

宜昌市精神文明建设委员会办公室
宜昌市工商行政管理局文件
宜昌市消费者协会

宜市文明办〔2019〕2号

关于开展“金东山家居建材”杯
宜昌市第十七届“万名消费者评诚信”活动的
通 知

各县市区文明办、工商局（分局）、消费者协会及其理事单位：

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，积极培育和践行社会主义核心价值观，着力开展诚信主题实践活动，深入推进诚信建设制度化，健全守信联合激励和失信联合惩戒的联动机制，引导全体市民和企业“诚实劳动、

诚信经营”，宣传诚信典型，曝光不诚信行为，着力营造讲诚实、守信用的营商环境，助力宜昌高质量发展。在2019年“3·15”国际消费者权益保护日即将到来之际，市文明办、市工商局、市消费者协会决定联合开展宜昌市第十七届“万名消费者评诚信”活动，现将活动有关事项通知如下：

一、组织单位

本次活动由宜昌市精神文明建设委员会办公室、宜昌市工商行政管理局、宜昌市消费者协会主办，宜昌三峡广播电视总台承办。上述单位安排人员共同组成活动组委会，负责组织行业主管部门推荐参评单位及最终评审工作，活动组委会办公室设在市消费者协会。本次活动的协办单位有宜昌金东山家居建材广场有限公司、三峡日报传媒集团、宜昌三峡广播电视总台、三峡晚报、三峡商报、宜昌电都传媒广告有限公司。本次活动网络技术支持由宜昌百捷信息科技有限公司提供。

二、活动内容

围绕2019年“3·15”中消协发布的“信用让消费者更放心”消费维权年主题，广泛组织市民群众对我市130家与广大消费者日常生活密切相关的单位进行评议，评选出“十佳诚信单位”，曝光“不满意单位”。

市消费者协会依据2018年消费投诉大数据分析，选定大中型国有企业、医疗卫生单位、装修、房屋中介、教育培训、快递、通信、金融、保险、旅行社、药品零售、餐饮、商超等行业为今

年的评选范围。参评对象由企业自愿报名、行业主管部门推荐、活动组委会审定后确认。

三、评价标准

(一)“十佳诚信单位”评选标准

1、主体资格合法、经营良好且具有一定规模，在行业内有较大影响力。

2、树立消费者至上理念，诚信经营、优质服务，深受消费者及群众一致好评，并获得相关荣誉称号。

3、重视消费者权益保护，能妥善处理消费者的投诉和建议。

4、遵纪守法、无商业欺诈、合同违法、制假售假、偷排污染物、偷逃骗税等违法行为。近2年无信用违法记录，无一票否决事项（党风廉政建设、综合治理、环境污染、重大安全责任事故）。

(二)“不满意单位”认定标准

1、存在故意商业欺诈、合同违法、制假售假、虚假宣传、偷排污染物、偷逃骗税等违法行为。

2、存在故意用充值返高额利润预付卡消费，关门跑路等形式损害消费者利益，情节恶劣的并在社会上产生不良影响。

3、综合汇总2018年2月至2019年1月被宜昌市消费者协会“天天315”微信公众号和市工商局12315指挥中心公布的消费者投诉量全年排名前10的单位。

四、方法步骤

(一) 宣传发动 (1月28日至2月21日): 制发活动方案, 开展诚信教育活动, 广泛动员相关行业及单位参与活动; 确定并书面通知参评单位, 举行新闻通气会, 启动评选活动。

(二) 群众投票 (2月22日至2月28日): 在宜昌三峡电视台、宜昌人民广播电台、《三峡日报》、《三峡晚报》、《三峡商报》、“宜昌文明网”、“红盾宜昌”、“宜昌天天315”、“宜昌掌通”和“宜昌发布”微信公众平台等媒体刊播参评单位名单及评选规则; 消费者通过“宜昌天天315”、“文明宜昌”、“宜昌发布”、“红盾宜昌”、“宜昌新闻广播”、“宜昌掌通”等微信公众号网络投票方式参与投票。

(三) 汇总统计和集中公示 (3月1日至3月10日): 得票总数由微信网络投票+活动组委会专家评议投票组成。其中网络投票占40%, 专家评议打分占60%, 按两项得分相加的总成绩从高到低排序产生宜昌市第十七届万名消费者评诚信“十佳诚信单位”和10家“十佳诚信提名单位”, 并将名单在媒体上公示。

