国家工商行政管理总局关于进一步加强12315“五进”规范化建设的意见

工商消字〔2011〕113号

各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级市工商行政管理局、市场监督管理局：

为了切实保护消费者的合法权益，大力推进12315行政执法体系“四个平台”建设，建立健全社会消费维权网络，积极促进社会管理与创新，切实维护社会和谐稳定，现就加强12315进商场、进超市、进市场、进企业、进景区（以下简称12315“五进”）规范化建设的有关问题，提出如下意见。

一、进一步提高思想认识，切实推进12315“五进”规范化建设

党的十七届五中全会明确提出，要“加强和创新社会管理，正确处理人民内部矛盾，切实维护社会和谐稳定”。今年政府工作报告明确强调，要“把社会管理和公共服务摆到更加重要的位置，切实解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题”。推进12315“五进”工作，扩大社会消费维权网络的覆盖面，引导和

督促经营者履行消费维权的社会责任，促进消费纠纷和解，既是12315行政执法体系“四个平台”建设的重要组成部分，也是工商行政管理部门创新社会管理的有效形式。在商场、超市、市场、企业、景区设立“消费维权服务站”，充分发挥12315网络体系在消费者利益协调、诉求表达、矛盾调处、权益保障等方面的积极作用，对于更加有为强化消费维权，畅通维权渠道，提升消费维权水平，及时化解消费纠纷，改善消费环境，扩大消费需求，促进经济发展和社会和谐稳定具有重要的现实意义。各级工商行政管理部门要从保障和改善民生、推动科学发展、构建和谐社会的高度，进一步提高思想认识，更新消费维权理念，充分认识加强12315“五进”规范化建设的重要性和必要性，切实增强工作责任感和使命感，采取积极有效措施，加大工作力度，创新消费维权工作机制，努力把12315“五进”规范化建设切实抓紧抓好，抓出新的成效。

二、严格“消费维权服务站”的设立范围和条件，切实健全社会消费维权网络

（一）健全12315“五进”社会消费维权网络

各级工商行政管理部门要在过去工作的基础上，积极引导和督促本辖区内商场、超市、市场、企业、景区设立和完善“消费

维权服务站”，并落实相关工作人员，由经营者及时受理和处理消费者投诉，认真负责地与消费者协商解决消费纠纷，切实履行消费维权社会责任。各级工商行政管理部门要把12315“五进”作为消费维权工作网络的延伸，按照“五个更加”的要求，加强与经营者的联系沟通，认真总结经验，采取切实可行措施，结合当地实际研究确定本地区12315“五进”的工作方案。12315“五进”的具体范围和标准由各省（自治区、直辖市）工商行政管理局制订并组织实施。

（二）严格“消费维权服务站”基本条件

“消费维权服务站”应当具备以下基本条件：一个相对固定的场所、一块标识标志牌、一名以上专职或兼职的工作人员、一块宣传栏、一部相对固定电话、一台计算机、一本受理和处理消费者投诉登记簿、一套受理和处理消费者投诉的工作制度。

标识标志牌应悬挂在经营场所的显著位置，内容应载有“消费维权服务站”的名称、工作人员的姓名、照片、联系电话以及受理消费者申诉举报的统一电话号码，即12315号码。同时，还应标明辖区工商所责任区监管执法人员的姓名、照片和联系电话。

三、严格工作职责和工作程序，切实推进“消费维权服务站”规范有序运行

（一）明确“消费维权服务站”工作职责

《消费者权益保护法》规定，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。商场、超市、市场、企业、景区设立“消费维权服务站”，协商和解消费纠纷，是依法履行社会责任的重要内容。“消费维权服务站”主要职责是：建立健全商品质量和服务规范承诺、不合格商品退市、消费纠纷和解与消费侵权赔偿等制度；向本单位职工宣传有关消费维权的法律法规；解答消费者有关咨询；受理和处理消费者的投诉，做好消费者投诉和解记录；定期汇总、报送和分析消费者诉求情况，有针对性地进行防范和加强自律；对消费者投诉集中的问题，及时向工商等有关部门反映。

（二）严格规范“消费维权服务站”工作程序

1.受理。依法解答消费者的咨询，认真登记消费者的投诉，并填写《“消费维权服务站”消费投诉登记表》（附件1）。

2.处理。耐心听取消费者的诉求，依据法律法规的规定和向消费者的承诺提出处理意见，与消费者进行协商和解。和解不成的，告知消费者可以向工商行政管理等有关部门申诉。

3. 审核。对与消费者初步达成和解协议的，报送本单位有关领导审核，及时按照和解协议的约定履行义务。

4. 反馈。对于消费者的诉求，当即难以答复和处理的，可以与消费者约定答复时间，研究处理意见后，及时向消费者反馈。

5. 归档。消费者投诉处理完毕后，将《“消费维权服务站”消费投诉登记表》中的简要信息按照时间顺序记录到《“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉登记簿》（附件 2），并及时归档，妥善保存。同时，认真填写《“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉情况汇总表》（附件 3），按照经营者不同类型在相应栏目中填写数据，并按季度报送辖区工商所，由辖区工商所汇总填写到《12315“五进”工作情况统计表》（附件 6）中按照规定和程序报送。

（三）建立健全“消费维权服务站”工作制度

1. 建立健全受理和处理制度。明确受理、处理、审核、反馈、归档等基本工作程序，做到消费者投诉件件有登记，事事有结果。

2. 建立健全信息报送和分析制度。按照要求向辖区工商所报送投诉处理情况、意见建议以及消费者投诉相对集中的问题等。定期对受理和处理的消费者咨询、投诉等情况进行汇总分析，了解掌握消费者咨询、投诉的热点问题。

