

附件 4

消费维权服务站建设

指导手册

消费维权服务站建设指导手册

目 录

序号	文件名称	页码
1	消费维权服务站建站规范	3-4
2	消费维权服务站申报流程图	5
3	消费维权服务站职责	6-7
4	消费维权服务站工作规程	8-9
5	消费维权服务站工作流程图	10
6	消费维权承诺书	11
7	“消费维权服务站”申请表	12
8	“消费维权服务站”消费投诉登记表	13
9	“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉登记簿	14
10	“消费维权服务站”受理和处理消费投诉情况汇总表	15
11	“消费维权服务站”信息登记汇总表	16

消费维权服务站建站规范

一、建站范围

符合条件的商场、超市、市场、企业、景区、行业协会按程序申报“消费维权服务站”建站。

二、建站条件

- (一) 证照齐全、信用优良;
- (二) 重视内部管理, 管理制度健全;
- (三) 有负责处理消费争议的人员或机构以及硬件设施;
- (四) 在日常的运作中有一定的消费投诉数据体现, 具备良好的处理能力和经验;
- (五) 明确“消费维权服务站”机构、组成人员及联络员。

三、申报程序

(一) 符合条件的市场主体自愿申报, 填写《“消费维权服务站”申请表》(附件 2);

(二) 提交申报主体营业执照(副本)复印件、开展消费者权益保护工作情况、人员配备、相关制度、《消费维权承诺书》(附件 1)等证明材料;

(三) 县(市)区级主管部门负责对申报主体进行实地考察、综合评价、审核批准。并于 10 个工作日内作出是否审批同意决定。

(四) 县(市)区主管部门审批同意后, 于 7 个工作日内将附件 2、附件 6 报送市级主管部门汇总, 并及时上报至全市“放心消费在昆明”行动领导小组办公室备案。

(五) 经审批同意后设立“消费维权服务站”, 挂牌并公开服务站职责、工作流程、工作人员、联系电话及服务质量监督电话;

