

DB4401

广州市地方标准

DB4401/T XXX—202X

消费维权服务机构管理规范

Management specification for consumer rights protection service
institutions

(征求意见稿) 0428

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务总则	1
4.1 规范统一	1
4.2 科学管理	2
4.3 公正合理	2
4.4 强化服务	2
5 建设和设立	2
5.1 主体类型	2
5.2 建设和设立条件	2
5.3 申请	2
5.4 审核	2
6 场所及设备设施要求	3
6.1 服务站的场所及设备设施要求	3
6.2 ODR企业的场所及设备设施要求	3
7 人员配置和制度建设	3
7.1 人员配置及要求	3
7.2 制度建设	4
8 服务内容和要求	4
8.1 服务内容	4
8.2 服务要求	4
9 服务流程	4
9.1 受理范围	4
9.2 投诉受理	5
9.3 投诉评估	5
9.4 投诉处理	5
9.5 结果反馈	5
9.6 统计报送	5
9.7 办结存档	6
9.8 投诉处理流程	6
10 服务安全和保障	6
10.1 服务安全和应急管理	6

10.2 服务保障	6
10.2.1 业务能力保障	6
10.2.2 档案管理	6
11 自评与改进	7
12 撤销	7
附录 A（规范性） 消费维权服务站/ODR 企业申请表	8
附录 B（资料性） 消费维权承诺书	9
附录 C（资料性） 消费维权机构工作制度	10
附录 D（资料性） 消费维权服务站消费投诉登记表	12
附录 E（资料性） 消费投诉和解协议	13
附录 F（资料性） 消费投诉跟踪督办台账	14
附录 G（规范性） 广州市消费维权服务站服务效能指标统计报表	15
附录 H（资料性） 先行赔付登记表	16
附录 I（规范性） 消费维权服务站自评表	17
参考文献	19

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市市场监督管理局 12315 投诉举报中心、广州市标准化协会、阿里健康大药房医药连锁有限公司、广州唯品会电子商务有限公司、广州市海珠区市场监督管理局、广州市黄埔区市场监督管理局。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

引 言

习近平总书记在中央经济工作会议中指出：“要把恢复和扩大消费摆在优先位置。增强消费能力，改善消费条件，创新消费场景，使消费潜力充分释放出来。”因此，积极营造安全放心消费环境，持续优化线下线上消费体验，大力提升消费满意度，是改善营商环境，构建全国统一大市场，增强人民群众获得感、幸福感、安全感的必然要求。为提升广州市消费维权服务水平，增强经营者依法经营、诚信自律意识，推进“消费纠纷多元化解机制和消费维权制度建设”，广州市市场监管局在全市重点领域、重点企业建立消费维权服务站和在线消费纠纷解决（ODR）企业等消费维权服务机构，通过引导、监管、示范三位一体的模式，逐步构建企业履行主体责任、行业自律、社会监督、部门协作为一体的消费维权共治新格局。

为进一步促进消费维权服务机构的高质量发展，加强消费维权工作程序和服务管理的规范性，发挥标准化的技术支撑作用，广州市市场监督管理局牵头制定广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》，旨在通过标准的实施和推广，为相关服务机构提供标准化、规范化的工作指引，促进消费纠纷源头治理、提升消费维权效能、营造放心消费环境，为广州市高质量实现老城市新活力和国际消费中心城市贡献力量。

消费维权服务机构管理规范

1 范围

本文件规定了消费维权服务机构的术语和定义、服务总则、建设和设立、场所及设备设施要求、人员配置和制度建设、服务内容和要求、服务流程、服务安全和保障、自评与改进和撤销等要求。

本文件适用于广州市行政区域内消费维权服务站和在线消费纠纷解决（ODR）企业开展消费维权服务管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费维权服务机构 consumer rights protection service institutions

