

# 山东省市场监督管理局 (山东省知识产权局)

ShanDong Administration for Market Regulation

请输入关键词查询

网站首页

新闻动态

政务公开

政策法规

政务服务

互动交流

数据开放

当前位置: 首页 > 政务公开 > 法规文件 > 政策性文件

索引号	11370000MB2853699N/2024-01299	发布日期	2024-12-30
发布机构	山东省市场监督管理局	组配分类	政策文件
统一编号		发文字号	鲁市监发〔2024〕14号
标题	山东省市场监督管理局 山东省消费者协会关于加强消费维权服务站规范提升的意见		
成文日期	2024-12-30	有效性	有效

## 山东省市场监督管理局 山东省消费者协会关于加强消费维权服务站规范提升的意见

时间: 2024-12-30 10:29:26

【 字体大小: 大 中 小 】

浏览次数: 7次

各市市场监督管理局、消费者协会（委员会）：

为健全基层消费维权网络体系，打通消费维权“最后一公里”，进一步推进消费维权服务站规范建设，切实维护消费者合法权益，现就加强消费维权服务站规范提升提出如下意见：

### 一、建站范围

根据消费维权需求，鼓励、引导以下主体自愿建立消费维权服务站：

- 1.规模较大、消费投诉较多的商业广场、商业街区、综合体、大型（连锁）企业、商场超市、专业市场、农贸市场、网络交易平台。
- 2.经营者数量较多、消费投诉较多的旅游景区、特色小镇。
- 3.各级行业协会、商会。
- 4.其他有消费维权需求、符合建站条件的主体。

### 二、建站条件

应满足但不限于以下基本条件：

- 1.有固定的场所和必要的工作设施；
- 2.有醒目的标识或指引；
- 3.有宣传阵地；
- 4.有相对固定的工作人员并进行公示；
- 5.有专门的受理电话；
- 6.有相关工作制度、工作流程和记录台账。

鼓励投诉数量较多的市场主体，在全国12315平台申请成为ODR（在线纠纷解决）单位，或申请入驻全国消协智慧315平台，积极受理、解决消费

者投诉。

### 三、建站管理

#### (一) 建站程序

1.自愿申请。具备建站条件的主体自愿向辖区县级市场监管部门提出建站申请,填写申请表格(见附件1)。

2.条件核验。收到建站申请后,县级市场监管部门应及时进行实地核验,并在10个工作日内作出建站或不予建站的答复。

3.指导设立。县级市场监管部门和消协组织依分工指导相关主体设立消费维权服务站,并建立台账(见附件2)。

4.建站公示。各建站主体要在经营场所显著位置设置引导标识,便于消费者知晓。市场监管部门、消协组织可通过官网、公众号等渠道向社会公示消费维权服务站有关信息,接受社会监督。

#### (二) 职责分工

各级市场监管部门主要负责消费维权服务站建设的总体部署、调研指导、“诉转案”的调查处理等。省市场监管局会同省消协制定相关措施办法;各市市场监管局负责抓好组织实施,开展调研指导,及时总结经验、发现解决问题;各县(区、市)市场监管部门负责抓好建站核验、公示和退出及“诉转案”调查处理等具体工作。

各级消协组织(或履行消协职责的机构)主要负责承担消费维权服务站建设的调查摸底、投诉业务指导、普法宣传、消费教育、调度统计等工作。省消协会同省市场监管局做好相关措施办法的制定和宣传工作;各市消协组

织负责开展调查摸底和调度统计，掌握服务站建设运行情况；各县（区、市）消协组织负责建立服务站台账，抓好运行中的投诉业务指导、普法宣传、消费教育等工作。

未设立消协组织的，相应职责由同级市场监管部门承担。

### （三）日常管理

市场监管部门和消协组织要按照职责分工，加强对消费维权服务站的规范指导，保障运行质量。应建立常态化管理沟通机制，动态掌握各站运行质量。对运行质量不高、作用发挥不到位的，指导规范提升；经规范提升仍然不能持续维持建站基本条件或不能有效发挥作用的，有序引导退出。

## 四、服务站工作任务及流程

### （一）主要工作任务

宣传与消费维权相关的法律、法规和消费常识；解答有关咨询；受理和处理消费投诉；及时向有关部门反映消费投诉集中问题；参与消费体察、消费教育等活动；完成有关行政部门、消协组织交办的其他相关工作。

### （二）消费投诉受理流程

1.受理登记。认真登记消费者投诉，并填写《消费投诉登记表》（见附件3）。对不属于受理范围的，应说明理由，并告知其解决途径。

2.调解处理。组织消费者、经营者进行协商和解或调解，提出处理意见。和解或调解不成的，应告知消费者向有关部门投诉。

3.录入归档。消费投诉处理完毕后，将处理结果填入投诉登记表，相关资料及时归档保存。

## 五、工作要求

市场监管部门和消协组织要将消费维权服务站建设作为加强消费者权益保护和放心消费行动的重要内容，切实加强领导，认真组织实施，强化协作配合；积极引导有消费维权需求、符合条件的主体建站；及时掌握辖区内消费维权服务站运行情况，完善发展设立、规范提升和有序退出的良性循环机制；与有关部门、单位加强沟通、形成合力，协同抓好消费维权服务站规范建设；总结推广好的经验做法，加强宣传，让消费维权服务站成为消费者充分信赖的消费纠纷化解“前沿阵地”。

- 附件：1.消费维权服务站申请表  
2.消费维权服务站信息登记汇总表  
3.消费投诉登记表

山东省市场监督管理局      山东省消费者协会

2024年11月26日

(此件公开发布)

## 附件1

## 消费维权服务站申请表

申请主体的全称		
申报主体类型		
地 址		
法定代表人或负责人		
申请时间		
消费维权服务站工作人员数量		
消费维权服务站负责人	姓 名	
	电 话	
	电子邮箱	
申请主体意见	负责人签名（或单位公章）： 年 月 日	
县级市场监管部门审查意见	单位公章 年 月 日	

\* 此表由辖区县级市场监管部门留存。

## 附件2

## 消费维权服务站信息登记汇总表

填报单位： 填报人： 填报日期： 年 月 日

编号	消费维权服务站所在单位名称	主体类型	地址	法人代表或负责人	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	辖区市场监管部门名称	备注

\* 此表由县级市场监管部门填写，县级市场监管部门和消费者协会分别备案。

## 附件3

## 消费投诉登记表

编号：

投诉方	姓名		联系电话	
	通讯地址		邮政编码	
被投诉方	企业名称		联系人姓名及电话	
	通讯地址		邮政编码	
投诉方式及	商品或		投诉日	金

内容	服务名称	期	额
	投诉方式 (现场、来电、转办、其他等)		
	投诉内容 (应包括问题、诉求等)。		
处理意见及结果:			
<p style="text-align: center;">经办人签字:      年 月 日</p>			

\* 此表由消费维权服务站填写并留存; 建立信息化系统的, 可在信息化系统内保存。

分享:

【打印此页】

【关闭窗口】

中华人民共和国中央人民政府

山东省人民政府

国家市场监督管理总局

国家药品监督管理局

国家知识产权局

山东省药品监督管理局

直属单位

其他省市市场监督管理局

各地市市场监督管理局

网站管理

联系我们

网站地图

设为首页

收藏本站

联系我们

地址: 山东省济南市燕子山路43号

投诉举报电话: 0531-12345、0531-12315





主办单位：山东省市场监督管理局 鲁ICP备20024461号 政府网站标识码:3700000004  鲁公网安备 37010202001308号 网站访客数：6598832