【A】

【同意公开】

长 春 市 市 场 监 督 管 理 局

长市监议字〔2026〕4号　　签发人：王维学

对市政协十四届五次会议第W276号提案的答复

卫绍邦委员：

您在市政协十四届五次上提出的《关于创新消费者权益保障机制、优化长春消费环境的提案》（第2026W276号）收悉，现答复如下：

我局对您的提案高度重视，立足市场监管职能，认真研究提案建议，全面梳理工作基本情况，进一步明确落实有关举措。

一、现阶段工作开展情况

一是拓宽消费争议化解渠道。近年来，我局在全市持续推进ODR在线消费争议解决机制建设，目前我市ODR企业规模稳步扩大（ODR企业即在线消费争议解决企业，是指在市场监管部门指导监督下，通过全国12315平台提供消费争议在线解决服务的企

业），截至目前，全市ODR企业数量达32064户，2026年第一季度化解消费争议1078件，消费争议在线化解基础不断夯实。委员议案中提及的“增设新能源汽车消费维权服务板块”，我局已在多家汽车销售4S店建立了ODR在线消费争议解决机制。全市依托全国12315平台，规范开展投诉分送与先行和解工作，积极落实委托调解、ODR调解相关要求，推动投诉优先通过ODR渠道化解，不断完善消费争议多元化解体系，为消费者提供高效便捷的线上维权渠道，助力网络市场监管与服务示范区创建工作。同时，坚持线上线下协同发力，在推进ODR企业线上发展的同时，全面推行线下维权服务站建设，全市已建立维权服务站769个，欧亚商都、欧亚卖场、万达商场、苏宁电器、红星美凯龙、中东瑞家等商圈和智能家居、数码产品经营集中销售场所都建立了维权服务站。目前，正在推进大型商场、重点景区维权服务站全覆盖工作，为消费者提供现场咨询、争议调解等便捷服务，进一步织密消费维权服务网络。

二是落实本地网络交易平台监管职责。按照国家市场监管总局和吉林省市场监管厅统一部署，严格落实网络交易平台分层分级合规监管，压实平台主体责任。2025年以“三张清单”为抓手，进一步压紧压实监管责任。一是建立健全责任清单制度。全面摸排辖区内网络交易平台，按照网络交易平台分级的核心指标，对6家本地平台进行科学分层分级并建立责任清单。二是建立健全任务清单制度。加强与平台的常态化沟通指导，每季度对监管对象至少开展一次合规指导，引导网络交易平台企业加强合

规管理。三是建立健全市级指导清单制度。加强对落实责任清单、任务清单工作的协调指导,通过现场指导、微信提示、电话督办等形式,指导监管人员履职尽责、完成任务。

在做好平台合规监管工作的同时,积极依托总局数字化监管手段,打通跨区域执法协查信息壁垒(依据《市场监督管理投诉举报处理办法》第十三条“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉,由其住所地县级市场监督管理部门处理。”的相关规定,对涉及京东、淘宝天猫、抖音、快手、拼多多等主要网络交易平台的消费者投诉,我局不具有管辖权,无法直接受理处理相关事项)。通过建立平台快速响应通道,先后向京东、淘宝天猫、抖音、快手、拼多多等主要网络交易平台发送执法协查函,依法调取相关经营主体信息和交易数据,重点聚焦食品安全、产品质量、不正当竞争等高频投诉领域。高效办结多件外埠平台网络消费执法协查。这一举措为网络消费投诉举报的快速处置提供了有力支撑,有效压缩了异地维权周期,降低了消费者维权成本,显著提升了我市网络消费维权工作整体效能,让广大消费者在网络消费中更安心、更放心、更舒心。

三是完善消费者权益保护机制。为破解线下消费退换货难、经营主体诚信意识有待提升等问题,自2025年起,我局在全市范围倡导商业主体建立以安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心为主要内容的放心消费承诺和根据商业主体经营

商品实际情况作出线下销售商品无理由退货承诺的“双承诺”活动。通过广泛发动、自愿参与、公开公示、履约践诺、典型引领等方式，引导广大商业主体主动扛起主体责任，自觉恪守商业道德和经营规范，严格守法诚信经营，有效杜绝虚假宣传、霸王条款、售后推诿等侵害消费者合法权益行为，推动经营管理由被动监管向主动自律转变，从源头规范市场经营秩序。2025 年，我市有 1036 个商业主体做出了“放心消费承诺”、883 个商业主体做出了“线下销售商品无理由退货承诺”进一步优化了消费环境。

