

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区管委会;市各委办局(公司)，各直属单位:

《苏州市创建全国消费放心城市实施方案》已经4月20日市政府27次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

苏州市人民政府

二〇〇四年四月二十九日

苏州市创建“全国消费放心城市”实施方案

良好的消费环境是反映城市文明程度、全面进步的重要标志，直接关系到市场繁荣、人民健康和社会稳定。为进一步营造放心消费环境，建设诚信社会体系，规范市场经济秩序，形成全社会共同维护消费者权益新机制，使苏州市在全国率先建成“全国消费放心城市”，特制定本实施方案。

一、指导思想

以党的十六大精神、十六届三中全会《决定》和“三个代表”重要思想为指导，以提高城市消费环境质量为目标，整合政府规范管理市场经济秩序资源，调动全社会力量参与城市安全消费、放心消费体系建设。通过创建“全国消费放心城市”，全力打造“诚信苏州、消费天堂”的城市新形象，使商品质量和服务质量得到有效保障，消费者合法权益得到有效保护，全面提高苏州消费环境的安全度、经营者的诚信度和消费者的满意度，推动苏州经济社会全面协调发展，促进苏州率先建成高水平小康社会、率先基本实现现代化。

二、工作目标

力争三年时间建成“全国消费放心城市”。

从贯彻落实“三个代表”重要思想的具体行动出发，从服务经济发展和维护社会稳定的大局出发，加大执法力度，严厉打击制假售假的违法行为，从治本入手，推动社会信用体系建设，创造公平的市场竞争环境，健全维权网络，不断完善行政监管、行业自律、舆论监督、群众参与相结合的消费者权益保障体系，支持媒体对侵害消费者权益的行为进行曝光，切实为消费者提供购买商品和接受服务的质量保障，维护消费者的合法权益。

三、任务职责

创建“全国消费放心城市”是一项系统工程，通过政府引导、全民参与、各界推动，整合创建资源，形成全社会合力推进创建活动的工作局面和氛围，打造诚信苏州，营造消费天堂。

工商行政管理部门围绕加强流通领域商品质量监督管理，质量技术监督部门围绕产品安全和优质，物价管理部门围绕物价合理平稳，卫生监督管理部门围绕食品卫生和药品、医疗等安全和质量，药品监督管理部门围绕药品和医疗器械等安全和质量，教育管理部门围绕学校收费项目及标准公开透明，经济贸易管理部门围绕实施名牌战略，农林管理部门围绕为消费者提供放心、安全的农产品和绿色食品，粮食管理部门围绕保障粮油产品安全和供应，科学技术部门围绕“科学消费”指导，旅游管理部门围绕组织实施品牌旅游推荐、特色旅游的开发，房产管理部门围绕规范房产交易行为，交通管理部门围绕为消费者提供方便安全及时的交通条件，市政公用管理部门围绕提供城市道路、排水、污水处理的安全、质量和服务，建设管理部门围绕住宅与房地产开发及商品房的预售、销售规范管理。以上行政管理部门及其他涉及商品和服务质量安全的相关行政管理部门根据各自的职能职责，制定具体的创建指标；各市、区根据当地实际，整合各部门的力量，制定相应的创建指标，经梳理整合、专家认证、审核认定，最终形成完整的创建指标体系。

家庭装饰装修、美容美发、黄金珠宝、旅游、通信、模具、家具、机动车维修、洗涤、保险、房地产、家具、药品保健品、出租车和餐饮等各类行业协会、商会和其他社会团体组织，本着“自我约束，自我管理”的原则，充分发挥行业协会的行业自律、协调、监督作用，制定本行业的行规公约，协助政府行政管理部门加强对社会各行业的管理。

各公用事业单位主动履行法律法规规定的各项义务，倡导诚信经营、公平竞争，根据消费需求提供优质的商品和服务，满足群众对水、电、气、通讯、公共交通等方面的要求。

各级消费者协会依法组织对商品和服务进行社会监督，认真受理调解消费者的投诉，及时向社会公布消费信息和消费警示，提供消费咨询服务，对损害消费者合法权益的行为予以揭露、批评。

各新闻媒体组织广泛深入的宣传，对侵害消费者权益的行为进行曝光。

广大消费者要依法维护自身合法的消费权益，积极参与创建“全国消费放心城市”活动，并对全市消费环境和各职能部门行政管理监督工作提出建议和意见。

四、方法与途径

(一)苏州市人民政府报经江苏省人民政府同意苏州市实施创建“全国消费放心城市”工作后，提请中央精神文明建设委员会办公室、中国消费者协会、国家工商行政管理总局批准确认苏州市在国内率先启动创建“全国消费放心城市”工作。