消费维权服务站和在线消费纠纷解决（ODR）企业两种消费纠纷处理的服务机构的统称，以下简称服务机构。

3.2

消费维权服务站 consumer rights protection service station

在各级市场监管部门监督指导下，依托相关市场主体、社会组织建立的用于快速受理、处理生活消费纠纷，并提供消费信息和咨询服务的公益性服务机构，以下简称服务站。

3.3

在线消费纠纷解决（ODR）企业 online dispute resolution enterprise

接受各级市场监管部门指导监督，在全国 12315 平台注册账号，依托平台在线消费纠纷解决机制开展消费纠纷在线解决服务的企业，以下简称 ODR 企业。

3.4

站点管理机构 site management agency

负责辖区内服务机构的建设、指导和管理工作的市场监督管理部门。

3.5

投诉 complaint

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议时，要求服务机构解决该争议的行为。

4 服务总则

4.1 规范统一

服务机构应统一制定并健全各项工作制度和服务指南，明确工作目标和业务范围、规范工作程序。

4.2 科学管理

服务机构应加强日常管理，建立工作考核评价和服务质量监督制度，建立意见收集、反馈和回访长效机制，构建科学监管模式。

4.3 公正合理

服务机构应增强消费者权益保护意识，坚持以事实为根据，以法律为准绳，以公正、合理、诚实、守信为原则，依法与消费者进行沟通，协商和解方案，推进服务机构建设管理水平提质增效。

4.4 强化服务

服务机构应强化人才队伍专业化建设，加强消费维权法律法规和业务技巧的学习培训，提升履职能力，开展消费维权普法宣传、业务咨询和消费纠纷和解等多元化的服务。

5 建设和设立

5.1 主体类型

服务机构设立主体的类型包括但不限于：

- a) 商场；
- b) 超市；
- c) 市场；
- d) 企业；
- e) 景区；
- f) 行业协会（商会）；
- g) 电子商务经营者；
- h) 其他符合条件的法人或非法人组织。

5.2 建设和设立条件

符合以下条件之一的主体可申请建立服务机构：

- a) 在本辖区内的规模或影响力较大，售后制度和管理较为规范，能有效地处理消费纠纷，以及在相关行业或区域内起模范带头作用的主体；
- b) 主体有受理和处理消费投诉的工作制度；
- c) 涉及消费纠纷较多的主体；
- d) 分店（含自营网站）分布范围广，售后业务由总店或总公司统一管理，并负责处理消费纠纷的主体；
- e) 本辖区内与生活消费密切相关的电子商务经营者，如电子商务平台经营者；
- f) 其他自愿申请成为服务机构，且具备较强处理消费维权能力的法人或非法人组织，如行业协会、学校等。

5.3 申请

申请建立服务机构时，需向住所所在地的站点管理机构提交以下资料：

- a) 营业执照复印件或组织机构登记证复印件（加盖公章）；
- b) 《消费维权服务站/ODR企业申请表》（按附录A）；
- c) 《消费维权承诺书》（见附录B）；
- d) 其他开展消费者权益保护工作的情况说明。

5.4 审核

5.4.1 站点管理机构接到申请资料后应及时审核，审核内容包括但不限于：

- a) 申请主体应符合本文件 5.1、5.2、6 和 7 所规定的要求；

- b) 申请主体是否重视消费者权益保护工作；
 - c) 申请主体是否有消费投诉处理机制；
 - d) 申请主体是否能积极配合市场监管部门和消委会处理消费者投诉；
 - e) 申请主体是否有经营异常等情况。
- 5.4.2 审核方式包括：书面审核、实地调查和综合考评。
- 5.4.3 按照“谁审核，谁负责”的原则，所级站点管理机构在收到申请材料之日起5个工作日内出具是否同意设立服务机构的意见，并在2个工作日内报区级站点管理机构审核。
- 5.4.4 区级站点管理机构同意设立服务机构的，应及时将消费维权服务站信息录入国家局综合业务系统，或在全国12315平台上为ODR企业申请开通账号及用户权限。
- 5.4.5 对于不同意设立服务机构的，站点管理机构应当向申请人告知理由，并提出指导意见。

