# 4290+ 2024年12315消费维权服务站规范化建设实施方案

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-08-07

*4290+2024年12315消费维权服务站规范化建设实施方案为进一步加强消费者权益保护工作，促进“12315”维权服务工作制度化、规范化、科学化、便民化建设，充分发挥“12315”消费维权服务作用，便于倾听民声、畅通民意、解决民求，结合我...*

4290+

2024年12315消费维权服务站规范化建设实施方案

为进一步加强消费者权益保护工作，促进“12315”维权服务工作制度化、规范化、科学化、便民化建设，充分发挥“12315”消费维权服务作用，便于倾听民声、畅通民意、解决民求，结合我区实际，特制定本实施方案。

一、指导思想

以保障和改善民生为出发点和落脚点，坚持“以人为本、消费者至上”的原则，按照“12315”行政执法体系建设的要求，着力推进“12315”进商场、进超市、进市场、进企业、进景区“五进”活动，努力构建“政府领导、工商牵头、部门协作、行业自律、群众参与、社会支持”的消费维权服务工作机制，进一步畅通消费者诉求渠道、优化“12315”工作流程、提高申（投）诉举报处置效率，力争把消费纠纷和解在企业、化解在萌芽、调解在基层，为推进x经济社会跨越发展和社会和谐稳定作出新贡献。

二、体系建设

（一）维权网络

1、在x市x贸易股份有限公司x购物中心按省级标准建设1家规范化的“12315”消费维权服务站，隶属区工商局“12315”指挥中心，维权服务站由工商执法人员、消协工作人员、专业检测人员和聘请律师等7-10人组成。具体工作职责是：

（1）受理、调解消费者申（投）诉举报，查处一般性侵害消费者权益案件。

（2）积极开展消费教育和消费引导，提供法律咨询，定期发布消费警示信息。

（3）协调相关职能部门和司法机关依法打击各类消费侵权行为，支持消费者合理诉求，义务提供法律援助服务。

（4）对辖区内流通环节食品、流通领域商品质量进行集中快检、抽检，检测结果共享。

（5）完善便民服务措施，为经营者、消费者提供商品质量追溯、商标和条形码查询鉴别服务；为消费者提供与日常生活密切相关的刷卡缴费等便民服务。

2、依照“12315”“五进”要求，由x省x市x商场、x中商百货、x省x置业有限公司、x仓储x购物广场有限公司、x武商x连锁有限公司x路店以及x武商x连锁有限公司x店、x市x风景管理处、x工贸家电商贸有限公司步行街店、x市x中移x通信器材经营部等9家单位建立市级标准消费维权服务站，负责受理、调解本单位及网点发生的消费纠纷，工作人员由企业专职和工商兼职人员、社会和解员3人以上组成。具体职责是：

（1）接待消费者投诉，组织协商和解，并将消费者投诉以及和解结果记入台帐。

（2）对受理数额较大、情节较为复杂或无法和解的投诉案件，及时移交工商部门或相关行政执法部门调查处理。

（3）对掌握的有关假冒伪劣商品、欺诈消费者等各类消费侵权案件线索，及时向相关行政执法机关举报，并协助调查处理。

（4）开展消费维权法律法规宣传，为消费者提供法律法规、商品服务消费知识等咨询服务。

（5）发布消费警示。

3、依托行政村发挥消费者协会、“一会三站”作用，努力做好农村消费维权各项工作，积极开展消费维权法律法规宣传，为消费者提供法律法规、商品服务、消费知识等咨询服务，受理一般消费纠纷，对受理的数额较大，情节较为复杂或无法调解的投诉案件及时提交工商部门及相关行政执法部门调查处理。对掌握的有关制售假冒伪劣商品、欺诈消费者等各类消费侵权案件线索及时向相关行政执法机关举报，并协助调查处理。

（二）工作目标

1、“12315”消费维权服务站建设目标。按照“成熟一处、建设一处”的原则，从8月份开始，全区各级政府和工商行政管理部门以及相关单位，要集中精力开展推广建站工作，力争今年10月底前，全区建成10家标准化、规范化的省市级“12315”消费维权服务站，所有消费维权服务站的人员（含兼职）、设施、制度落实到位。

