|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

国家工商行政管理总局文件

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 工商消字〔2017〕22号 |  |

工商总局关于切实加强

12315消费者权益保护工作的意见

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、市场监督管理部门：

保护消费者合法权益，及时化解消费纠纷是优化消费环境，发挥消费拉动经济增长基础性作用的重要举措。经过20年的发展，12315消费者投诉举报咨询专用电话和互联网已经成为工商、市场监管部门公共服务的重要窗口和加强市场监管的重要平台，成为人民群众熟知的消费维权品牌。为了积极顺应和把握消费升级大趋势，进一步提高消费者权益保护工作水平，营造安全放心的消费环境和公平竞争的市场环境，充分发挥消费对经济发展的引领作用，现就切实加强12315消费者权益保护工作提出以下意见。

一、畅通诉求渠道，提高消费者权益保护工作效能

（一）加强12315电话平台建设。各地要充分发挥12315电话平台专业性强的作用，进一步完善从工商总局到省（自治区、直辖市）、市（州）、县（区）工商和市场监管部门、工商和市场监管所五级纵向贯通、横向联接的12315体系，畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道。在以12315电话平台为主导建立市场监管综合性公共服务电话平台的省市，要进一步拓展12315电话平台的功能，严格12315工作处理程序和时限；在12315电话接听环节合并到12345电话平台的省市，要充分利用好工商和市场监管部门上下高效执法联动的优势，建立与12345紧密衔接的工作机制，确保消费者投诉举报数据的互联互通，依法及时处理消费者投诉举报。

（二）加强12315互联网平台建设。各地要顺应消费升级客观要求，在提高12315专用电话畅通率的基础上，强化12315互联网及移动互联受理渠道建设，拓宽消费者诉求渠道。总局正在加快推进全国12315互联网平台建设，努力实现对消费纠纷的网上接收、网上调解、网上跟踪督办，推动跨区域、跨境消费纠纷的在线解决。各地要按照全国12315互联网平台运行机制的要求，加快对现有12315信息化系统的升级改造，实现12315电话平台与全国12315互联网平台的有效对接，方便消费者高效、便捷、低成本表达诉求。

（三）加强12315数据建设。12315工作实行全国统一的数据标准和技术方案，各地12315信息化应用软件建设和开发质量要符合全国12315相关数据标准和技术实施方案的要求。要进一步加强各地12315数据库和12315数据分析中心建设,完善省（自治区、直辖市）、市（州）、县（区）工商和市场监管部门、工商和市场监管所12315数据采集上报制度，逐级及时汇总12315数据，实现12315数据的全面、准确归集。要加强对12315数据的综合分析利用，及时分析消费者投诉举报热点难点和消费市场秩序状况，定期发布12315数据分析报告，按规定发布消费提示和警示，为政府及有关部门制定消费政策和加强市场监管提供参考。

二、推动社会共治，营造安全放心的消费环境

（四）大力推进12315“五进”工作。要大力推进12315进商场、进超市、进市场、进企业、进景区等工作（简称12315“五进”），特别是要积极推进12315进网络交易平台、电视购物平台等经营主体工作，引导和督促经营者设立“消费维权服务站”，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，及时受理和处理消费者投诉，让消费纠纷解决在企业、化解在源头。要建立健全12315中心与经营者之间处理消费纠纷的“绿色通道”机制，对收到的消费者投诉在征得消费者同意的情况下，及时分流到相关经营者处理，督促指导经营者主动与消费者协商和解，快速解决消费纠纷，实现消费维权工作关口前移。

（五）落实经营者首问和赔偿先付制度。要强化经营者的消费维权主体责任，督促各类经营者完善首问制度，按照“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”原则，及时受理和处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。要鼓励和引导具备条件的网络交易平台、电视购物平台和具备一定规模的家具、建材、家电等大型商场以及摊位较多的集贸市场、批发市场等经营者，建立和完善赔偿先付制度，提高消费纠纷处理效率，实现消费者自主消费、安全消费。

（六）广泛开展放心消费创建工作。要以深入推进12315“五进”工作为切入点，大力推进放心消费创建活动，积极营造安全放心的消费环境。要针对城乡区域和消费特点，在城市街区、农村乡镇广泛开展放心消费创建活动，特别是要加强消费相对集中的城市核心商圈、街区等重点区域的工作力度，形成一批放心消费创建示范商圈、示范街区。要加强对人民群众生活密切相关消费领域行业组织的指导与协作，促进行业自律，形成一批放心消费创建示范行业。消协组织是消费维权的重要力量，要充分发挥消协组织社会监督的作用，构建消费维权社会共治新机制。

三、加强组织领导，为消费者权益保护工作提供保障

（七）加强对12315消费者权益保护工作的组织领导。各地工商和市场监管部门要及时向当地政府汇报，积极争取对12315工作的支持。要在当地政府的统一领导下，加强组织领导，切实履行好12315消费者权益保护工作的法定职责，进一步强化对12315工作的业务指导和规范。要主动发挥在消费者权益保护工作的牵头作用，积极推动建立有关部门间的消费者权益保护工作联席会议制度，形成市场监管的合力。

（八）加强对12315消费者权益保护工作的保障。各地工商和市场监管部门要进一步加强消费维权制度建设，完善工作机制，积极推动将12315消费维权工作情况纳入地方政府考核内容。要强化对12315电话接通率、诉求办结率、调解成功率、举报查实率、诉转案率等的量化考核，创新考核机制，以考核促落实。要加大对12315消费者权益保护支持力度，努力解决工作中遇到的困难和问题，为12315消费者权益保护工作提供扎实的工作保障。

（九）加强12315消费者权益保护队伍建设。各地工商和市场监管部门要设立专门的消费者权益保护工作机构，根据消费者权益保护工作的实际需要，充分合理配置消费者权益保护工作人员，不断充实队伍力量。要针对消费者权益保护工作涉及面广、专业性强等特点，加强对12315工作人员的业务培训和职业道德教育，努力提高12315工作人员素质，积极适应消费者权益保护工作新形势、新任务的需要。

|  |
| --- |
| 工商总局  2017年1月25日 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 国家工商行政管理总局办公厅 | 2017年1月25日印发 |