6 场所及设备设施要求

6.1 服务站的场所及设备设施要求

- 6.1.1 服务站接待点的设备设施应符合以下要求：
- a) 应有相对固定的场所，布局合理，宜设置在方便消费者找到的主要出入口附近，并在显眼处悬挂“消费维权服务站”牌匾；
 - b) 应配备专用电话、可接入互联网的计算机，配备桌、椅、资料柜等办公家具；
 - c) 应提供消费投诉的相关表格和填写样本，应内容准确、格式规范，并向消费者提供必要的文具；
 - d) 应有消费者投诉登记记录；
 - e) 宜在服务站醒目位置公示工作制度（见附录C）、服务流程、工作职责、服务承诺、工作人员信息等，公示信息应统一；
 - f) 宜设置消费维权宣传栏，向消费者宣传消费维权法律法规知识和相关政策，以及发布消费提示或警示；
 - g) 有条件的经营者宜在场所内收银台设置问询处，提供引导消费者到达服务站的人工服务。
- 6.1.2 宜设置消费纠纷和解室，可指定一个相对固定的场地作为和解室，其设备设施应符合以下要求：
- a) 宜设置和解室的标识、标牌等；
 - b) 宜在醒目位置悬挂、张贴管理制度等；
 - c) 宜配置电脑、电话、笔、纸等办公用品；
 - d) 宜配备录音录像设备、电子监控设备等。

6.2 ODR企业的场所及设备设施要求

ODR企业的设备设施应符合以下要求：

- a) 应有相对固定的办公场所；
- b) 应建立一套受理和处理消费投诉的工作制度、服务流程、工作职责等内容；
- c) 应配备可接入互联网的计算机；
- d) 应配备用于消费投诉和解除的电话专线。

7 人员配置和制度建设

7.1 人员配置及要求

- 7.1.1 应根据经营规模、消费投诉数量为消费维权服务机构进行人员配置，配备1名以上经培训的专/兼职工作人员负责服务机构的日常工作。
- 7.1.2 应指定1名负责人及1名工作人员为服务机构联络员，负责对口联系站点管理机构。服务机构需将联络员的姓名、联系电话等相关信息向归口站点管理机构备案，发生变更的，应及时指定接替人员，并在5个工作日之内告知归口站点管理机构。

- 7.1.3 维权服务站应根据自身规模等情况设置站长、和解员等职务，明确各自的分工和职责，宜维持队伍稳定，人员变动时应做好工作交接以确保维权服务工作的可持续性和服务质量。
- 7.1.4 工作人员应负责服务机构消费投诉的登记受理、协调和解、统计报送、资料管理、业务咨询等工作。
- 7.1.5 工作人员应掌握消费维权方面的法律、法规和标准、规定等业务知识。
- 7.1.6 工作人员应熟悉与本服务机构相关的产品或服务方面的知识、投诉处理流程及相关规章制度。
- 7.1.7 工作人员应具有良好的职业道德和沟通协调能力。
- 7.1.8 工作人员应持工作证上岗。
- 7.1.9 工作人员宜每年至少参加 1 次消费者权益保护相关法律法规培训。
- 7.1.10 宜建立完善考核评价机制，定期对工作人员进行考核，将考核评价结果与其绩效或晋升相关联。

7.2 制度建设

- 7.2.1 应建立规范的工作人员职责、消费纠纷处置工作机制、流程，建立消费纠纷和解制度、消费维权自律制度、信息保密制度等。
- 7.2.2 宜建立产品质量和服务保证金制度，推行消费争议先行赔付。
- 7.2.3 宜建立和实施产品质量安全责任保险制度。
- 7.2.4 宜建立和实施举证责任倒置制度。
- 7.2.5 宜建立和实施线下七天无理由退货制度。
- 7.2.6 宜根据自身管理特点建立其他有利于消费者权益保护的相关制度。

8 服务内容和要求

8.1 服务内容

- 8.1.1 服务站可通过电话、互联网、现场、信函等方式受理消费者投诉；ODR 企业通过全国 12315 平台接受消费者投诉。
- 8.1.2 服务机构可通过电话、互联网、现场和解等方式处理消费投诉。
- 8.1.3 服务机构应定期汇总、分析消费者投诉情况，不断改进服务，提高消费纠纷处理能力。
- 8.1.4 服务机构对消费者投诉集中的问题，应及时向所在主体和归口站点管理机构反映，配合市场监管部门解决问题，降低消费纠纷发生几率。
- 8.1.5 做好消费投诉登记处置记录，存档备查。