不满意黑榜名单由市消费者协会天天315网站和市工商局12315指挥中心受理消费者投诉汇总2018年2月至2019年1月全年投诉量排名前十的单位, 经组委会审定后在“3·15”期间向社会发布。

(四) 总结表彰 (3月14日至4月30日): 在“3·15”纪念活动现场进行“十佳诚信单位”颁奖, 总结全市各行业推进诚信建设的经验, 发布诚信“红榜”名单, 并在报纸、网络媒体开展“十佳诚

信单位”专题宣传。

(五)建章立制(5月至全年):一是加强诚信文化建设。结合“诚信建设万里行”活动,通过新闻宣传、社会宣传、公益广告宣传等形式,大力宣传“诚信”的丰富内涵和基本要求,推动诚信价值准则深入人心。二是完善企业诚信“红黑榜”发布制度,重点曝光“消费者不满意”单位名单。加强部门沟通协作,形成信用信息互通共享、相互支撑的工作格局。

五、相关要求

(一)加强领导,高度重视。各县市区及各相关单位要始终坚持以人民为中心的发展思想,从关注民生、服务发展的高度,从打造放心消费城市和推动“诚信之城”建设的高度,切实抓紧抓实抓好此项工作,严把名单“推荐关”和“评议关”。行业主管部门推荐的单位名单应兼顾大中型企业与小微企业。

(二)明确责任,分工负责。市文明办负责活动的统筹、协调、监督、指导;市消协负责组织对各级消协组织和理事单位的活动事宜研究、宣传发动以及对消费者反映问题的调查核实;市工商局负责评选的日常工作,做好评选方式的统计衔接;宜昌三峡广电总台、《三峡日报》、《三峡晚报》、《三峡商报》、“宜昌文明网”、“红盾宜昌”、“宜昌天天315”和“文明宜昌”、“宜昌发布”、“宜昌新闻广播”、“宜昌掌通”微信公众平台等媒体负责开辟宣传专栏,安排专人全程跟踪报道并集中对第十七届万名消费者评诚信“十佳诚信单位”及提名奖获得单位,进行集中宣传和展示。

(三) 加强监督，确保公正。活动开展中，面向社会公开聘请第三方专业机构对网络投票进行监测，如有恶意投票刷票等不良行为，直接取消参评资格；活动期间在市工商局设立“万名消费者评诚信”活动举报箱和举报电话，参评单位如有恶意串通投票刷票等不良行为，直接取消参评资格；对评选产生的前10名诚信单位、10名提名单位和2018年2月至2019年1月被消费者投诉次数多、排名前10位不满意的黑榜单位，在报纸、电视、电台及网络等媒体上公示，对公示期内消费者举报反映的问题提请活动组委会调查审定。

- 附件：1、宜昌市第十七届“万名消费者评诚信”活动推荐表
2、宜昌市第十七届“万名消费者评诚信”活动行业主管部门推荐名额分配表

宜昌市精神文明建设委员会办公室



宜昌市工商行政管理局



宜昌市消费者协会



2019年1月28日

附件 2:

宜昌市第十七届万名消费者评诚信活动 行业主管部门推荐名额分配表

(130 家)

行业主管部门	推荐范围	数量
市政府金融办	银行	8
	保险业	7
市国资委	大中型国有企业	10
市住建委	装饰装修业市场主体	10
	房屋中介	5
市旅游委	旅游企业、景区	10
	旅行社	10
市卫计委	医疗卫生单位	10
市食药局	药品零售业市场主体	10
	餐饮经营业市场主体	10
市教育局	非学历教育培训业市场主体	10
市邮政局	快递经营市场主体	10
市商务局	商场超市市场主体	10
市经信委	供电、通信运营市场主体	10
市个私协会	个私企业; 上述单位未达到报名数的, 由市个私协会推荐	
合计		130

备注: (1) 行业主管部门请加诚信建设 QQ 群 653416912, 便于方便信息沟通。(2) 行业主管部门推荐名单报送至市消费者协会。
市消协联系人: 井智昊, 联系电话: 6441315。(2) 自愿报名的单位请在规定时间内向到宜昌市个私协会申报。市个私协联系人: 林春, 联系电话: 6073727。

宜昌市精神文明委员会办公室

2019年1月28日印发

共印 200 份

