

源卫函字〔2024〕 号

沂源县卫生健康局
关于印发2024年“3·15”国际消费者
权益日活动方案的通知

各医疗卫生单位：

现将《2024年“3·15”国际消费者权益日活动方案》印发给你们，请结合工作实际，有序开展各项活动。

沂源县卫生健康局

2024年3月12日

2024 年“3·15”国际消费者权益日 活动方案

为纪念“3·15”国际消费者权益日，全面落实中央和省、市、县经济工作会议精神，着力改善消费条件、共同优化消费环境、释放消费潜力、推动消费回暖，增强消费对经济发展的基础性作用，聚焦“3510”发展目标、“强富美优”城市愿景和“五个淄博”建设，争创全国放心消费示范城市和国家食品安全示范城市，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神，按照县委、县政府工作部署，围绕“激发消费活力”年主题，将加强消费者权益保护、促进消费需求和供给高水平对接、化解消费难题推动消费提质升级作为关键发力点，推动需求侧管理和供给侧结构性改革，进一步激发消费活力、激发消费潜能，促进消费市场畅通发展和提质扩容，为建设新时代社会主义现代化强县贡献力量。

二、活动内容

（一）紧扣消费维权年主题，培育宣传引导新模式。

1.开展年主题宣传月活动。各单位要强化社会宣传和舆论引导联合主流媒体宣传矩阵，围绕“激发消费活力”年主题，通过“线上+线下”结合的方式，编辑专栏、专刊、公众号等宣传内容，开展问卷调查、知识问答、意见征集等互动活动，在全县卫生健康系统内开展消费维权年主题

宣传系列活动，全面展示消费维权工作成效。按照省市场监管局、省消协《关于组织开展“3·15”放心消费齐鲁行”活动的通知》要求，以“五进”活动为载体，通过“3·15 放心购”、优质商品和服务消费宣传引导、放心消费体验体察等活动方式，宣传“好品山东·好物淄博”“食安山东”“放心消费在淄博”创建成果。

2.开展“3·15”消费维权宣传咨询服务日活动。县委宣传部牵头，部分消保委成员单位和企业山东成和商业有限公司门前设立会场举办“3·15”消费维权宣传活动。根据消费投诉重点领域，划分专业板块，现场受理消费者投诉、咨询与举报，化解消费纠纷，普及法律法规和消费常识，全方位为消费者提供更加便捷、安全、高效的维权体验。县疾控中心、县卫生健康监督执法大队结合业务实际，通过发放宣传材料和悬挂标语、横幅等形式组织人员参与服务日活动。

3.开展重点领域消费教育工作。各单位要紧扣消费维权年主题，创新消费教育方式，增强消费者科学消费理性维权能力。针对未成年消费者、老年消费者、农村消费者等重点人群，直播带货、预付式消费、大数据“杀熟”等问题和领域，开展广泛、持续的日常性消费教育。及时发布消费提示警示，引导消费者科学消费、敢于监督、善于维权。

（二）立足消费社会监督着力点，激发消费市场新活力。

4.加强重点领域市场监管执法。县卫生健康监督执法

大队要加强市场秩序监管，聚焦民生痛点、社会焦点、产业链堵点，统筹推进公共场所、消毒产品、医疗美容等专项治理，强化行刑衔接，曝光典型案例，震慑违法行为。各医疗机构要加强价格监测和价格监管，主动开展价格公示，维护市场秩序稳定；教育单位职工合理购买直销产品，不参与传销活动，不参与虚假宣传、刷单炒信、强制搭售等直接损害消费者权益的垄断和不正当竞争行为，积极营造公平竞争市场环境。县卫生健康监督执法大队在“3·15”期间要加强值班、整体联动，畅通投诉举报渠道，对有关侵害消费者合法权益的重大举报线索迅速回应、及时核查、积极反馈。

5.积极争创全国放心消费示范城市。以“放心消费在淄博”创建为载体，加强对线下无理由退货单位的规范，指导经营者合理确定退货范围、条件、程序等，在经营场所显著位置公示，并严格落实退货承诺。积极推动与金融机构合作，在金融赋能、信用提升等方面激励更多市场主体参与创建。推动放心消费创建城乡一体化发展。联合农业农村、文旅等部门开展放心消费乡村创建，推进与美丽乡村、乡村振兴战略同频共振，净化乡村消费环境。

6.推进国家食品安全示范城市创建。加强对食源性疾病监测报告的业务督导，督促集中消毒餐饮具经营单位严格落实主体责任，加强食品安全隐患排查治理。开展“实验室开放日”活动，邀请社会公众参观疾控中心实验室，实时发布消费提示，不断扩大社会共治成果。

三、活动要求

（一）提高政治站位，强化组织领导。各单位要提高政治站位，统一思想认识，深刻理解消费维权年主题要求，主动把消费维权工作放到经济社会发展大局中谋划和实践，把扩大消费摆在优先位置，大力营造放心消费环境，着力解决好人民群众最关心最直接最现实的消费维权问题，调动社会各界力量积极参与，确保“3·15”活动有影响、有突破、有创新。

（二）加强宣传引导，形成维权合力。各单位要聚焦群众关切，找准维权领域的热点难点和痛点堵点，加强舆情跟踪研判，坚持正面宣传为主基调，提高对重大维权事件的快速反应、及时处置和舆论引导能力。充分利用报纸、电视、政务微信公众号等新闻媒介和“五进”活动，采用线上线下宣传方式，扩大宣传影响力和覆盖面，为“3·15”活动提供舆论支持，不断提升消费者满意度，进一步营造全社会普遍关注和重视消费维权工作。

（三）及时总结工作，按时上报信息。各单位要认真梳理工作开展情况，及时总结经验做法，明确专人负责信息报送工作，请于3月22日前将“3·15”活动总结、图片等材料 and “3·15”活动情况统计表报送至县卫生健康局综合监督科。

联系人：杨磊 联系电话：3232576

邮箱：yywjzhjdk@zb.shandong.cn

附件

2024年“3·15”活动情况统计表

填报单位： 填报日期：

序号	类别	单位	数量
1	普法宣传活动	场	
2	组织新闻发布会	场	
3	开展线上线下消费教育活动	次	
4	受理消费者咨询情况	件	
5	受理消费者投诉情况	件	
6	解决消费纠纷	件	
7	为消费者挽回经济损失	万元	
8	发布消费提（警）示	条	
9	组织新闻媒体专栏专题	期	
10	媒体宣传报道	篇	
11	印发各类宣传资料	份	