# 工商局长在纪念“3•15”活动座谈会上的讲话

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-09-12

*再过几天就是我们共同关注的“3﹒15”国际消费者权益日。今天，邀请大家，举行3﹒15国际消费者权益日纪念活动座谈会。这是一项很有意义的公益活动，开展好这一活动将进一步提高我们对消费者的服务意识、服务质量,唤醒广大消费者自我保护意识，从而有力...*

再过几天就是我们共同关注的“3﹒15”国际消费者权益日。今天，邀请大家，举行3﹒15国际消费者权益日纪念活动座谈会。这是一项很有意义的公益活动，开展好这一活动将进一步提高我们对消费者的服务意识、服务质量,唤醒广大消费者自我保护意识，从而有力推动××景区消费者权益保护事业的深入开展。借此机会，我代表景区消费者协会，感谢在座的各位领导多年来过景区消协工作的理解和支持，感谢大家在处理游客投诉，化解矛盾所做出的贡献。

××景区是世界自然与文化遗产，有着丰厚的资源，按照“构筑大产业，发展大旅游”的总体要求，最大限度的保护和利用这些资源，发挥最大的经济效益、社会效益，是我们共同的愿望。俗话说“靠上吃山”，“吃山还要养山”。××作为对外开放的窗口，他的声誉，将直接影响××在全国、全世界的形象。

刚刚过去的一年，是景区经济快速发展的一年，也是××面貌发生较大变化的一年，景区消费者权益保护工作也取得了显著成绩。去年以来，在××管委、市局消协和社会各界的帮助、支持下，景区消协把保护消费者合法权益工作作为维护广大游客根本利益的重要手段，作为实践“三个代表”的具体体现，积极强化消费者权益保护机构建设，努力创新消费者权益保护的手段，不断丰富消费者权益保护的渠道，及时、快捷地处理消费者投诉。同时消协不断强化自身建设，认真开展消费监督和引导工作，逐步成为保护消费者合法权益、支持消费者依法维权的代言人。主动帮助景区广大经营业主以健康为本，积极提高产品和服务质量，做到自觉维护消费者权益。可以说，保护消费者合法权益工作已深入人心，营造良好的消费环境已成为社会各界的共同心声，依法维权已成为维护市场经济秩序和社会稳定的重要措施。

从1997年开始，中消协都会结合当年的消费焦点和热点，推出一个消费年主题。今年的消费年主题是：健康·维权。 中国消费者协会提出的新主题是中消协根据十六大精神，紧密结合当前社会消费的新特点和社会发展的新趋势，广泛征求社会各界意见后确定的。今年的主题口号既是广大消费者对消费环境的期望，也是对保护消费者权益工作的要求。建议各驻山单位、各经营单位紧紧围绕“健康﹒维权”这一主题，积极配合好消协做好消费者权益保护工作。

“健康”指的是生命健康权，《消费者权益保护法》明确规定“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”生命健康权以人的生命安全为基础，健康是生命安全的更高的层面，生命健康权是人的最基本的权利，也是消费者最基本的权利，消费生活中生命健康的程度是体现国民的生活质量的重要指标。2024年年主题所指的生命健康权，既包括广大消费者的生命安全、身体健康，也包括消费者的心理健康。“维权”就是要维护消费者生命健康权益。

近几年，随着我国对消费者权益保护工作的深入，消费者的生命健康权保护状况有所改善，但是总体形势仍然严竣。以与消费者关系最为密切的食品安全为例，据有关部门测算，我国因食物和水源污染造成的腹泻每年不少于1.2亿人次。我国因为食品安全不合格，甚至食品中掺杂大量有毒有害物质，损害消费者的重大、恶性案件屡见不鲜。去年安徽阜阳假奶粉、山西假酒、山东粉丝等影响非常大，社会反映非常强烈。在我们景区内也有很多不尽人意的地方，欺客、宰客、恶意诱导等现象仍存在，决不能掉以轻心。每年我们都查出一些违法业户，如04年春天我们接到游客投诉，反映一些养蜂户，存有生产质量不纯等问题，我们及时进行了检查，抽取化验，最后查处了600余公斤劣质蜂蜜，处罚了4户，取缔了2户。今年我们在对红门辖区监管中查处了两起销售劣质食品的案件，目前正在处理。因此，确定“健康·维权”为消费年主题，认为非常有必要，也非常及时。其目的是为更好的保护广大游客的生命健康权、在培养消费者生命健康消费意识的同时，促使包括消费者在内的景区各界从落实可持续发展、构建和谐社会的高度重视消费者生命健康问题。结合“健康·维权”的年主题，今年我们3·15国际消费者权益日宣传咨询服务活动，主要包括三方面的内容：以突出抓好诚信经营、尊重消费者的生命健康权为重点，采用发放有关《消法》宣传资料、发布消费警示和消费提示、现场咨询等方式，加强《消法》和消费年主题的宣传；消费者协会配合工商部门深入开展打假维权活动，并在去年开展打假维权活动的基础上，继续抓住假冒伪劣、价格欺诈、用劣质面粉烙饼欺骗游客等焦点问题重拳出击，严格规范。其中，检查重点为食品、饮料、儿童用品、烟酒、旅游商品（有些过于锋利的刀、剑、斧等利器以旅游纪念品名义销售，流入不法分子手中，直接威胁人们的生命安全）。同时，各单位、各经营业户、和消费者组织都要积极协调和配合执法局、卫生等有关行政执法部门参与监督检查，加强社会监督力度，特别是关注食品安全；在3月15日前，景区消协还要结合自己实际情况，邀请有关部门、景区、新闻媒体、诚信经营企业，联合开展形式多样的宣传咨询活动。“健康﹒维权——消费者满意”，是保护消费者合法权益的永恒主题，“ 健康﹒维权——消费者满意”是相辅相成、相互促进的统一体。健康是维权的必要前提，也是维权工作的切入点。维权是健康的首要目标，也是健康的直接体现。消费者满意是“健康﹒维权”的根本目的。建立“健康﹒维权——消费者满意”社会监督体系有着重要意义。首先是贯彻落实党的十六届四中全会精神、践行“三个代表”重要思想的需要。构建“健康﹒维权——消费者满意”社会监督体系，就是以保护消费者合法权益为宗旨，以加强对企业信用建设，充分发挥各职能部门的行政监管、消费者协会的社会监督及广大企业的自律作用，建立和完善行政执法、行业自律、社会监督、群众参与相结合的四位一体、协同运作的市场监督新机制，营造安全、有序、健康的旅游环境和让消费者满意的消费环境。二是贯彻落实《消费者权益保护法》、保护消费者合法权益的需要。三是解决现阶段消费维权领域里的热点、难点问题的需要。四是加强“平安、文明、卫生景区”建设、促进景区旅游经济健康发展的需要。我们准备与移动、联通联系，让来景区的游客进入泰安区域就能收到，欢迎登景区的信息及提供的服务，让游客有亲切感、安全感。

