

宁波发布“甬市优消费”行动方案 力争今年底实现 全市400个商圈无理由退货

3月13日,在“优化消费环境 提振消费信心”新闻发布会上,宁波发布“甬市优消费”专项行动方案。(以下简称《方案》)。

根据《方案》,围绕打造“甬市优消费”市监服务品牌,大力推进消费供给“优品质”、放心消费“优承诺”、消费市场“优秩序”、消费维权“优效能”、消费环境“优生态”5项行动15条举措。

力争到2025年底,宁波推动全市消费品质合格率提升至93%以上;实现全市400个商圈“无理由退货”和保险保障全覆盖;消费投诉按时办结率达100%,消费投诉平均办结时间压缩至20个工作日以内。



发布会现场。

1 实现全市400个商圈无理由退货

根据《方案》,力争到2025年底,实现“五个更加”的行动目标。

消费品质更有保障。坚持源头提质、优化供给,全市消费品质合格率提升至93%以上、保持全省领先。聚焦群众需求,在“吃穿游购”等消费旺盛领域打造一批品质消费集聚空间,年内建成30家“甬尚好市”、50家“共富作坊”、100个放心消费商圈。

消费体验更加放心。深化推广保险赋能放心消费机制,进一步打造“无忧退货”宁波样板,实现全市400个商圈(购物中心、百货商场、便民生活圈)无理由退货和保险保障全覆盖。

大力推进“放心消费”承诺,动态培育放心消费单元3.3万家,覆盖30个消费行业。制定出台《宁波市保险赋能放心消费的指导意见》,推进无理由退货损失险运作规范化制度化。

同时,实现市场秩序更加规范,严守消费安全底线,重拳打击价格欺诈、假冒伪劣、虚假宣传、“霸王条款”等消费乱象;消费维权更加有力,市场监管领域投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率力争达到三个100%,正当消费投诉平均办结时间提速到20个工作日内;消费生态更加健康,消费者知情权和选择权得到有力保障,消费投诉公示率保持97%以上。

► 市民在商场购物。

2 开展数字化追溯体系建设

严守消费安全底线。聚焦“吃购游”等消费旺盛领域守牢消费基础安全,构建“1+2+10+N”食品安全风险预警闭环管理体系,加大对高风险场所、品种食品安全监管力度,强化农村消费市场综合治理,全年计划开展食品安全抽检20000批次以上,食品评价性抽检合格率保持99.1%以上。

推进进出口商品GM2D赋码应用,重点开展进口葡萄酒、牛肉等原产地数字化追溯体系建设。强化燃气用品、儿童用品等重点消费品

质量安全风控,实施监督抽查不少于3500批次,完善缺陷产品召回和监督抽检联动机制。

保障大型游乐设施、客运索道、非公路用旅游观光车辆等旅游消费特种设备安全,拓展“智慧电梯”应用场景,电梯困人救援平均到达时间在13.5分钟之内。

强化消费问题治理。实施投诉举报溯源治理,推进不正当牟利投诉举报综合治理,消费者反映集中的食品安全、产品质量、售后服务等问题从源头减少增量。

开展医美领域药品、医疗器械违法违规行为整治。强化电动自行车集中充电、新能源汽车充换电等民生领域价格监督,开展停车收费整治。实施集贸市场、眼镜制配场所、加油站等在用计量器具监督检查。

加大教培、直播、医疗等领域广告监管执法力度。组织开展家用和类似用途强制性产品认证有效性抽查。

开展热点行业不公平合同格式条款整治,抽查审查热点行业合同格式条款120份以上。

3 稳妥高效解决消费者诉求

提升行政调解效能。进一步畅通消费投诉举报渠道,确保稳妥高效解决消费者诉求,2025年投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率力争达到100%,投诉调解成功率超过60%。

建立投诉举报分级分类处理机制,变处理“一件事”为处理“一类事”,正当消费投诉平均办结时间提速到20个工作日内。

促进争议便利解决。督促企业落实消费者权益保护主体责任,推动消费纠纷就地解决、源头和解,降低消费者维权成本。建立基层消费维权站不少于300家,基本覆盖全市主要商业综合体和农贸市场。深化消费纠纷在线解决体系建设,全市ODR(在线纠纷解决机制)企业数量突破3000家,消费投诉集中企业加入ODR比例不低于80%,推

动20%以上消费纠纷通过ODR机制源头解决,实现消费者足不出户便捷维权。

构建多元化解机制。拓展“食责险参与纠纷化解”运用,2025年实现全市大型商圈全覆盖,全市食品安全责任公益险和商业险投保主体总数达2万家,完善食责险线上快速理赔机制,方便消费者报案及理赔。

记者 史妮超 文/摄

