附件1

2018年“品质消费 美好生活”

消费维权年主题宣传提纲

为深入贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，分析新时代我国消费维权领域面临的新形势新任务和新挑战，切实履行法定公益性职责，推动消费环境持续改善，满足人民日益增长的美好生活需要，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定2018年消费维权年主题为“**品质消费 美好生活**”。

一、年主题涵义

我国经过改革开放40年来的高速发展，人民生活水平大幅提升，消费者的消费需求发生深刻变化，消费升级趋势显著。消费需求从“温饱型”向“品质型”跃迁，“品质消费”成为消费新需求。人们的消费需求不再只限于满足基本生活需要，而是更加注重商品和服务质量，更加注重品牌和美誉度，更加注重消费体验和精神愉悦，更加注重人与自然和谐共生，更加注重文明进步和环境保护，更加注重公平、公正、法治。2018年消费维权年主题“品质消费 美好生活”是呼吁全社会崇尚品质消费理念，适应品质消费需求，创造品质消费环境，以品质消费需求倒逼供给侧品质提升，为释放中高端消费潜力创造条件，为经济社会高质量发展、满足消费者日益增长的美好生活需要而努力。

“品质消费 美好生活”具有以下三个方面的涵义：一是倡导经营者以品质消费为指引，倾听消费者声音，重视消费者诉求，不断提升产品和服务品质，满足消费者对品质消费的需求。二是引导广大消费者树立品质消费理念，追求绿色、协调、共享的消费观念，摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为，为经济社会高质量发展提供动力；三是完善消费维权共治格局，发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，强化消费维权工作，维护消费者的权益，促使经营者不断提升产品和服务品质，让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感，实现对美好生活的向往。

二、年主题的依据

（一）品质消费是美好生活的应有之义。党的十九大提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。消费是现代生活的重要组成部分，人们对品质消费的追求，是美好生活需要的重要内容。人民对美好生活的向往是我们的奋斗目标，以提升消费品质为目标，积极推动消除和改善消费领域中的不平衡不充分，是消费维权工作的重要使命。

（二）品质消费是新发展理念内涵的具体体现。品质消费是消费者在生活形态和服务模式中新的消费符号，是对消费质量、安全、绿色、共享、公平、文明、理性等的新追求，超越满足生存需要的基本消费需求，与创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念高度契合。消协组织倡导树立“品质消费”理念，推动完善“品质消费”标准，共同营造“品质消费”环境，符合新发展理念的要求，有利于促进生态文明社会的发展。

（三）品质消费是深化供给侧结构性改革的动力源泉，也是消协组织依法履责的根本要求。当前在消费领域，一方面，消费者对消费质量、安全、服务、环境等需求日渐提升，对消费维权要求更高；另一方面，中高端消费供给相对不足，众多经营新业态新模式飞速发展而缺乏完善规制，消费维权在区域之间、城乡之间也存在着不平衡不充分。解决新矛盾，消协组织应从履行法定职责着手，发现阻碍消费升级的理念误点、制度盲点、产品缺点、服务弱点，发挥消费引领作用，促进供给侧结构性改革，形成适合消费品质提升的新供给，为经济社会高质量发展提供新动力。

三、年主题的目标

**一是**通过广泛宣传，倡导品质消费理念，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，营造品质消费的良好风尚。

**二是**履行法定公益性职责，反映消费者呼声，推动清除阻碍实现品质消费的障碍，完善品质消费标准和制度保障，更好满足消费者对品质消费的需求。

**三是**搭建沟通平台，发挥桥梁纽带作用，引导各行业倾听消费者声音、了解消费者需求，发挥消费需求倒逼供给侧提升品质的重要作用。

**四是**畅通消费者诉求反映渠道，丰富消费者投诉受理方式，为消费者提供更加高效有力的维权服务。

四、年主题重点工作

围绕“品质消费 美好生活”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下工作：**一是**围绕年主题大力开展宣传活动，结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动，倡导品质消费理念，营造品质消费氛围；**二是**加强对消费政策、价格政策和相关法规标准的研究，着力解决理念误点、制度盲点、消费痛点，推动消除影响消费升级的制度障碍，更好服务消费品质提升。**三是**大力开展消费教育活动，尤其是针对农村消费市场、老年消费、网络消费等突出问题，持续开展多种形式的消费教育系列活动。**四是**充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用，在消费热点领域开展体验式调查，打击假冒伪劣和虚假不实宣传，净化农村集贸市场环境，让品质消费惠及广大农村消费者。**五是**结合当前的消费热点，选取面向消费升级的绿色化、智能化、中高端化等新型前沿产品开展比较试验，为品质消费提供选择。**六是**扩展维权渠道，通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道，方便消费者投诉、咨询。推进投诉和解平台建设，拓展电商消费维权绿色通道（直通车），为消费者提供更加周到的维权服务。