、不履行价格承诺、低价招徕高价结算等价格欺诈行为，构建消费市场良好价格秩序。

牵头单位：区商务委、区工商分局、区发展改革委

协办单位：区房屋管理局、区旅游委、区经济信息化委、区食药监局

七、加快推进企业诚信体系建设

围绕商品、食品、旅游、房地产、网络购物等重点消费领域，加大投诉举报、消费侵权等信息归集力度。完善信息披露、守信激励和失信惩戒机制，强化信用约束作用，提升风险防范和应急处置能力。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区旅游委、区房屋管理局、区商务委、区经济信息化委、区食药监局

八、健全消费纠纷多元解决机制

建立小额争议快速解决机制，促进企业与消费者自行和解。加强消费纠纷快速解决绿色通道建设，促进政府与经营者联动调解。推动消费纠纷调解组织建设，规范行政调解程序，推动行政调解与人民调解、司法调解的有效衔接。支持成立公益性消费维

权组织，引导和组织消费者参与市场监督。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区司法局、区商务委、区旅游委

九、完善消费情报信息体系建设

充分发掘消费情报大数据信息，建立消费舆情信息研判分析机制和疏通引导机制，加强对消费者集中投诉问题的调查研究，对潜在的区域性、行业性、系统性消费风险，及时发布消费风险预警和提示，充分保障消费者的知情权。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区统计局、区消费者协会

十、推进区域性推荐合同文本制定推广工作

结合辖区经济发展特点、消费者投诉焦点、社会热点问题，从自身职能出发，共同做好文本调研、论证和推广工作，不断丰富合同文本种类。做好规范化合同文本的宣传工作，引导市场主体规范使用，营造公平有序的市场交易环境。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区商务委、区交通委、区民政局、区园林绿化局、区教委、区房屋管理局、区旅游委、区文化委、区食药监局、区经济信息化委、区知识产权局、区农委、区消费者协会

十一、加强丰台彩虹消费维权服务队品牌建设

深化辖区消费教育引导工作，以打造辖区“彩虹消费维权”品牌平台为重点，着力提升公众消费维权能力水平。借助团区委志愿者服务平台，召集社会多方力量和多元载体，着力培养辖区

居民科学消费、理性消费的意识，提升消费维权、风险防范和自主选择能力。充分利用微博、微信等新兴媒体方便、快捷的特点，发布消费提示、开展消费知识普及宣传，着力营造良好的社会舆论氛围。

牵头单位：区工商分局

协办单位：团区委、区消费者协会

十二、设立丰台区市场消费环境建设工作联席会

设立丰台区市场消费环境建设工作联席会，建立定期沟通机制，研究市场消费环境存在的重大问题，着重解决消费者投诉反映的热点问题，合力推进我区市场消费环境各项工作。

牵头单位：区工商分局

协办单位：区发展改革委、区财政局、区商务委、区统计局、区地税局、区交通委、区房屋管理局、区质监局、区食药监局、区消费者协会、区城管执法局、区农委、区知识产权局、区经济信息化委、区精神文明办、区文化委、区旅游委、区社工委、区妇联、团区委、区民政局、区民宗侨办、区残联、区交通支队、区消防支队、各街乡镇、区总工会、区政府法制办、区司法局、区人力社保局、区综治办、区信访办、区公安分局。

抄送：区委各部、委、室，区人大办、政协办，区法院、检察院，区群团组织。

北京市丰台区人民政府办公室

2016年2月2日印发