倡导、推行“双承诺”活动，对营造安全放心、规范有序的消费环境具有重要现实作用。一是筑牢诚信经营基础，以公开承诺约束经营行为，强化行业自律，树立守信经营价值导向，持续净化市场经营生态。二是切实提振消费信心，线下无理由退货机制落地见效，有效破除群众线下购物后顾之忧，降低消费维权成本，增强消费者安全感、获得感和满意度，进一步释放消费潜力、激发市场内生动力。三是提升纠纷化解效能，构建事前承诺、事中监督、事后履约的闭环管理模式，前移消费维权关口，简化退换货办理流程，推动消费纠纷就近化解、快速化解，有效减少投诉矛盾上行。四是形成共建共治格局，通过培育放心消费单元、打造放心消费典型，以点带面扩大参与覆盖面，营造守信为荣、失信受限、文明经商、理性消费的良好社会氛围，构建政府监管、企业自律、社会监督协同发力的消费治理体系。五是助力城市品质提升，持续优化营商环境与消费环境，为全市经济社会高质量

发展和民生福祉持续改善提供有力支撑。

二、落实提案建议的举措

聚焦“创新消费者权益保障机制、优化长春消费环境”，下一步，我局将重点抓好3个方面工作。

（一）不断深化ODR企业和维权服务站建设

在现有ODR工作基础上，全面推行平台企业ODR制度，推动大型平台企业在长春入驻ODR,指定专人负责本地投诉对接工作，将平台企业维权力量纳入全市消费维权网络体系。统筹推进ODR扩容提质工作。针对2025年投诉量TOP80（投诉量排名前80名）重点经营主体中部分尚未入驻ODR的企业，组织辖区单位靶向攻坚、精准推进，持续壮大ODR主体基数，从而强化平台属地化维权服务，畅通政企对接渠道，进一步提升消费纠纷化解效能，持续完善ODR机制运行，助力我市消费维权工作提质增效。同时，持续深化线下维权服务站建设，在现有大型商场、景区基本覆盖的基础上，进一步扩大覆盖面，延伸服务触角，推动维权服务站向社区、街区、中小型商户延伸，实现线上ODR机制与线下维权服务站无缝衔接，构建全方位、多层次、立体化的消费维权体系，切实提升消费者获得感、幸福感和安全感。

（二）持续加强网络交易平台监管工作

深化网络交易平台常态化监管，扎实开展本地网络交易平台合规监管、网络交易执法协查等重点工作，严格抓好责任清单、任务清单、指导清单“三张清单”落地落实落细。坚持监管与服务并举，将本地网络交易平台企业合规经营指导、政策解读、风

险预警、普法教育全面纳入日常监管范畴，推动合规指导工作常态化、制度化、精细化。压紧压实本地网络交易平台主体责任，细化落实属地监管责任，强化线上巡查排查、问题闭环整改、部门协同联动，督促本地网络交易平台完善商品审核、信息核验、售后维权、投诉处置等内部管控机制，严厉整治网络虚假宣传、违规经营、侵害消费者合法权益等突出问题，持续规范网络交易市场秩序，全面筑牢我市网络消费维权坚实屏障，切实守护群众安全放心的线上消费环境。

（三）推进“双承诺”活动提质扩面

一是巩固线下“双承诺”活动成果，进一步加大对线下实体店、商超、农贸市场、餐饮门店、便民服务点等各类商业主体的引导力度，扩大“双承诺”活动覆盖范围，聚焦重点行业、重点领域打造一批引领性强、公信力高的“双承诺”单元典型，通过政策扶持，推介褒奖等方式给予正向宣传，发挥示范引领作用，带动更多的经营者参与到“双承诺”活动中来。进一步健全承诺履约监督机制，强化对承诺主体的监督，倒逼经营主体严守承诺、规范经营，持续夯实线下消费保障基础。二是全面延伸“双承诺”覆盖至线上经营领域，打破线下线上消费监管壁垒，将电商店铺、网络网店、直播营销、短视频带货等各类线上经营主体，纳入“双承诺”活动推行范围，制定适配线上经营场景的承诺标准与履约规范，引导线上商家同步作出放心消费、无理由退货公开承诺，重点规范直播带货产品质量、虚假宣传、售后保障、退换货流程等关键环节，补齐线上消费维权短板，构建线上线下一体化、全

场景覆盖的放心消费建设体系，全力推动消费环境建设再上新台阶。

此外，我们将持续加大宣传引导力度，普及放心消费理念，畅通群众监督、舆论监督渠道，健全消费维权长效机制，全力破解消费痛点难点问题，切实维护广大消费者合法权益，全力打造公平有序、安全舒心、便民利民的高品质的消费环境，为全市消费市场提质升级、经济社会持续健康发展保驾护航。

长春市市场监督管理局

2026 年 5 月 27 日

联系人：李涛　联系电话：88500482　13384319268

送：市政协提案委办公室