8.2 服务要求

- 8.2.1 应畅通投诉受理渠道，以便捷的方式接受处理消费者投诉。
- 8.2.2 应以公平、公正、合理为原则，尊重消费者的意愿，诚恳协商，耐心听取消费者的意见，依法依规解决问题。
- 8.2.3 应对在处理消费投诉中获知的消费者个人信息应严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。
- 8.2.4 服务站应按要求填写《消费维权服务站消费投诉登记表》（见附录 D）。
- 8.2.5 应对相关员工开展有关消费维权法规制度和消费纠纷处理方面的培训；积极配合市场监管部门做好市场监管、消费维权等工作。
- 8.2.6 宜做好消费维权方面的普法宣传教育工作，加强行业自律。

9 服务流程

9.1 受理范围

- 9.1.1 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议的投诉。
- 9.1.2 有下列情形之一的投诉，服务机构可提供有关依据后不予处理：
 - a) 不属于服务机构业务范围的；

- b) 有确切证据证明不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉方之间存在消费者权益争议的；
- c) 没有明确的诉求或者没有真实准确的被投诉方的；
- d) 经营者之间因购销活动产生纠纷的；
- e) 因投资、经营、技术转让、再生产等以营利为目的活动引发争议的；
- f) 公民个人之间私下交易或通过非法渠道购买商品或者接受服务的；
- g) 消费者对投诉商品或者服务的瑕疵在购买或者接受之前已经知道且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的；
- h) 法院、仲裁机构、其它行政机关或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；
- i) 以匿名方式进行投诉的；
- j) 其他不符合有关法律法规规定的。

9.2 投诉受理

9.2.1 服务机构接到投诉后，属于处理范围的，应进行登记受理；不属于处理范围的，应通过合适的方式明确告知消费者不予处理的原因。

9.2.2 根据消费者诉求，指导消费者提供相关证据和材料等信息，并告知办理流程、反馈时间等。

9.2.3 服务站应填写《消费维权服务站消费投诉登记表》，ODR企业应及时接收全国12315平台的投诉工单。

9.3 投诉评估

服务机构应对投诉事项的严重性、复杂性、是否会引发群体投诉等因素进行评估，必要时可向站点管理机构报备、寻求处理意见或提出建议。

9.4 投诉处理

9.4.1 服务机构应及时展开调查，对争议双方有分歧的投诉事项进行核实，投诉处理可按GB/T 19012、GB/T 19013的相关要求执行。

9.4.2 服务机构和消费者和解过程中需要进行检验检测的，由消费者和服务机构双方协商确定鉴定机构。

9.4.3 通过全国12315平台或12345热线系统接收的消费投诉，应按规定时间联系消费者进行和解协商。

9.4.4 服务机构接到市场监管部门转办的投诉，应按规定时间以服务机构的名义联系消费者了解情况，并积极协商处理，以求和解。

9.4.5 经服务机构协调后未能解决的投诉，服务机构应在接到投诉之日起按规定时间，将处理情况反馈消费者和归口站点管理机构，并配合市场监管部门开展调解工作。

9.4.6 有下列情形之一的投诉，应终止处理，存档备案，并告知相关当事人：

- a) 服务机构和消费者无法达成一致和解意见的；
- b) 投诉方撤回投诉的；
- c) 消费者已提起诉讼、申请仲裁、进入行政处理程序或者依法成立的其它调解组织已经受理的；
- d) 法律法规规定的其他情形。