(六) 各主管部门依据工作情况开展建站运行检查考核, 确定试运行周期, 建立健全检查、考核、通报、整改、退出工作机制。

四、工作要求

(一) 消费维权服务站站点按主管部门统一标准(尺寸、材质、字体)定制牌匾,悬挂于站点办公地的明显位置。

(二) 站点上墙公示内容要求:消费维权服务站工作职责、工作流程图、消费维权承诺书、消费维权服务站工作人员及联系电话、消费维权服务站工作监督电话。

(三) 各站点可以结合实际情况增加相关宣传公示内容(经指导建站单位批准),营造消费维权氛围。

(四) 附件 2、附件 6 表填报完整、审批通过后向市级主管部门报备。

(五) 附件 3、附件 4、附件 5 填报要求信息真实有效,按要求保存备查。

(六) 各主管部门指导站点推进站点规范化管理,逐步完善工作制,提高工作效率。

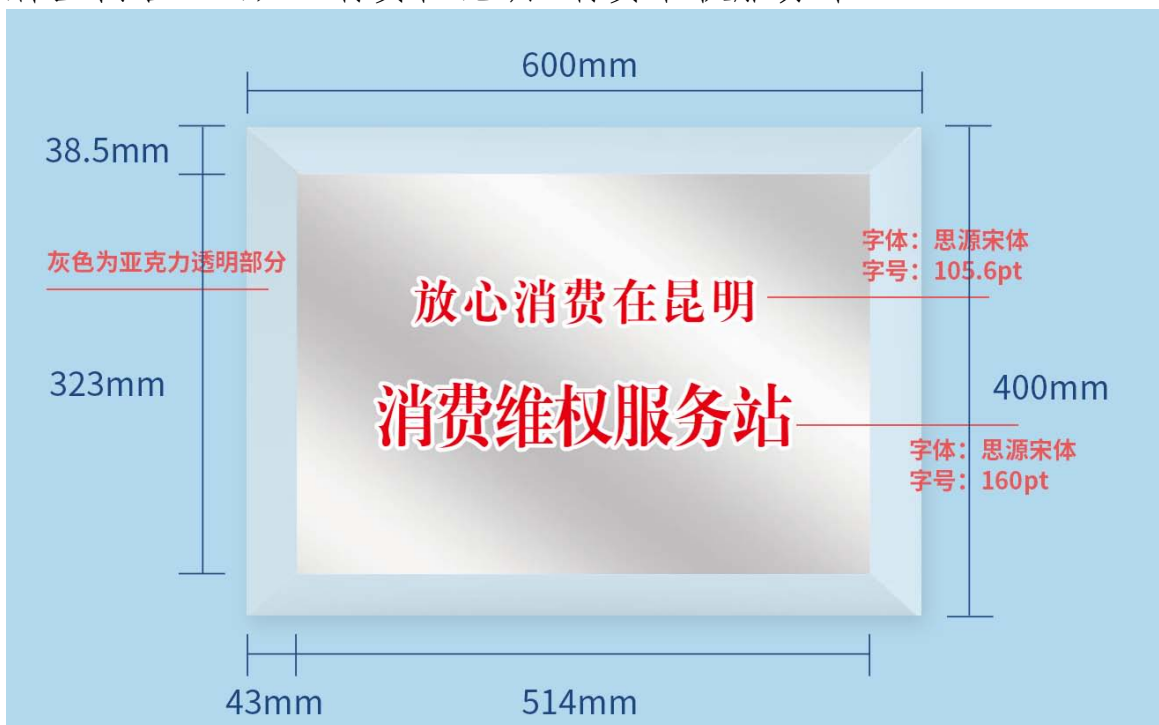
五、牌匾

牌匾式样: 详见图。

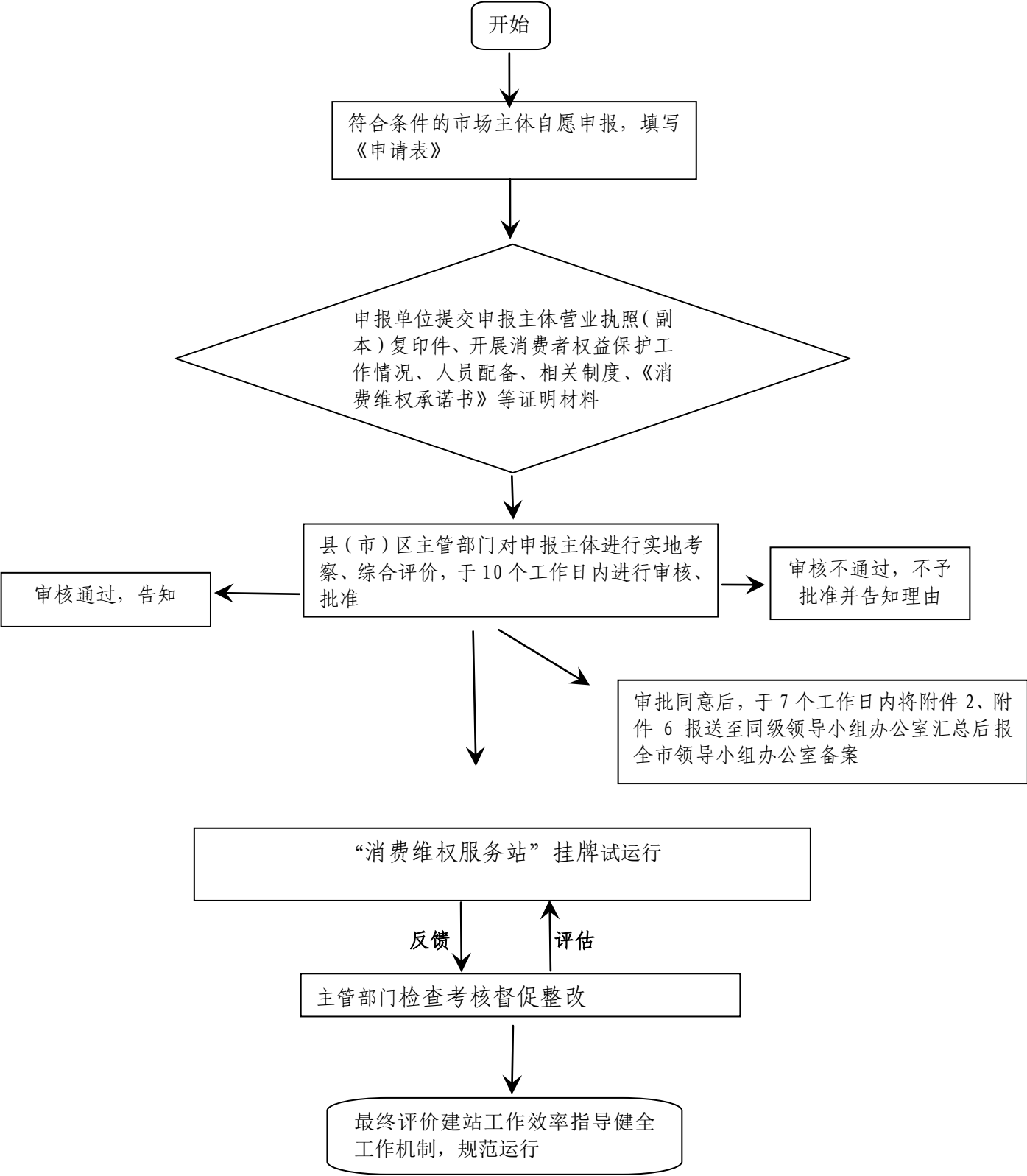
牌匾尺寸: 600mm*400mm。

牌匾材质: UV 打印亚克力材质。

牌匾内容: “放心消费在昆明 消费维权服务站”。



消费维权服务站申报流程图



消费维权服务站职责

一、接受消费者的咨询，向消费者提供消费信息服务；受理、处理消费者的建议和意见，不断提高商品和服务质量。

二、按照工作流程受理、处理消费者与本单位相关的消费纠纷，做好消费纠纷和解记录。

三、承办相关部门转交的适宜由经营者与消费者和解的消费投诉，并安排专人跟进，快速处理，按照规定时限反馈处理情况。

四、对在规定期限内无法达成和解的，及时向相关主管部门反映。对在和解过程中发现重大线索或可能涉及违法行为的，按照工作流程交由相关主管部门处理。

五、对消费者投诉集中的问题以及涉及本单位的重大、紧急消费纠纷事件，及时向负责联系的主管部门反映。

六、向本单位职工宣传有关消费维权的法律法规。

