附件2

项目可行性分析

|  |  |
| --- | --- |
| **背景情况** | 推进“放心消费双承诺”：根据中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制 进一步激发居民消费潜力的若干意见》和《工商总局等27部门关于开展放心消费创建活动 营造安全放心消费环境的指导意见》（工商消字〔2017〕252号）相关要求，广东省于2019年开展放心消费环境创建工作。目前，此项工作得到了上级充分肯定和社会广泛关注，2023年更是被纳入省十件民生实事“开展‘放心消费粤行动’”，被列入省、市多项重要文件予以推进,在优化消费环境、增强消费信心、充分释放内需潜力等方面发挥了重要作用。截至2023年7月底，深圳市已经累计在全市范围内推动717个品牌5181家门店承诺放心消费、3719家门店承诺线下无理由退货，承诺主体涉及零售、餐饮、教育培训、汽车等众多消费领域，工作成效被央视“315晚会”重点关注报道，连续两年被评选为“全省放心消费创建优秀单位”，形成消费者选择并监督、经营者诚信承诺的良好市场氛围，更好维护消费者合法权益，让群众敢消费、愿消费，助力深圳打造全国放心消费环境高地，为高质量发展取得有力支撑。 |
| **立项条件** | 推进“放心消费双承诺”：**一是**政策依据非常充分。“放心消费双承诺”工作已被列入《2023年推进“放心消费粤行动”民生实事工作方案》《深圳市关于加快建设国际消费中心城市的若干措施》《深圳市建设放心消费环境 提升消费者满意度工作方案（2022-2023年）》《2023年深圳市农贸市场提升行动实施方案》等政策文件，予以重点督办落实。**二是**“放心消费双承诺”工作机制趋向成熟。2019年，广东省市场监督管理局+广东省消费者委员会印发《关于开展放心消费环境创建工作方案》；2023年，广东省市场监督管理局+广东省商务厅+广东省消费者委员会联合印发《2023年推进“放心消费粤行动”民生实事工作方案》。目前，“放心消费双承诺”工作构建了“政府引导、协会推动、企业参与”的工作模式，即由政府部门倡议指导、行业协会组织推动、经营者自愿参与自主实施并接受监督。目前，各项工作运行良好，全省“放心消费双承诺”企业近7万家。三**是**“放心消费双承诺”影响力不断提升。“放心消费双承诺”在优化消费环境、增强消费信心、充分释放内需潜力等方面发挥了重要作用。发改、商务、工信等多部门相关政策文件均将“放心消费双承诺”纳入其中，作为提升放心消费环境的重要举措，央视“315晚会”多次报道“放心消费双承诺”中的“线下无理由退货”工作，全国多地前来学习交流与合作。推动“放心消费双承诺”对于提振消费信心具有重要的促进作用，也是消费者满意度提升的重要举措。2022年，深圳市消费者满意度提升排名至全国第12名，连续两年取得大跨步前进。需充分联动相关职能部门，发挥行业协会等组织的力量，通过持续重点行业企业推广、强化承诺企业监督、加大宣传推广力度等方式，继续在重点消费领域引导企业积极主动参与“放心消费双承诺”，形成良好市场氛围。 |
| **要素保障** |  |
| **完成时限** | 2024年12月 |