3.建立健全管理和责任制度。根据消费者咨询和投诉情况，有针对性地加强和完善内部经营管理，进一步健全商品质量承诺、不合格商品退市、消费纠纷和解、工作考核等各项内部管理制度和责任制度，构建长效管理机制，切实履行消费维权的社会责任。

四、强化行政指导和监督，切实促进提高“消费维权服务站”的工作水平

（一）加强情况通报和维权互动工作

1.建立健全情况通报机制。工商行政管理部门定期或不定期地向经营者和“消费维权服务站”通报有关消费者权益保护的政策法律法规规定以及消费者申诉的情况，督促经营者落实自律制度和承诺制度。

2.建立健全消费维权互动机制。工商行政管理部门可以采取联网直通、三方通话等多种方式，加强与“消费维权服务站”的实时沟通，指导处理消费纠纷，切实提高消费纠纷和解效率。

3.建立健全受理和处理消费者申诉和举报的机制。对消费者与经营者不能达成和解，或者消费者发现经营者有违法经营行为而向工商行政管理部门申诉、举报的，工商行政管理部门要及时受理，并依法处理。

（二）加强对经营者的教育和指导工作

1.建立健全宣传教育制度。工商行政管理部门要加强对经营者的法律法规宣传教育，指导经营者诚实守信，提高经营者自觉履行消费维权社会责任的意识，切实对消费者负责。

2.建立健全培训制度。工商行政管理部门要采取开办培训班、在线指导、发放学习资料、指导消费纠纷和解等方式，组织“消费维权服务站”工作人员学习消费者权益保护法律法规和解决消费纠纷的知识，不断提高和解消费纠纷的能力。

3.建立健全日常联络制度。工商行政管理部门要与经营者建立日常工作联系，定期巡访，及时了解和指导经营者的消费维权工作。定期或不定期组织召开“消费维权服务站”负责人会议，研究工作，交流情况，总结经验，相互借鉴学习。

4.建立健全监督指导制度。工商行政管理部门要督促和指导经营者建立健全商品质量承诺、不合格商品退市、消费纠纷和解等制度。对处理消费纠纷不力或虚报处理消费纠纷结果的经营者，要通过行政约谈、发送建议书等方式及时进行行政指导。

5.建立健全联系人信息公开制度。工商行政管理部门要把工商所负责人及责任区监管执法人员的姓名、联系电话等信息在“消费维权服务站”进行公开，便于消费者联系。

6.建立健全对经营者的考核评价制度。工商行政管理部门要科学设置消费者投诉量、纠纷和解率、消费者满意率等考核项目，定期对经营者进行考核评价，提出指导意见，不断提高“消费维权服务站”的工作效能，真正把消费纠纷和解在企业、解决在源头。

（三）建立健全 12315“五进”名录登记制度和信息化网络体系

各地工商行政管理部门要大力加强 12315 信息化网络体系建设，充分运用现代化信息技术手段提升 12315“五进”工作的效能。要建立健全 12315“五进”名录登记制度，由基层工商所认真填写《“消费维权服务站”信息登记表》（附件 4）和《“消费维权服务站”信息登记汇总表》（附件 5），作为工作档案留存，同时，上报县级工商行政管理局备案。

各省、自治区、直辖市工商行政管理局要组织好本辖区 12315“五进”信息的汇总上报工作。《12315“五进”工作情况统计表》（附件 6）由辖区工商所填写，报送县级工商行政管理局，由县级工商行政管理局录入《全国“一会两站”和 12315“五进”名录管理系统》并按季度以书面形式逐级上报，再由省级工商行政管理局通过该信息网络系统和书面两种形式分别于每年 7 月

15 日前报送上半年数据和 12 月 15 日前报送年度数据，各地要按照时限要求及时报送工商总局消费者权益保护局。

五、加强组织领导，确保各项工作取得实效

（一）加强领导，认真组织实施。各地工商行政管理部门要将 12315“五进”规范化建设作为消费者权益保护工作和“四个平台”建设的一项重要任务，切实加强组织领导，制定工作方案，精心组织，周密部署，采取切实可行的措施，确保工作顺利开展。要积极争取地方党委和政府对 12315“五进”规范化建设的领导，协调解决工作中遇到的困难和问题。

（二）加强责任制度建设，注重分类指导。各地工商行政管理部门要建立健全责任制度，明确工作职责和任务分工，责任到人。要坚持主要领导亲自抓，分管领导具体抓，12315 工作机构和消保机构分工协作抓，相关职能机构配合抓，一级抓一级，层层抓落实，形成齐抓共管的工作格局。要根据经营主体的不同特点，加强分类指导，有针对性地开展工作。要善于总结经验，以点带面，充分发挥典型示范带动作用。

（三）加强协调协作，狠抓检查落实。各地工商行政管理部门要加强与工业和信息化、商务、旅游等部门之间的协调，及时通报有关情况，形成推进工作的整体合力。要密切与消费者协会

及有关行业协会的协作配合，充分发挥各自的优势，实现信息共享，通力合作。要经常深入一线调查了解实际情况，加强对12315“五进”工作的检查和指导，不断提高基层消费维权效能和水平，确保各项工作落到实处。

附件：1.“消费维权服务站”消费投诉登记表（略）

2.“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉登记簿（略）

3.“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉情况汇总表(略)

4.“消费维权服务站”信息登记表（略）

5.“消费维权服务站”信息登记汇总表（略）

6.12315“五进”工作情况统计表（略）

国家工商行政管理总局

二〇一一年五月三十日