七、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并加强自律。

八、保持与指导建站成员单位的常态化联系，配合做好监督检查和投诉回访。

九、建立、健全消费纠纷和解与消费侵权赔偿制度、商品质量和服务规范承诺、不合格商品退市等制度。

十、协助检查企业的商品质量、包装、标识、宣传、广告等是否符合国家法律法规的规定，防止损害消费者权益的违法行为发生。

十一、组织消费维权服务站工作人员认真学习、宣传法律法规和消费知识。督促本企业或经营区域内的经营户自觉履行保护消费者权益的法律义务，倡导诚信经营。

十二、处理指导建站成员单位交办的其他消费维权工作。

消费维权服务站工作规程

一、咨询、建议、意见的受理和处理。

1、“消费维权服务站”受理消费者关于商品知识和信息有关服务问题以及其他与维护消费者合法权益有关问题的咨询，并受理消费者关于商品质量、改善服务以及其他与维护消费者合法权益有关的建议和意见。

2、工作人员接受咨询和建议意见时，应热情有礼，使用文明规范语言。

3、“消费维权服务站”受理咨询，能直接答复的，应详细解答消费者的疑惑；不能直接答复的，在核实、了解后明确回复。

4、“消费维权服务站”受理建议和意见，应认真进行研究，拟出切实可行的方案提供给所在企业，推动企业提高产品质量和改善售后服务。

5、对受理的咨询、建议、意见及时登记归档，定时向相关部门反映。

二、消费投诉的受理和处理。

1、“消费维权服务站”受理消费投诉应记录消费者投诉的日期、方式、内容、受理的情况，并在处理完毕后记录处理结果。

2、消费投诉的处理，应在双方自愿的前提下，以公正、合理为原则，通过诚恳协商，依法与消费者达成和解，并填写《“消费维权服务站”消费投诉登记表》，双方签字确认处理结果。

3、自行受理的消费投诉，应当在受理之日起 7 日内作出处理，并将处理结果回复投诉人；需要延长处理时限的，最长不超过 10 日；无法达成和解的，应于 2 个工作日提交建站指导单位处理，消费者向人民法院提起民事诉讼的，不得阻挠。