2、工作运行目标。按照机构健全、设施完善、装备齐全、人员到岗、运作规范的标准，完善“12315”消费维权服务网络。

（1）依托区工商局“12315”申诉举报中心设立的消费维权服务站要达到“六专十有”。“六专”即专线受理、专人负责、专车服务、专业快检、专室调解、专柜存档；“十有”即有辖区维权网络图、有固定消费教育和警示宣传栏、有调解记录台帐、有便民服务措施、有申（投）诉举报登记簿、有完善的工作机制、有先行赔付经费保障、有与维权服务相配套的设施装备、有兼职律师援助、有消费维权难点热点分析报告。

（2）依托“12315”“五进”设立的消费维权服务站要达到“六常十有”。“六常”即人常在、室常用、牌常挂、证常带、簿常记、栏常换。“十有”即有牌匾、有专人、有专室、有专栏、有专柜、有监督员、有电话、有登记簿、有服务承诺制度、有维权工作手册。

（3）充分发挥消费者协会、“一会三站”的作用。组织指导消费者投诉站开展工作，制订实施维权工作制度，积极受理消费者投诉，协调相关行政执法和司法部门为受害消费者提供法律援助，支持消费者运用法律武器维护自身的合法权益。

（4）窗口服务目标。“12315”消费维权服务站是党和政府联系群众的桥梁和纽带，工作人员要努力把群众满意不满意、消费者高兴不高兴作为检验自己工作的尺度，力求把难事办好、把好事办实。落实“四个一样”，即不管大事小事一样认真，不管份内份外一样热情，不管有偿无偿一样对待，不管白天晚上一样出勤；做到“四有四必”，即有诉必复、有访必接、有案必查、有求必应；达到“四快服务”，即受理投诉快、咨询解答快、调解办结快、转办答复快；力争“四个100%”，即受理率达到100%、调解率达到100%、诉转案查处率达到100%、消费者反馈率达到100%。

（三）维权机制

1、快速反应机制。在x城区实行扁平化管理，所有通过“12315”收到的消费者申（投）诉举报一律由区工商局12315维权服务站现场处理，不转办分流到各工商所，“12315”消费维权服务流动车全天候出勤、“12315”申（投）诉举报电话24小时畅通、工作人员不分节假日值守；

市区接诉20分钟内赶到现场，农村乡镇接诉40分钟内赶到现场；对上级转办和有关部门移交的申（投）诉举报，一般应在30分钟内与当事人联系。

2、消费纠纷调解机制。进一步完善消费纠纷和解、调解机制，工作流程从受理、处理、审核、反馈、归档形成一个闭环效应。要求对涉案金额小、分歧小的一般纠纷，尽量在现场一次性调解成功；对涉案分歧大、调解时间长的原则上尽职调解，或移交到相关部门处理，对消费侵权中发现有经济违法行为的则移交工商所、经济检查大队立案查处，涉嫌犯罪的则移送到司法机关查处。

3、食品和商品质量检测机制。将分散到工商所的食品快速检测集中到“12315”消费维权服务站，配备食品快速检测车、检测箱和专业检测人员，每月定期、定项、定批、定点快检，实现资源、信息、结果共享。加强与有资质的商品鉴定机构协作，在维权服务站设立消费争议鉴定联系点，逐步形成具有“12315”消费特色的商品质量检测权威品牌。

4、消费热点分析机制。要定期对各时段消费热点问题进行分析，提示一定时期申（投）诉举报的热点、焦点及产生的原因，揭示某类经营行为已构成或正在构成对消费者合法权益的损害，或指出某类商品存在的质量问题，向政府及相关职能部门提供决策依据，提醒广大消费者增强自我保护意识。