9.5 结果反馈

9.5.1 消费投诉处理完毕后，服务机构应如实记录处理时间、协商结果等详细处理情况；ODR企业应按规定如实录入全国12315平台。

9.5.2 消费纠纷处理后，宜及时进行回访。

9.6 统计报送

服务机构应按照站点管理机构的要求对消费投诉登记处置情况进行统计报送。

9.7 办结存档

投诉处理涉及的全过程资料，包括但不限于投诉处理文字记录、举证材料、图片、音频、视频等，服务机构工作人员应完整归档。

9.8 投诉处理流程

投诉处理流程图见图 1 和图 2。

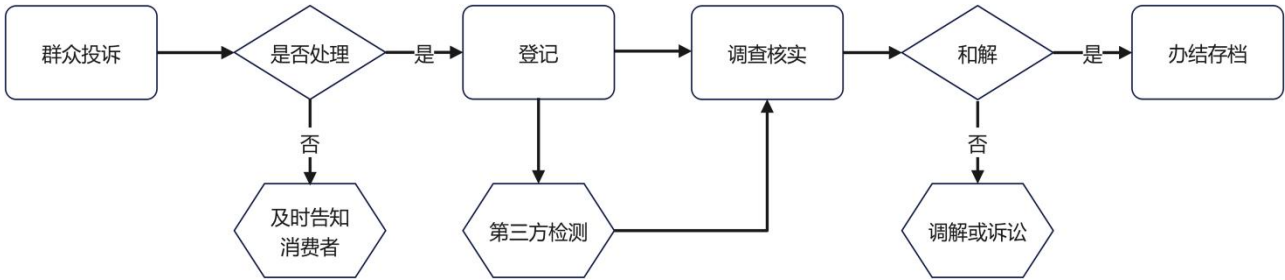


图 1 消费维权服务站投诉处理流程图

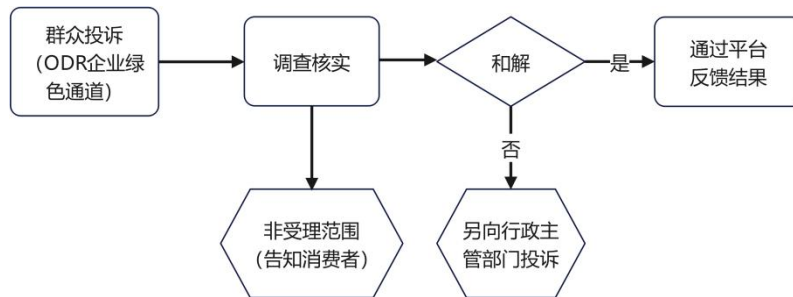


图 2 ODR 企业消费投诉处理流程图

10 服务安全和保障

10.1 服务安全和应急管理

10.1.1 除法律规定或者经当事人书面同意，服务机构不得向第三方泄露消费者个人信息。

10.1.2 服务机构应制定安全应急管理制度和应急预案，遇到重大集体争议和突发性事件，应有有效的应对措施，降低影响或损失，确保服务对象、工作人员和来访者的人身财产安全。

10.2 服务保障

10.2.1 业务能力保障

10.2.1.1 服务机构应制定培训管理制度，内容应包括培训基本内容、制定培训计划和组织实施工作过程等，强化消费维权服务队伍专业化建设。

10.2.1.2 应结合实际，加强服务机构工作人员业务培训，确保工作人员的业务能力和技能水平满足投诉处理工作要求，提升履职能力。

10.2.2 档案管理

- 10.2.2.1 应制定档案的分类、标识、查阅、保密、处置等管理制度。
- 10.2.2.2 应将投诉处理卷宗及时归档，由专人负责服务卷宗的统一管理，规范开展档案的收集、归档、整理、保管、保密、查阅和销毁工作。
- 10.2.2.3 应按照一案一号、一案一卷的原则建立案卷。卷宗材料包括但不限于以下内容：
- a) 《消费投诉和解协议》（见附录 E）；
 - b) 《消费投诉跟踪督办台账》（见附录 F）；
 - c) 《广州市消费维权服务站服务效能指标统计报表》（按附录 G）；
 - d) 《先行赔付登记表》（见附录 H）；
- 10.2.2.4 档案保管期限应不少于 3 年。

11 自评与改进

- 11.1 应制定消费维权服务检查计划，按期开展服务质量内部检查，填写消费维权服务站自评表（按附录 I），并形成服务质量年度自评总结，提出改进措施，并于次年第一季度前交辖区站点管理机构备查。
- 11.2 宜对开展服务质量内部检查评价后的改进措施进行跟踪，确保服务机构服务管理持续改进。
- 11.3 宜设置并公开服务机构的监督电话，接受公众服务反馈。
- 11.4 宜建立消费投诉处理分析研判工作机制，定期分析消费投诉的特点、成因等，形成分析研判报告，提出改进措施，切实提高服务水平。

