

苏州市相城区市场监督管理局文件

相市管〔2018〕37号

关于印发《2018年相城区市场监督管理局消费者权益保护（申投诉举报）工作意见》的通知

各分局、黄埭镇市场监督管理局：

现将《2018年相城区市场监督管理局消费者权益保护（申投诉举报）工作意见》的通知印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

苏州市相城区市场监督管理局

2018年3月27日

苏州市相城区市场监督管理局办公室

2018年3月27日印发

2018年相城区市场监督管理局消费者权益保护 (申投诉举报)工作意见

2018年,相城局消费者权益保护(申投诉举报)工作要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧盯相城经济社会发展的新定位、新目标、新要求,认真贯彻落实上级关于加强消费者权益保护的工作部署,进一步加强投诉举报规范化建设,完善社会维权网络建设,拓展流通领域商品质量监管领域,着力维护公平竞争的市场秩序,全面营造诚信、安全、放心、舒心的消费环境。

一、加强消费维权,更好服务人民日益增长的美好生活需要

1. 加强平台支撑,完善信息网络,打造智慧维权平台。一是加强申投诉举报中心建设,拓展热线电话平台功能,推进12345、12315、12331、12365热线电话平台的整合及信息化水平。二是继续推进全国12315互联网平台建设,充分运用二期平台登录方式多样化、在线纠纷解决机制和定位投诉企业等功能,构建消费者多渠道投诉、市场监管部门统一分流转办、企业远程处理的全链条消费维权体系。

2. 严格流程管控,努力实现投诉举报“四化”处办要求。要紧紧围绕程序化、法制化、标准化、规范化的要求,明确投诉举报处办流程,严格全流程管控,严控行政风险。各单位要提升对投诉举报的处置效率,即处即办,依法全面

履行法定工作职责，投诉举报接处率 100%，有效投诉举报的按时处结率 100%。

3. 创新普法手段，努力实现行政指导与企业自律有机结合。要创新普法手段，充分利用行政约谈、行政指导、行政宣教等多种方式，加大消费维权载体建设力度，多渠道、全方位从源头推进“维权惠民第一岗”品牌建设工作。联合法规科、执法大队，一方面创新普法手段，邀请企业进法庭旁听，通过以案说法，促使企业进一步加强自律，做到守法经营。另一方面深入企业实施行政指导，对辖区内被投诉举报集中的企业、已上市和拟上市企业，有计划分批次进行行政指导，为企业守法经营、健康发展提供良好的行政服务。

二、务实推进“五进”工作，不断完善消费维权共治格局

4. 以行业协会和骨干企业为重点，加强“五进”站点建设。根据辖区产业特色，积极发挥苏州市阳澄湖大闸蟹协会、蠡口家具协会、渭塘珍珠宝石协会等的引导约束作用，鼓励行业组织制定优于国家相关要求的行业规范，在行业内督促落实经营者主体责任，引导行业组织对自律作用和主体责任落实好的企业进行褒奖，对自律作用和主体责任落实差的企业进行行业内规范和约束。

5. 督促经营者落实主体责任。检查督促经营者履行商品质量义务和保护消费者权益责任，全面推行经营者首问制度，鼓励引导大型商场、超市、批发市场等建立赔偿先付制度，并以有效方式向社会公开。监督经营者全面落实网购七

日无理由退货制度，推进线下无理由退货工作。根据省、市工商局的统一部署，视情开展消费投诉公示试点，通过投诉公示强化社会舆论监督，引导经营者诚信自律经营。

6. 加强社会维权队伍建设。建立“五进”站点联络员和消费维权监督员队伍，健全落实工作制度，建立信息互通平台，组织开展业务培训，着力提升消费纠纷和解能力和服务规范化水平。

三、突出问题导向，加强流通领域商品质量监管

7. 全面完成上级部署的年度抽检任务，各分局确保抽检完成100%；进一步加强抽检不合格商品后处理工作，抽检不合格商品立案率100%；抽检工作以消费者反映强烈、质量问题比较集中的商品为重点，开展有针对性的“靶向式”抽检。局每半年完成一次重点商品质量分析和监管预警，全年发布有关商品和服务质量的消费警示不少于两次。

