

交市监〔2024〕26号

2024 “3·15”

各基层市监所、职能股：

现将《2024年“3·15国际消费者权益日”纪念活动的实施方案》印发给你们，请各股所参照方案，结合实际，围绕晋享放心消费，激发消费活力”主题有序开展各类宣传活动。

交城县市场监督管理局

2024年3月5日

交城县市场监督管理局

关于开展2024年“3.15国际消费者权益日”

纪念活动的实施方案

为纪念2024年“3·15国际消费者权益日”，更好地维护消费者合法权益，积极营造安全放心的消费环境，根据省、市市场监管局的安排部署，结合我省“晋享放心消费，激发消费活力”的主题，交城县市场监督管理局组织开展“3.15国际消费者权益保护日”系列宣传活动，特制定如下方案：

一、指导思想

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，深入学习贯彻习近平总书记对山西工作的重要讲话重要指示精神，认真落实省委经济工作会议和省“两会”精神，按照省、市市场监管工作会议部署，坚持人民至上，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，坚持“五全为基、六有为要”总体思路，牢固树立“大市场、大质量、大监管、大消保”理念，凝聚各方面力量，汇聚起保护消费者权益的强大合力，共同营造安全放心的消费环境，更好满足人民日益增长的美好生活需要，切实提高人民群众的获

得感、幸福感、安全感。

二、活动主题：晋享放心消费，激发消费活力

三、活动内容

（一）组织开展现场宣传活动。3月15日上午举办“3.15”国际消费者权益日纪念活动。现场悬挂宣传标语、设立宣传展板，印发宣传材料，大力宣传《消费者权益保护法》、《山西省消费者权益保护条例》、《产品质量法》、《食品安全法》等与消费者日常生活密切相关的法律法规及相关知识的解读，现场向市民发放宣传资料。

（二）进一步将“诚信经营 放心消费”示范创建活动向其他行业和领域深入推进。在各基层市监所、职能股评比上报的基础上，对交城县2023年度创建示范单位进行通报表彰。

（三）设立咨询服务台。设立“消费投诉现场受理台”，现场受理设诉、举报，为消费者提供咨询服务，积极有效处置人民群众关心的消费热点、难点问题。同时畅通投诉举报电话，做好突发消费投诉事件的应急处置工作。

（四）加强媒体宣传，营造活动氛围。在利用电视、融媒体、微信平台等媒体的同时，组织有关单位、企业利用LED显示屏宣传文明消费用语，营造纪念消费者权益日的浓厚氛围，并开展各种形式的消费教育。

（五）开展线下购物无理由退货宣传活动。要充分利用“3.15国际消费者权益日”的巨大社会影响力，全域深入推进线下购物无

理由退货承诺践诺倡议活动，鼓励引导更多线下经营者积极参与无理由退货承诺活动，进一步落实经营者主体责任，切实保护消费者合法权益。

（六）开展重点领域监管执法，集中打击侵害消费者权益行为的行动。以“3.15 国际消费者权益日”活动为契机，加强执法人员开展市场秩序监管，严厉打击人民群众反映强烈、社会舆论关注度高、侵害消费者合法权益的违法行为。与部门协同联动，查处侵害消费者权益、扰乱市场经济秩序的典型案例，增强消费者维权意识，规范市场经济秩序。

四、工作要求

（一）加强组织领导，落实工作责任。

为确保纪念活动有序开展，县局成立纪念“3.15”国际消费者权益日活动领导小组，局长李建忠任组长，副局长梁建军、刘斌任副组长，其他各市监所、股室负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在消保股，办公室主要负责活动组织、协调等工作。各责任股所要根据活动方案要求，各司其职，各尽其责，加强协作配合，确保活动顺利开展。

（二）认真值班备勤、回应社会关切。3月14日、15日，消保股（12315指挥中心）、综合执法大队、各市场监管所要安排专人加班值守，并配备相应的应急力量，及时受理，处理消费者咨询、投诉和举报，依法高效处理12315及12345转办的投诉、举报件，确保在第一时间处理，第一时间反馈，并做好舆情处置和突发消

费投诉事件应急处理工作。

(三)注重信息沟通，及时反馈情况。在“3·15”活动期间，各市场监管所要加强与消保股（12315 指挥中心）信息沟通，如发现重大侵害消费者合法权益事件，或可能引发群访群诉事件的苗头，要及时报告消保股（12315 指挥中心）。消保股要注重工作数据、资料梳理保存，经验、亮点提炼总结。办公室要做好宣传报道工作。

交城县市场监督管理局

2024 年 3 月 5 日