

湖南省消费者委员会文件

湘消委字〔2020〕5号

关于印发《2020年湖南省消费者委员会 工作要点》的通知

各市、州消费者委员会：

现将《2020年湖南省消费者委员会工作要点》印发给你们，
请结合本地实际，认真抓好落实。



湖南省消费者委员会 2020 年工作要点

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，湖南省消费者委员会将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会及中央经济工作会议精神，始终坚持“以人民为中心”发展理念，以“凝聚你我力量”的消费维权年主题为主线，依法履行公益性职责，开拓创新、积极作为，推动营造安全放心消费环境。

一、加强理论研究，服务维权实践

1. 加强消费维权形势研究，提升消委组织参与社会治理的能力和水平。

2. 加强消费维权热点难点问题研究，为政府决策、执法监管、行业自律提供参考。

3. 参与消费维权相关法律法规及标准、价格等制定，开展消费者权益保护典型案例和消费警示提示评选。

4. 加强公益诉讼实践，开展消费维权集体诉讼研究。

二、完善工作机制，指导基层工作

5. 争取各级领导重视和支持，完成省消委换届工作，推动消委组织常设办事机构编制建设。

6. 探索出台消委组织建设指导意见，推动基层消委组织建设进程。

7. 完善消费维权信息沟通与区域协作机制，推动消费维权共建共治共享。

三、畅通投诉渠道，提升处诉效能

8. 完善投诉受理工作制度，推进投诉专业化、规范化、智能化。

9. 探索重点行业协会、企业消费投诉联络站建设，完善消费纠纷处理社会共治格局。

10. 开展消费警示提示、比较试验、消费调查，探索投诉信息和监督评价信息公示，加强消费教育引导。

四、聚焦民生关切，推进消费环境改善

11. 参与城市消费者满意度测评，促进政府重视和改进消费环境建设。

12. 参与农村集贸市场调查体验“回头看”，促进农村消费环境改善。

13. 围绕衣食住行用等民生领域开展商品和服务监督，提升消费监督成效。

五、深化资源整合，提升维权合力

14. 采取多种形式，开展3·15国际消费者权益日咨询服务和年主题宣传，营造全社会共同维护消费者权益的浓厚氛围。

15. 通过编印消费教育读本、短视频、海报，联合新闻媒体开设消费维权专栏，提高消费教育的针对性、广泛性、时效性。

16. 加强与有关行政部门、司法机关、人民团体等机构的联

动协作，发挥消委组织的平台作用。

17. 深化与律师团队、专业机构、科研院校等合作，探索建立专家委员会制度。

18. 完善消费维权志愿者制度，推动志愿者队伍建设。

六、加强自身建设，增强服务水平

19. 推动消委党组织和秘书处规范化建设，加强工作人员履职能力培训和业务比武，提升队伍政治素质、业务素质和服务能力。

20. 加大新闻宣传力度，加强省消委网站、微信公众号建设，提升消委组织公信力、影响力。

抄报：中国消费者协会，湖南省市场监督管理局。

湖南省消费者委员会秘书处

2020年3月2日印发