保护消费者合法权益是消费者协会永远的责任，高举３﹒15旗帜是消费者协会肩负的使命。多年来，消费者协会已成为党和政府联系消费者的桥梁和经营者联系消费者的纽带，是消费者的代言人、保护神。

只有动员各方面力量，严厉打击制售假冒、商业欺诈等违法行为，维护和健全市场秩序；进一步创造条件，调动广大消费者打假治劣，消费者维权的积极性、主动性与创造性，促进社会主义市场经济健康发展。景区消协和各分会要进一步加强行业自律，强化社会责任意识，积极参与对经济秩序监管，保护消费者依法维权；要切实为消费者提供全方位服务。引导消费者要加强学习，学法用法，自觉维护自身合法权益，敢于同各种非法侵害健康行为、侵权行为作斗争，做一个适应市场经济发展要求的理性消费者。

经营者是市场活动的主体，是决定市场秩序好坏的源头，也是推进“健康﹒维权——消费者满意”体系建设的重要力量，经营单位都要视信誉为生命，强化信誉自律，规范自身行为，自觉依法经营。构建“健康﹒维权——消费者满意”监督体系，保护消费者合法权益，既是企业义不容辞的责任和法定的义务，又是企业生存、发展和壮大的必由之路。今天的座谈会，就是架起经营者联系消费者的桥梁，推动各经营单位关心和重视消费者权益保护事业，同时，为经营者创造一个宣传自己、展示的机会，让消费者充分了解自己，从而促进各经营单位不断提高经济效益和社会效益，提高市场竞争力。管委谭主任在管委务虚会上的讲话中提到, 将在景区经营单位中开展评选星级经营业户活动，实行信用评价制度，让游客知道哪些是放心业户，哪些是不放心业户；谁砸了景区的牌子，就砸谁的饭碗，让经营者也要有压力感、紧迫感，更要有责任感。

保护广大游客的合法权益是我们共同责任.我们一定要进一步提高认识,切实加强对来泰旅游者的合法权益保护工作.认真履行好保护消费者权益的职责,通力合作,不断加大保护消费者权益的力度,共同把这项工作抓紧抓好.景区消费者协会是保护消费者合法权益的社会团体,今后一个时期的基本思路是：第

一、坚持一个宗旨：全心全意保护消费者合法权益。努力强化服务意识、创新意识、法制意识，切实保护好消费者合法权益。第

二、正确处理两个关系：正确处理好“保护消费者合法权益与维护经营者正当权益”的关系，正确处理好“监督与服务”的关系，保护消费者协会的公正性和权威性。第

三、立足“三个围绕”：紧紧围绕党和政府的中心任务、围绕中国消费者协会年主题、围绕消费者关注的热点和难点问题开展工作，牢牢把握正确的工作方向。第

四、树立四种风气：以人为本，树立“学习的风气，团结的风气，干事业的风气，守纪律的风气”，加强消费者队伍自身建设。第

五、发挥五个作用：消费者协会要发挥消费者代言人作用、政府联系消费者的桥梁作用、经营者联系消费者的纽带作用、党和政府向社会的“窗口”作用、联系社会协调各方的组织协调作用。第

六、坚持六个结合：一是坚持与管委党工委、上级消协组织结合，为消协履行职能寻求领导支持。二是坚持与山上执法单位结合，为消协履行职能寻求行政支持。三是坚持与公安、检察、法院等部门结合，为消协履行职能寻求司法支持。四是坚持与新闻单位结合，为消履行职能寻求舆论支持。五是坚持与行业组织结合，为消协履行职能寻求行业支持。今年，我们将在驻山单位及企业中骋请部分义务调解员，把问题解决在基层，矛盾化解在萌芽状态。六是坚持与专家志愿者结合，为消协履行职能寻求智力支持。总之，我们将充分发挥好组织协调作用,做好消费者的代言人,当好消费者的娘家人,为消费者分忧解难,急消费者所急,想消费者所想,全心全意为消费者服务,努力开创消费者权益保护工作的新局面.

同志们,保护广大游人权益是一项神圣的事业,责任重大,任务艰巨.让我们携起手来进一步增强责任感和使命感,为保护消费者合法权益、维护景区的安定团结、出一把力，为打造“健康、平安、卫生、文明旅游环境作出新的更大的贡献。

以上只是起到抛砖引玉，还是请在座的各位领导介绍经验，提出建议和要求。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！