(二)苏州市人民政府报请中央精神文明建设委员会办公室、中国消费者协会、国家工商行政管理总局对《苏州市创建“全国消费放心城市”指标体系与考核细则》审核认定。

(三)苏州市人民政府组织召开全市创建“全国消费放心城市”动员大会，下达创建工作任务，签订目标责任书，动员社会各界力量集中 3 年时间，力争建成“全国消费放心城市”。

(四)创建工作按照 3 年总体目标和指标体系，分阶段组织创建达标，每年分解下达主要创建任务，落实工作责任制，并对完成情况组织检查，第 3 年在全面完成创建达标的基础上组织考核验收。

(五)在创建活动中，通过法律、行政、社团、舆论监督，积极推动，务求实效。

(六)苏州市创建工作指挥部组织对照《苏州市创建“全国消费放心城市”指标体系与考核细则》进行自检，认为达到标准后，由苏州市人民政府向中央精神文明建设委员会办公室、中国消费者协会、国家工商行政管理总局提出申报申请，并抄报省精神文明建设委员会办公室、江苏省消费者协会、江苏省工商行政管理局。

(七)由江苏省精神文明建设委员会办公室、江苏省消费者协会、江苏省工商行政管理局联合对苏州市创建“全国消费放心城市”组织资格评定，经评定合格，提请中央精神文明建设委员会办公室、中国消费者协会、国家工商行政管理总局组织有关部门和专家进行实地考察验收。

五、主要工作措施

(一)加强组织领导。为了加强对创建“全国消费放心城市”工作的领导，苏州市人民政府成立创建“全国消费放心城市”指挥部。指挥部下设办公室，办公室设在苏州工商行政管理局，具体承担创建“全国消费放心城市”的组织、协调、检查、考核工作，以保证创建工作顺利实施。市政府将创建“全国消费放心城市”工作纳入目标责任，落实责任制。

(二)健全运作机制。苏州市创建指挥部及办公室建立创建指挥部成员会议、创建工作联席会议、创建工作例行会议和创建工作集中办公、创建工作情况通报、创建工作检查考评等工作制度，充分发挥各级、各部门、各行业、各单位的作用，依靠社会、民众、新闻的监督，形成工作合力，真正做到有法必依、执法必严、违法必究，推动各项创建目标任务落到实处。

(三)落实检查考核。苏州市创建工作指挥部每年组织一次创建“全国消费放心城市”工作实地考核验收，并将考核情况书面向省及国家有关部门汇报，市政府将对完成创建任务成绩突出的地区、部门、单位和个人进行奖励，同时对努力不够、达不到要求的地区、部门、单位和个人予以批评。

(四)广泛宣传发动。苏州市各新闻媒体加大宣传力度，宣传苏州创建“全国消费放心城市”的重要意义，宣传创建“全国消费放心城市”是项全社会共同的义务和责任，做到家喻户晓、人人皆知，使全市上下积极投入和参与创建“全国消费放心城市”，努力营造全社会“诚信苏州、消费天堂”的良好氛围。

(五)突出工作重点。苏州市创建“全国消费放心城市”属国内首创，国家尚未制定“全国消费放心城市”的指标体系与考核细则，没有成功的做法可以借鉴。苏州市采取先市区后乡镇的实施步骤，本着“加快启动、边创边建、逐步完善、创造经验”的目标，在攻坚克难上下功夫，加快制定出台《苏州市创建“全国消费放心城市”指标体系和考核细则》，加快推进企业信用体系建设，进一步加大对消费商品质量检测基础设施的投入，深入开展“百城万店无假货”、“365食品安全行”、打假维权执法行动和创建“文明行业”、“文明窗口”、“文明单位”等活动，推动创建工作由点到面，向纵深拓展。

(六)完善监督体系。健全维权网络,充分发挥“12315”消费者申诉举报、“12365”打假举报、质量申诉和“12358”价格举报电话网络等投(申)诉渠道作用,及时处理消费者的商品质量、服务水平的投(申)诉。加强社会各界的监督,建立一支有各方人士参加的义务消费者监督员队伍。发挥城市调查队等社会评价机构的作用,适时对创建成效作出评估,促进创建“全国消费放心城市”工作顺利实施。