12 撤销

- 12.1 服务机构出现以下情况，应给予撤销：
- a) 服务机构所属企业主体主动提出撤销要求；
 - b) 服务机构所属企业主体已经停业或歇业、搬离该行政区域或被其他公司并购；
 - c) 严重侵害消费者合法权益，造成恶劣社会影响，经市场监管部门责令改正后仍拒不改正；
 - d) 敷衍处理消费投诉，反馈信息严重失实，经市场监管部门约谈后仍未改善；
 - e) 消费投诉和解率低于全市平均和解率 15%以上，经市场监管部门约谈后仍未提升；
 - f) 服务机构所属企业主体有经营异常等情况；
 - g) 出现其他消极履责的情形。
- 12.2 服务机构撤销后，由站点管理机构回收服务站牌匾，关闭在全国 12315 平台和 12345 热线系统的账号及用户权限。对未处理完毕的消费投诉，按照属地管辖原则，由被投诉企业所在地的市场监管部门跟进处理。

附录 A

(规范性)

消费维权服务站/ODR企业申请表

A.1 消费维权服务站/ODR企业申请表

消费维权服务站/ODR企业申请表见表A.1。

表 A.1 消费维权服务站/ODR企业申请表

申报主体的全称					
主体类型		商场 () 超市 () 市场 () 企业 () 景区 () 行业协会 (商会) () 电子商务经营者 () 其他 ()			
住所地址					
法定代表人					
消费维权服务站负责人		姓名			
		电话		电子邮箱	
消费维权服务站联络员 名单		姓名		联系电话	
		姓名		联系电话	
ODR 企业负责人		姓名		联系电话	
ODR 工作联络员		姓名		联系电话	
申请内容		本单位申请设立 <input type="checkbox"/> 消费维权服务站 <input type="checkbox"/> ODR 企业，承诺遵守《消费维权承诺书》，及时依法通过全国 12315 平台和 12345 热线系统处理消费投诉。 负责人签名： (盖章)			
市场监管所 (初审) 意见	经实地勘察和研究，该单位符合下列条件 (√/×)： 1. 属于建站范围 () 2. 有相对固定的场所，相对固定的电话和可接入互联网的计算机 () 3. 重视维护消费者权益，有处理消费者投诉的专职或兼职工作人员 () 4. 有相应的处理消费者投诉的工作制度 () 拟 (同意/不同意) 该单位设立消费维权服务站/ODR 企业。 负责人签名： (盖章) 年 月 日				
区 12315 机构 审批意见	经研究， (同意/不同意) 该单位设立消费维权服务站/ODR 企业， 编号为： 负责人签名： (盖章)： 年 月 日				
备注					

附 录 B
(资料性)
消费维权承诺书

B.1 消费维权承诺书

消费维权承诺书见图 B.1。

消费维权承诺书
<p>本单位申请设立消费维权服务站/ODR 企业，并做如下郑重承诺：</p> <p>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，不以任何方式损害或者限制消费者合法权益，文明经商，礼貌待客。</p> <p>二、保证各类商品、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，切实保证消费者的利益。</p> <p>三、建立健全商品进货检查验收制度，严把商品进货、验收关，不制作假冒伪劣商品，不销售损害消费者身心健康的商品，保证商品质量。</p> <p>四、认真履行《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规、部门规章和各项服务承诺，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。</p> <p>五、维护消费者的人格尊严，为消费者提供规范、标准的服务。</p> <p>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。</p> <p>七、妥善解决消费者投诉，主动接受政府职能部门、消费者委员会、行业和消费者监督，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，如实向市场监管等部门提供消费者投诉的情况，不断提高保护消费者利益的社会责任感和能力。</p> <p>八、作为 ODR 企业的，同意按照《全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》《全国 12315 平台 ODR 企业管理操作手册》和《全国 12315 平台 ODR 企业投诉处理中心操作手册》的规定和要求进行操作，及时通过全国 12315 平台开展在线消费纠纷解决工作。</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">签名（盖章）：</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">年 月 日</p>

图 B.1 消费维权承诺书

附 录 C
(资料性)
消费维权机构工作制度

C.1 工作职责

C.1.1 服务机构职责

- C.1.1.1 及时处理消费者咨询，向消费者提供消费信息服务；登记跟进消费者的建议和意见，并及时向上级反映，不断提高商品和服务质量。
- C.1.1.2 及时处理消费者与本单位的消费纠纷，并做好相应记录。
- C.1.1.3 向本单位员工宣传有关消费维权方面的法律法规。
- C.1.1.4 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，及时向相关行政监管部门反映。
- C.1.1.5 定期汇总、分析和报送消费者诉求情况，强化行业自律，有针对性地进行改进和提升。
- C.1.1.6 配合行政监管部门开展对消费维权服务机构处理消费投诉案件的回访和检查。
- C.1.1.7 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。
- C.1.1.8 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。
- C.1.1.9 处理行政监管部门交办的其他消费维权工作。

