

睢县市场监督管理局 文件 睢县消费者协会

睢市监〔2022〕9号

睢县市场监督管理局 睢县消费者协会 关于做好2022年3·15国际消费者权益日 纪念宣传活动的通知

各基层所、局机关相关股室：

为做好2022年3·15国际消费者权益日纪念宣传活动工作，睢县消费者协会围绕年主题制定了《睢县消费者协会2022年3·15系列宣传活动方案》，结合自身实际，开展好今年的3·15宣传活动。

一、高度重视，加强谋划。

改变传统模式，创新工作思路和服务举措，开展年主题宣传，协同各方力量，营造浓厚社会氛围，夯实消费公平基础，引导节

约适度、绿色低碳消费，促进可持续消费。

二、加强协调，密切配合。

要加强与有关政府部门、新闻媒体、行业协会等单位的沟通协作，汇集社会各方力量，发挥各职能部门、社会各界的积极作用，创造性地开展工作，推动消费维权社会共治。要充分发挥新闻媒体的宣传和舆论监督作用，积极协调各类媒体开辟专版、专栏和专题等，大力宣传消费维权工作取得的成效。通过严控程序、严抓质量、严格监督不断提升消费维权工作质量，保障投诉举报工作规范处置，营造全市放心消费环境。

三、突出实效，着力维权。

组织开展3·15消费维权系列活动，提升消费者自主依法维护消费公平的意识 and 能力，加强消费者权益保护，守护安全底线，提振消费信心。要认真做好消费者投诉调解和咨询服务的各项工作。高度重视和密切关注新闻媒体反映的损害消费者合法权益的有关报道，积极妥善处置消费者关心的消费热点难点问题，对消费者反映集中、投诉量较大的投诉问题要集中评议，约谈相关企业进行整改，切实推动问题解决。

四、畅通信息沟通，及时总结上报。

“3·15”期间，各所要加强信息收集和报送工作，及时向县消协报送工作动态。“3·15”纪念活动结束后，请各地于3月18日前将活动总结、活动情况统计表(详见附件2)上报至县消协。

联系人：薛志成

联系电话：0370-8129105

电子信箱：SQSX12315@163.COM

附件：1. 睢县消费者协会 2022 年“3•15”系列宣传纪念活动方案

睢县市场监督管理局

2022 年 2 月 25 日



附件 1

睢县消费者协会 2022 年“3·15”系列宣传纪念活动方案

为切实做好 2022 年 3·15 国际消费者权益日活动，围绕“共促消费公平、创建放心消费”年主题，动员全社会力量积极参与消费维权工作，更好地推进消费者权益保护工作的开展，制定本方案。

一、指导思想

为贯彻党的十九大和中央经济工作会议精神，全面促进消费，着力扩大内需，推动高质量发展，维护广大消费者合法权益，助力新发展阶段经济社会平稳健康发展，通过开展：“共促消费公平、创建放心消费”消费维权年主题：“3·15”系列宣传纪念活动，加强消费者权益保护，进一步改善消费环境，提振消费信心，服务经济社会发展，营造和谐的消费环境，为我县经济社会发展作出新贡献。

二、活动安排

(一)开展“共促消费公平、创建放心消费”年主题和《消法》宣传活动“3·15”国际消费者权益日活动坚持以人民为中心，紧扣消费维权“共促消费公平、创建放心消费”年主题，以守护消费安全为主线，以改善消费环境、释放消费潜力，促进消费畅通

为目标，强化消费者权益保护。通过各类大众传播媒介采取走进直播间和开辟专栏、报纸、电台、电视、网站、手机信息、微信公众号、条幅、电子屏、展示牌等媒介宣传消法知识，提高经营者的责任意识和消费者的质量意识。推动全社会形成消费安全共识，营造全社会共同关注维护消费者权益的社会氛围。在全县范围内开展形式多样的消费维权系列宣传咨询服务活动，着力营造安全放心消费环境，提振消费信心，推动全县消费环境持续改善。

(二)发布消费警示。借助媒体、自媒体，以小视频、动漫等消费者喜闻乐见的形式发布警示。加强消费知识、安全卫生常识等内容的宣传，积极引导消费者安全健康、绿色低碳、理性环保消费，提振消费信心，大力倡导广大经营者依法依规诚信经营、自觉维护市场秩序。

(三)召开消费维权新闻发布会。召开消费维权新闻发布会，发布内容包括：2022年消费维权“共促消费公平、创建放心消费”年主题、2022年消费投诉情况，投诉热点、难点及投诉分析，消费警示。

(四)举行“3·15国际消费者权益日宣传纪念活动”。3月15日当天开展“3·15国际消费者权益日宣传纪念活动”，现场悬挂横幅标语，设立宣传咨询服务台、受理投诉台，发放宣传资料，解答消费者问题。

(五)举办2022年睢县3·15名优商品展示展销会。为了加快落实中睢县消费者协会2022年度315“共促消费公平、创建放心

消费”年主题宣传活动，进一步提升今年3•15活动质量和影响力以及市场消费者满意度，发动社会各界人士关注和支持消费者权益保护工作，“共促消费公平、创建放心消费”，拉动市场内需，活跃经济发展，

(六)送法到身边活动

开展走进校园、企业“送法到身边”及餐饮安全警示宣传活动和中小学文化课培训问卷调查。

(七)开展法律讲堂

利用县消费者协会公益法律顾问平台，针对2022年投诉热点开展法律讲堂，加大对消费者的法律法规知识普及力度。

(八)为消费者发声

针对直播带货、预付式消费、大数据“杀熟”等问题和领域开展理论与实务研究，揭露批评有损消费信心的行为，发表消保中心观点，提出立法、监管建议，推动相关制度不断完善。

(九)持续开展消费者满意度测评

推动城县消费环境改善优化。关注消费薄弱环节以及消费新业态、新模式，重点开展预付式消费、农村消费环境等方面的监督调查，推动解决影响消费信心的突出问题。

(十)做好日常消费投诉、咨询工作

通过电话、网络等多种方式，做好消费维权咨询服务和投诉接待工作，及时处理好消费者的各类投诉咨询，努力做好消费维权各项工作，积极为消费者排忧解难，为维护社会稳定、促进消

费市场和谐作出贡献。

三、几点要求

1、加强领导，完善措施。加强组织领导，成立3·15活动领导小组，县市场监督管理局党组成员、副局长刘林为组长，各所、中心、队负责人为成员。各单位要按照方案确定的活动内容，精心组织，周密安排，把系列宣传纪念活动作为展示消费者协会形象的平台。要完善各项工作措施，明确任务，责任到人，确保活动有规模、有新意、有广泛的社会影响力。

2、突出重点，务求实效。要突出重点，讲求实效。各股室要主动协调、密切配合，使纪念活动具有更大的吸引力、凝聚力和影响力，达到服务社会、宣传自我的目的。

3、突出实效，着力维权。要认真做好消费者投诉调解和咨询服务的每项工作，高度重视和密切关注新闻媒体反映的损害消费者合法权益的有关报道，积极妥善处置消费者关心的消费热点难点问题，对消费者反映集中、投诉量较大的投诉问题要集中评议，约谈相关企业进行整改，切实推动问题解决。