

# 广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》 编制说明

## 一、《消费维权服务机构管理规范》任务来源及起草单位

为增强人民群众获得感幸福感安全感，提高广州市消费维权服务水平，加强以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的规范化建设、管理和使用水平，切实打通消费维权最后“一公里”，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、助力消费潜力释放，广州市市场监督管理局提出制定广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》。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、广州唯品会电子商务有限公司、阿里健康大药房医药连锁有限公司、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等单位共同承担该标准的制定任务。起草单位组成了标准编写工作组，针对项目的必要性和可行性开展了深入调研，并向地方标准的归口管理部门广州市市场监管局申请立项。2023 年 12 月广州市市场监督管理局正式下达立项任务。

## 二、制定《消费维权服务机构管理规范》的目的及意义

截至 2023 年底，广州市建设有消费维权服务站 1124 个，ODR 企业 195 个，在维护消费者合法权益，促进消费纠纷化解、提振消费信心，营造安全放心消费环境上发挥着

积极作用。但因相关的法律法规还不够健全，消费维权服务站和 ODR 企业建设、管理和使用还存在不够统一、规范的地方。为落实全国市场监管总局“结合新形势创新‘五进’，夯实基层消费维权网络，深化在线消费纠纷解决机制”等工作要求，制定广州市地方标准来进行规范和指导相关工作的开展尤为迫切。

一是制定标准的必要性。

标准化作为提升管理效率、规范管理行为、减少管理过程不确定性、促进服务提升、规范权责、提升效率方面发挥了不可忽视的作用。为配合国家要求，制定广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》是贯彻实施《消费者权益保护法》的重要举措，既可以压实企业保护消费者合法权益主体责任，又有利于将消费纠纷化解在源头、解决在基层、和解在企业，能够提升广州市消费维权效能和促进消费者权益保护工作，是通过标准化助力高质量发展的具体实践。

通过标准的实施，既可以提高广州市消费维权服务水平和提升消费满意度，为培育建设国际消费中心城市提供有力支撑；又可以提升消费维权服务机构管理的科学性、规范性和精细化水平，加快消费维权服务的专业人员能力提升，为消费维权服务机构的持续性建设运营提供指引，进一步促进市场监管领域高质量发展。

二是有利于消费维权工作的开展。

广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》的实施，

将有利于消费纠纷源头治理、营造放心消费环境和助力消费潜力释放，有利于推进消费纠纷多元化解机制和消费维权制度建设，可以提高我市消费维权服务水平和提升消费满意度，可以为培育建设国际消费中心城市提供有力支撑，进一步促进市场监管领域高质量发展。

### **三、标准编制原则及依据**

1. 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》要求进行编写。

2. 参照相关法律、法规和规定，在编制过程中着重考虑了科学性、适用性和可操作性。

### **四、制订《消费维权服务机构管理规范》地方标准的过程**

#### **1. 成立标准编写工作组**

2023 年 3 月，由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、广州唯品会电子商务有限公司、阿里健康大药房医药连锁有限公司、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等单位的相关业务骨干和标准化技术人员共同组成标准编写工作组。

#### **2. 立项前准备**

2023 年 4 月，标准编写工作组进行了资料的收集和整理，深入了解我市消费维权服务机构现状，为项目立项做好技术储备。

#### **3. 立项申请**

2023年9月，标准编写工作组开展项目标准查新，同时完成了标准草案的编制和标准项目立项准备相关工作，向广州市地方标准归口管理部门广州市市场监管局递交了标准立项申请材料。

#### 4. 批准立项

2023年12月正式通过标准立项审定，并由广州市市场监管局下达标准制订任务。

#### 5. 标准起草

在前期立项准备的基础上，为加快项目进程，标准编写工作组在项目批准立项前已启动了标准起草相关工作。

（1）工作方式。标准编写工作组采用线上线下工作方式，线上主要是建立微信群，针对技术疑难点和关注点展开讨论；线下主要采用集中会议形式，在广州市市场监督管理局12315投诉举报中心召开启动会和研讨会，针对场地设置、人员要求、服务内容和流程等关键性技术问题进行研究讨论。

（2）实地调研。2024年1月，标准编写工作组到黄埔区市场监督管理局九龙市场监管所、广州晶东贸易有限公司、阿里健康大药房、唯品会电子商务有限公司、广百天河中怡店等消费维权服务站和ODR企业进行了实地调研，了解消费维权服务机构管理运行情况。