C.1.2 工作人员职责

- C.1.2.1 认真学习、宣传消费维权方面的法律法规和处理消费纠纷的技巧知识。
- C.1.2.2 及时处理消费纠纷，并做好记录；情况复杂的，及时向辖区站点管理机构反映，配合站点管理机构处理。
- C.1.2.3 督促本单位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，对发现的违法经营行为线索，属于站点管理机构管辖的及时向辖区站点管理机构反映，由辖区站点管理机构按照职能和程序依法处理；属于其他部门管辖的及时向有关部门反映。
- C.1.2.4 保持与站点管理机构经常性联系，配合站点管理机构的监督检查。
- C.1.2.5 从事其他与消费者权益保护有关的工作。

C.2 工作规程

C.2.1 咨询、建议、意见的受理和处理

- C.2.1.1 受理消费者关于商品知识和信息的咨询、有关服务问题的咨询以及其他与维护消费者合法权益有关问题的咨询，并登记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。
- C.2.1.2 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。
- C.2.1.3 服务机构受理咨询，能直接答复的，应详细解答；不能直接答复的，在核实、了解后明确回复。

C.2.1.4 服务机构登记建议和意见后，应认真进行研究，拟出切实可行的改进方案，推动单位提高产品质量和改善售后服务。

C.2.2 消费投诉的受理和处理

C.2.2.1 服务机构需登记消费者投诉的日期、方式、内容、受理的情况，并在处理完毕后记录处理结果。

C.2.2.2 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，可即时履行和解结果的即时履行；不能即时履行的，签订和解协议，双方签字确认处理结果。

C.2.2.3 自行接收的消费投诉，应当在接收之日起5日内作出处理，并将处理结果回复消费者；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个工作日提交由属地站点管理机构进行调解（需说明未能达成和解的理由）。

C.2.2.4 接到各级市场监管部门交办的消费投诉，应在交办部门规定的工作时限内办结。无法达成调解一致意见的，应及时向消费者和市场监管部门说明情况。

C.2.2.5 对消费者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，服务机构应立即向所在地站点管理机构报告，并积极配合和协助事件的处理。

附 录 F
(资料性)
消费投诉跟踪督办台账

消费投诉跟踪督办台账见表 F.1。

表 F.1 消费投诉跟踪督办台账

序号	督办日期	督办对象	督办内容	督办方式	督办结果	经办人签名

附 录 G
(规范性)
广州市消费维权服务站服务效能指标统计报表

广州市消费维权服务站服务效能指标统计报表按表 G.1。

表 G.1 广州市消费维权服务站服务效能指标统计报表

填表人：_____ 审核人：_____ 上报时间：_____ 统计周期：_____

报送单位名称	报送单位类型						<input type="checkbox"/> 商场, <input type="checkbox"/> 超市, <input type="checkbox"/> 市场, <input type="checkbox"/> 企业, <input type="checkbox"/> 景点			
消费投诉	受理数量			和解数量			争议金额			和解率
	总数	自行受理	来自转办	总数	自行受理	来自转办	总数	自行受理	来自转办	
回访	回访数量			满意数量			回访率			
	总数	自行受理	来自转办	总数	自行受理	来自转办				
其他										
注 1：“自行受理”指第一受理人为报送单位的；“来自转办”指市场监督管理部门转给报送单位的。										
注 2：“其他”一栏可根据经营者的需求填写。										