8. 加强重点领域和重点商品监管，以保障人体健康和人身、财产安全以及生态环境为重点，开展流通领域商品质量专项抽检和整治行动，重点落实消防安全、燃气安全、263工程、道路安全、蓝天工程、水生态建设、旅游市场等专项整治，对存在问题较多的市场主体，要及时进行行政约谈，通报情况，督促整改。

9. 做好抽检不合格商品后处理工作。对近几年流通领域商品质量监管情况进行认真梳理，对重点领域、重点商品监管开展回头看，按照“该立案查处的必须立案查处，该公示的处罚信息必须全部按时公示”的基本要求，认真查办商

品抽检不合格案件，坚持做到履职到位，依法处理，应查尽查，全程留痕。

四、围绕消费领域突出问题，强化消费维权监管执法力度

10. 提升维权执法效能，加大“诉转案”工作力度。一是加强重要投诉、举报信息的初始研判和跟踪督办，二是重视争议调解中的经营者侵权责任认定，发现有严重侵权违法行为的，要通过“诉转案”坚决予以立案查处，杜绝“以调代罚”，查办一批行政处罚与信用约束相结合，具有教育、警示意义的典型维权案例。

11. 围绕与民生密切相关的商品和服务，开展“红盾质量维权行动”，强化重点商品和服务领域，特别是网络商品交易市场的监管力度，严厉打击各类侵害消费者权益行为。加大流通领域重点商品质量抽检力度，加强案件督查协办和执法联动，依法查处假冒伪劣和不合格商品违法行为。

12. 加强新消费领域侵权案件查办力度。一是以《电子商务法》的出台和《江苏省消保条例》实施一周年为契机，大力开展学法用法实践活动。二是改变过去以商品维权为主更多地向服务领域维权延伸，加大医疗、养老、教育、卫生、信息、“预付式”消费领域的侵权案件查办力度。

五、强化基础工作，提升队伍能力建设

13. 配合法规科编写《相城区投诉举报典型案例处办工作指南》，为提升全系统投诉举报处办“四化”工作水平提供有力支撑与保障。成立《指南》编写工作小组，由分管副

局长任组长，法规科、消保科、执法大队负责人任副组长，各执法中队长和消保条线干部任组员，集思广益、群策群力，共同完成此项工作。

14. 组织开展两次投诉举报件处办质量评审会。6月底、12月底分别组织一次，采取基层互评，督办科室点评的方式，对表现突出的、考核予以加分。切实加强投诉举报处办人员咨询解答能力、争议调解能力、案件查处能力、应急处置能力、流程管控能力。

15. 重视投诉举报台账工作，台账分两块：一是区局平台分流的、二是自行接收的，每季度核对未办结件，明确处办进程，从细节上、源头上把控投诉举报的处办进程。

六、围绕“789”目标和“四大工程”推进放心消费创建工作

16. 明确创建工作目标。深入贯彻落实全省深化推进放心消费创建工作电视电话会议精神，分解落实“789”目标，即与消费密切相关的企业、行业参创率分别达70%和80%，乡镇街道参创率达90%。

17. 把握创建工作重点。当前，居民消费正由满足生活需求向提升生活质量升级，由一般消费向中高端消费、新型消费升级，我们要顺应人民日益增长的美好生活需要，积极细化实施网络消费、服务消费、品牌消费、民生消费四大“放心工程”。

18. 落实创建工作措施。加强新形势下放心消费创建组织建设，推动市场监管与放心消费创建的紧密结合。加强向

地方政府的请示汇报和沟通协调，落实各级地方政府和职能部门抓好放心消费创建工作的主体责任。建立健全“四个纳入”工作机制，完善企业主体、行业自律、群众参与、社会监督和部门联动的组织运行机制与推进措施。