5、消费安全预警机制。要准确分析、评估申（投）诉信息，及时把握市场动向，对严重危害消费安全的违法行为要快速反应、应急处置，对可能存在消费安全的隐患，及时发布预警预报，提高工商机关和相关职能部门监控市场、规避风险的能力。

6.先行赔付机制。要进一步落实“消费者购买假冒伪劣食品工商部门先行赔付”专项经费，实行专款专用；区政府将“先行赔付”纳入年度财政预算，为消费维权服务站提供经费保障，以实实在在的维权效果取信于民。

7、联动协作机制。要实行三个联动：工商系统上下联动，要集中受理、统一指挥、积极调处、及时反馈、统一汇总、集中分析、信息共享的内部联动网络。职能部门联动，要充分运用政府职能部门在消费维权方面的权威和监管专长，以“12315”维权网络为核心，建立起与公安“110”、质监“12365

”、物价“12358”、卫生“12320”等公共服务平台的维权联动协作网，全方位提供维权服务。社会组织联动，依托“12315”“五进”和消费者协会理事单位的社会监督职能，共同编织消费维权安全网。

三、实施步骤

（一）成立机构。区政府成立x区“12315”消费维权服务站规范化建设领导小组，由区政府分管领导任组长，政府办公室分管副主任、区工商局局长任副组长，各有关单位负责人参加。各乡、镇（街道）也要成立相应机构。

（二）全面推进。从8月到10月底，在全区全面开展布点建站工作，力争完成或超额完成今年的工作目标。

（三）检查验收。各消费维权服务站要于10月上旬前全部建设完成，11月上旬组织检查验收。区“12315”消费维权服务站规范建设领导小组办公室制定检查验收方案和考核办法，并对各地的建设情况进行检查验收和督办。

四、工作要求

（一）加强组织领导，提高思想认识。要以推进x经济社会跨越发展，切实保障和改善民生和构建社会主义和谐社会的高度，深刻认识建立“12315”消费维权服务站的重大意义。工商部门要在各级政府的统一领导下，主动加强与各职能部门的配合，积极争取各方支持，发动社会各界力量参与，使政府行政领导体系、工商行政执法体系、职能部门联动体系和社会组织监督体系相结合，构建消费维权新格局。各单位要高度重视消维权工作，定期研究有关消费维权方面的问题，建立健全联系会议、信息通报、维权协作和联合行动制度，切实提供政策、经费、技术方面的支持。各乡镇政府和街道办事处要将“12315”消费维权工作与社会治安综合治理工作一并部署、一并检查、一并落实；要把“12315”消费维权工作纳入乡镇年度工作目标和乡镇办党政领导经济社会发展目标考评体系，形成各级党委政府强力推动，全社会共同负责维权合力。

（二）加强督促检查，提升维权质量。各地要加强对“12315”维权服务站的领导协调，要不定期组织对各“12315”消费维权服务站建设及运行情况进行指导和督查。区“12315”消费维权服务站规范建设领导小组要充分运用实地查看、听取汇报、明察暗访等灵活多样的方式狠抓“12315”维权服务质量的检查和考评，对在检查和考评中发现的问题，及时督促纠正或认真研究解决。检查和考评情况应作为年度重点工作目标考评重要依据。

（三）加强宣传教育，扩大社会影响。各有关单位要加大“12315”消费维权工作的宣传力度，充分借助广播、电视、报刊、网络等各媒体受众而广的优势进行广泛宣传，结合“3.15”国际消费权益日、“4.26”世界知识产权保护日等社会维权氛围，使“12315”消费维权工作家喻户晓、深入人心，从而提高“12315”消费维权服务站权威公信力。

（四）加强调查研究，创新维权机制。各有关单位要认真总结维权经验，大胆探索行之有效的维权机制，切实做到

“投诉有门、维权有人、服务有方”，努力达到目的“受理及时、转力迅速、调解及时、查处快捷”的目标。要完善奖惩办法，对作出突出贡献的“12315”消费维权服务站及工作人员予以奖励，对受理不及时、出勤不及时、调解不及时、反馈不及时的工作人员及时调整岗位。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找