附录 H
(资料性)
先行赔付登记表

先行赔付登记表见表 H.1。

表 H.1 先行赔付登记表

顾客个人信息				
姓名		身份证号码		
联系电话		住址		
商品/服务信息				
名称		型号		单价和数量
所属商户				
所属商场/市场/平台				
顾客诉求				
消费凭证	<input type="checkbox"/> 发票 <input type="checkbox"/> 小票 <input type="checkbox"/> 订单票据 <input type="checkbox"/> 其他_____			
赔付方式		赔付金额		
付款卡号		退款卡号		
受理员(签名):		年	月	日
<p>本人对以上信息及相关单据内容确认属实,若不属实或将来司法机关裁决确认本人所述不属实或商户不应承担相关维修/送货/换货/赔偿责任,则本人愿承担相关法律责任并将已送货物/赔偿款退还给_____ (商场/市场/平台),并赔偿因此造成的任何损失。</p> <p>本人承诺将对商户的追偿权转让给_____ (商场/市场/平台),如_____ (商场/市场/平台)与商户就本订单先行赔付事宜产生纠纷时,会协助_____ (商场/市场/平台)向商户追偿相关损失,提供有效的证据材料。</p>				
顾客(签名):		年	月	日
备注	1. 此表须附有顾客本人签名的顾客身份证复印件(正反面)。 2. 填写说明: 如果打印为 2 页,则请顾客在每页上都签字。 顾客提供的身份证上应该有顾客的签字。			

附录 I
(规范性)
消费维权服务站自评表

消费维权服务站自评表按表I.1。

表 I.1 消费维权服务站自评表

自评单位：_____ 自评时间：_____ 年 月 日

序号	测评内容	测评标准	分值	自评说明
1	标志标识	1. 在经营场所显著位置悬挂消费维权服务站牌匾（3分）； 2. 设置导向消费维权服务站的标识（2分）。	5	
2		经营场所设置消费维权服务站宣传栏（3分）。	5	
3		在明显位置设置具备消费维权服务站标识的服务意见箱（2分）。		
4	工作场所与设施设备	1. 受理接待点布局合理，方便消费者寻找（3分）； 2. 具备相对固定和解场所（2分）。	5	
5		具备良好的交流洽谈环境，配备必要的桌椅或电话机、计算机及便民服务设施（4分）。	4	
6	人员配备	1. 配备1名以上专/兼职工作人员（2分）； 2. 联络员能准确对接对口站点管理机构（2分）； 3. 工作人员具备从业要求，熟练掌握消费维权技能（2分）； 4. 工作人员每年至少参加1次消费维权相关培训（2分）； 5. 工作人员能接受群众监督（2分）。	10	
7	制度建设	建立工作人员职责、消费纠纷处置工作制度、消费纠纷和解制度等工作管理制度（5分）。	5	
8		建立和实施有利于消费者权益保护的相关制度，包括产品质量和服务保证金制度、消费争议先行赔付制度、产品质量安全责任保险制度、实施举证责任倒置制度、线下七天无理由退货制度等。（每建立1项得1分，最高5分）	5	
9	统计分析	规范开展消费维权服务机构效能指标的统计分析，及时向站点管理机构报送总结反馈服务管理情况（5分）。	5	
10	宣传推广	现场能看到消费维权服务的宣传、消费警示、消费提示的宣传（3分）；	5	
11	应急管理	有非常规性事件应急预案文本（3分）；	3	
12	工作绩效	1. 按照服务流程及时受理、处理和结案，清晰、完整地填写消费维权服务相关记录（6分）； 2. 有实际开展消费维权服务，消费咨询、投诉的月度处理量不为零（4分）。	10	

表 1.1 消费维权服务站自评表（续）

序号	测评内容	测评标准	分值	自评说明
13	工作绩效	1. 按时答复率=100%（6分）， $\geq 90\%$ （5分）， $\geq 80\%$ （4分）， $< 80\%$ （3分）； 2. 按时办结率=100%（6分）， $\geq 95\%$ （5分）， $\geq 90\%$ （4分）， $< 90\%$ （3分）； 3. 有效投诉的和解率 $\geq 85\%$ （6分）， $\geq 75\%$ （5分）， $< 75\%$ （4分）。	18	
14		1. 有服务质量年度自评总结和详细的自评表（5分）； 2. 有改进措施跟踪记录（5分）	10	
16		辖区镇（街道）市场监督管理部门评价良好（0-10分）	10	
合计			100	
注：“自评说明”栏中，应针对测评标准进行详细、清晰描述实际开展的工作和结果。				

参 考 文 献

- [1] 全国 12315 互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法
 - [2] 广州市市场监督管理局关于印发《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》的通知
 - [3] 广州市市场监督管理局关于推进消费维权服务站及 ODR 企业建设有关工作的通知
-