4、接到相关部门转来的消费投诉，应当自接到之日起 3 日内作出处理（另有时限要求的除外），并将结果回复投诉人和交办的部门；需要延长处理时限的，最长不超过 5 日；到期仍无法达成和解的，于 2 日内说明理由原路径退回处理。

5、对消费投诉反映的事关社会稳定和人民群众生命、财产安全的突发事件、重大事件，“消费维权服务站”应立即及时报告，并积极配合和协助相关主管部门对事件的处理。

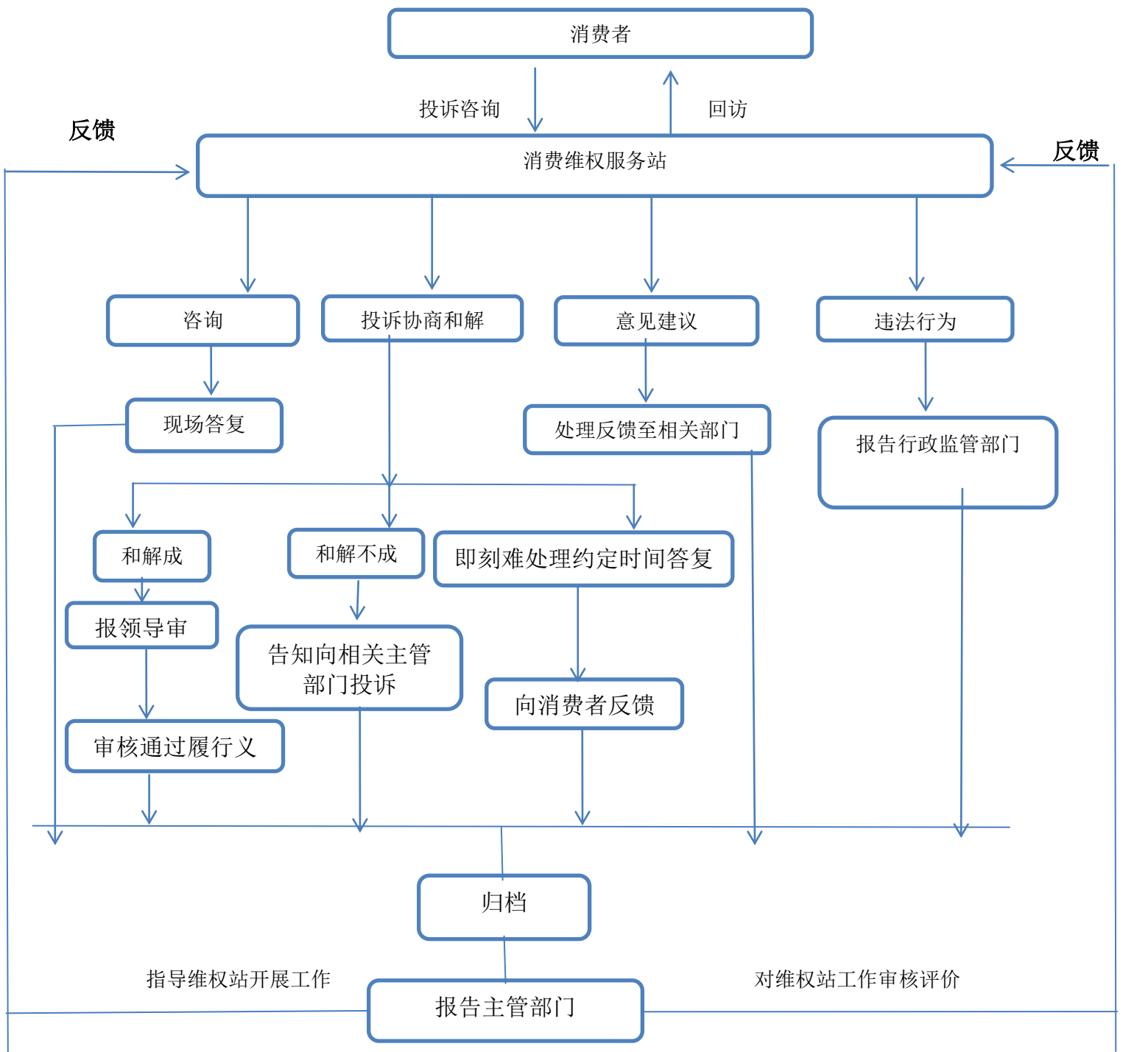
三、归档及反馈

1. “消费维权服务站”自办或接办的消费者投诉应当在《“消费维权服务站”消费投诉登记表》（附件 3）和《“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉登记簿》（附件 4）中进行登记归档，归档保存期限不得少于 2 年。相关主管部门负责对各服务站工作进行不定期检查。