#### （3）工作要点。

一是对标准框架结构搭建进行讨论。对标准的适用范围进行深入讨论，最后明确适用范围为：“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”。

二是对服务站和 ODR 企业的服务对象、服务内容、服务流程、办公场地、服务环境、设备设施、人员配置、消费纠纷调解相关制度建立进行研讨。

三是对处理消费纠纷流程、消费投诉数量及类型、服务投诉与处理、服务改进等主要技术内容进行了研究。

## 6. 形成征求意见稿

2024 年 4 月，标准编写工作组对标准的范围、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内容进行了细化调整，形成了现在的征求意见稿和标准编制说明。

## 五、主要技术内容和特点

### 1. 主要内容

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。

其主要内容如下：

#### （1）术语和定义

明确了消费维权服务机构的相关术语和定义，包括消费维权服务机构、消费维权服务站、在线消费纠纷解决（ODR）

企业、站点管理机构、投诉共 5 个术语和定义。

## **(2) 服务总则**

明确了消费维权服务机构的服务总则。

## **(3) 建设和设立**

明确了消费维权服务机构建设和设立的主体类型、条件、申请和审核要求。

## **(4) 场所及设备设施要求**

明确了消费维权服务机构场所及设备设施要求。

## **(5) 人员配置和制度建设**

明确了消费维权服务机构工作人员配置和相关制度建设要求。

## **(6) 服务内容和要求**

明确了消费维权服务机构的服务内容和服务要求。

## **(7) 服务流程**

明确了消费维权服务机构的受理范围、投诉受理、投诉评估、投诉处理、结果反馈、统计报送和办结存档等要求。

## **(8) 服务安全和保障**

明确了消费维权服务机构的服务安全和应急管理要求。  
明确了消费维权服务机构的业务能力保障、档案管理要求。

## **(9) 自评与改进**

明确了消费维权服务机构服务质量自评和服务改进要求。

## **(10) 撤销**

明确了消费维权服务机构的撤销要求。

## 2. 主要特点

### (1) 可操作性强

标准总结了广州市建立消费维权服务机构的工作理念和工作经验，结合有关法律法规的要求，整体符合目前广州市消费维权服务机构的发展趋势，既能帮助企业有效化解消费纠纷，又可保护消费者合法权益，具有较强的可操作性。

### (2) 内容全面、实用

为更有效指导消费维权工作的开展，根据广州市消费维权服务机构的服务特点，规范了场所和设备设施、人员配置和制度建设的要求，对消费维权服务机构的服务内容进行了细化，规范了服务内容和要求、服务流程，包括受理范围、投诉受理、投诉评估、投诉处理、结果反馈、统计报送和办结存档。

标准纳入了《消费维权服务站/ODR企业申请表》《消费维权承诺书》《消费维权服务站工作制度》《消费维权服务站消费投诉登记表》等多个附录，进一步细化相关工作要求。

## 六、与有关法律法规和强制性标准的关系

标准符合《民法典》《消费者权益保护法》《市场监管投诉举报处理暂行办法》等相关法律法规的规定，融合了线上线下两类消费维权服务机构的管理使用规范，而且具备自身地方特色。

规范性引用文件包括：

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

## 七、征求意见情况及重大分歧意见的处理

暂无。

## 八、后续贯彻措施

### （一）加强媒体宣传

标准发布后，广州市市场监督管理局将充分利用市局官网、新闻媒体、广播电视、互联网等多种形式对制定地方标准的背景、立意以及工作成果进行宣传报道，提升群众知晓率，提高消费者对消费维权服务机构的认知度、信任度和使用率。

### （二）开展标准宣贯

标准发布后，广州市市场监督管理局将联合相关行业协会，组织相关机构和企业开展对地方标准的学习，做好宣贯和培训工作，并在消费维权服务机构中进行充分宣传、推广，促进标准的有效应用。

### （三）促进试点示范

在标准实施区域范围内全力推进广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》的贯彻执行，推动市区所三级市场监管部门按照地方标准规范指导消费维权服务机构建设、管理和使用，选取部分好的消费维权服务机构作为示范，大力进行推广，进一步规范广州市消费维权服务，提升消费维权

效能和提高消费维权意识，促进消费者权益保护工作。

《消费维权服务机构管理规范》

标准编写工作组

2024年4月28日