2. “消费维权服务站”应按建站成员单位要求按时上报站点消费维权工作情况、统计分析、典型案例、回访满意度情况。

3. 指导建站成员单位按规定时限做好“消费维权服务站”材料和数据的汇总、分析、指导考核工作。

消费维权服务站工作流程图



附件 1

消费维权承诺书

本单位申请设立“消费维权服务站”，并作如下郑重承诺：

一、强化诚信意识，严格执行国家有关消费者权益、产品质量、价格、竞争等相关法律法规和行业规范，决不利用非法手段谋取不正当利益，不得以任何方式损害或者限制消费者合法权益。文明经商，诚信经营，礼貌待客。

二、保证所出售的各类商品和服务信息的真实性。不误导、欺骗消费者，不设置消费陷阱和任何附加条款限制，切实保障消费者的合法权益。

三、建立健全商品进货检查验收制度和进销货台账管理制度，严把商品进货验收关，不制作假冒伪劣产品，不销售损害消费者身心健康的产品，保证产品质量。

四、认真履行《消费者权益保护法》和各项服务承诺，依法承担对所售商品的修理和退换责任，保证售后服务水平。

五、维护消费者的人格尊严，为消费者提供规范、标准的服务。

六、保持经营环境的舒适、整洁、有序，产品摆放整齐，在店堂内设立适当的标志，方便消费者购物，保证消费者安全消费。

七、妥善解决消费者投诉，主动接受政府相关职能部门、消费者协会、行业协会和消费者的监督，认真听取各界对本单位维护消费者权益工作的批评和建议，如实提供消费者投诉处理情况，不断提高保护消费者利益的社会责任感和能力。

承诺人签名（盖章）：

承诺时间：

附件 2

“消费维权服务站”申请表

申报经营主体的 全称				
经营主体类型	企业 () 商场 () 超市 () 市场 () 景区 () 行业协会 () 其他 ()			
地址				
法人代表				
拟任“消费维权服 务站”负责人	姓名			
	电话		电子邮箱	
“消费维权服务 站”工作人员名单	姓名		联系电话	
	姓名		联系电话	
建站 申请	本单位已达到 “消费维权服务站” 的设立条件, 自愿接受当地相关部门的业务指导和监督管理, 特申请设立 “消费维权服务站”。 负责人签名: (盖章)			
县(市) 区 主管 部门 审核 意见	通过实地勘察和综合评价, 该单位_____ (符合/不符合) 建站范围和条件。 经研究决定_____ (同意/不同意) 该单位设立 “消费维权服务站”。 编号为: (盖章): 年 月 日			
备注	此表原件由县(市)区主管部门负责保存, 复印件报全市“放心消费在昆明”行动领导小组办公室备案。			

附件 3

“消费维权服务站”消费投诉登记表

[illegible]

登记人：

登记日期： 年 月 日

* 此表由经营者填写并留存。

附件 4

“消费维权服务站”受理和处理消费者投诉登记簿

填报单位：

填报人：

编号	投诉人姓名	联系方式	投诉日期	投诉事由	涉及金额	处理结果	备注

* 此表由经营者填写并留存。

附件 5

“消费维权服务站”受理和处理消费投诉情况汇总表

填报单位:

填报人:

填报日期: 年 月 日

项目 类型	受理消费投诉数量（件）	争议金额（元）	双方和解数量（件）	和解率（%）
商场				
超市				
市场				
企业				
景区				
行业协会				
其他				

* 此表由经营者填写，按联系指导单位要求报送。

附件 6

“消费维权服务站”信息登记汇总表

编号	申报建站 经营主体的 名称	经营主体 类型	地址	法人代表	“消费维权 服务站”建 立时间	“消费维权服 务站”负责 人姓名	联系 电话	县区指导 建站部门 联系人	备注

填报单位：

填报人：

填报日期： 年 月 日

* 此表由县（市）区主管部门报同级“放心消费在昆明”行动领导小组办公室汇总后报全市“放心消费在昆明”行动领导小组办公室备案。