

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 280—2024

消费维权服务机构管理规范

Management specification for consumer rights protection service
institution

2024-10-14 发布

2024-11-14 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

引言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务总则 1

5 设立要求 2

 5.1 主体类型 2

 5.2 设立条件 2

 5.3 申请 2

6 场所和设备设施要求 2

 6.1 服务站 2

 6.2 ODR 企业 3

7 人员配置和制度建设 3

 7.1 人员配置和要求 3

 7.2 制度建设 3

8 服务内容和要求 3

 8.1 服务内容 3

 8.2 服务要求 3

9 服务流程 4

 9.1 处理范围 4

 9.2 投诉接收 4

 9.3 投诉评估 4

 9.4 投诉处理 4

 9.5 统计报送 5

 9.6 资料存档 5

10 服务安全 5

11 档案管理 5

12 评价与改进 6

13 撤销 6

附录 A（规范性） 消费维权服务站/ODR 企业申请表 7

附录 B（资料性） 消费维权承诺书 8

附录 C（资料性） 消费维权服务机构工作制度 9

附录 D（资料性） 消费维权服务站消费投诉登记表 11

附录 E（资料性） 消费投诉和解协议 12

附录 F（资料性） 消费投诉跟踪督办台账 13

附录 G（规范性）	广州市消费维权服务站服务效能指标统计报表	14
附录 H（资料性）	先行赔付登记表	15
附录 I（规范性）	消费维权服务机构自评表	16
参考文献		18

前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：陈巧红、陈淑宜、何燕敏、崔丽、王丽慧、钟俊锋、章文超、占忠利、赖焕新、扈银霞、颜黎明、汪婷婷、李思尘、罗继华、冯梓君。

引 言

习近平总书记在 2022 年底中央经济工作会议中指出：“要把恢复和扩大消费摆在优先位置。增强消费能力，改善消费条件，创新消费场景，使消费潜力充分释放出来。”因此，积极营造安全放心消费环境，持续优化线下线上消费体验，大力提升消费满意度，是改善营商环境，构建全国统一大市场，增强人民群众获得感、幸福感、安全感的必然要求。为提升广州市消费维权服务水平，增强经营者依法经营、诚信自律意识，推进“消费纠纷多元化解机制和消费维权制度建设”，广州市市场监督管理局在全市重点领域、重点企业建立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，通过引导、监管、示范三位一体的模式，逐步构建企业履行主体责任、行业自律、社会监督、部门协作为一体的消费维权共治新格局。

为进一步促进消费维权服务机构的高质量发展，加强消费维权工作程序和服务管理的规范性，发挥标准化的技术支撑作用，广州市市场监督管理局牵头制定广州市地方标准《消费维权服务机构管理规范》，旨在通过标准的实施和推广，为相关服务机构提供标准化、规范化的工作指引，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，为广州市高质量实现老城市新活力和建设国际消费中心城市贡献力量。

消费维权服务机构管理规范

1 范围

本文件规定了消费维权服务机构的服务总则、设立要求、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、档案管理、评价与改进及撤销等要求。
本文件适用于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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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
GB/T 19014	质量管理	顾客满意	监视和测量指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费维权服务机构 consumer rights protection service institution

接受市场监督管理部门监督指导，利用社会力量和资源，负责处理消费纠纷的服务机构，通常包括消费维权服务站和在线消费纠纷解决（ODR）企业，以下简称服务机构。

3.2

消费维权服务站 consumer rights protection service station

接受市场监督管理部门监督指导，依托相关市场主体、社会组织建立的用于快速接收、处理生活消费纠纷，并提供消费信息和咨询服务的机构，以下简称服务站。

3.3

在线消费纠纷解决（ODR）企业 online dispute resolution enterprise

接受市场监督管理部门监督指导，在全国 12315 平台注册账号，依托平台在线消费纠纷解决机制开展消费纠纷在线解决服务的企业，以下简称ODR 企业。

3.4

服务机构管理部门 service institution management department

负责辖区内服务机构指导和监督管理工作的市场监督管理部门，以下简称管理部门。

3.5

投诉 complaint

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议时，要求服务机构解决该争议的行为。

4 服务总则

4.1 制定并健全各项工作制度和服务指南，明确工作目标和业务范围，规范工作程序。

4.2 加强日常管理，建立工作考核评价和服务质量监督制度，建立意见收集、反馈和回访长效机制，构建科学管理模式。

4.3 增强消费者权益保护意识，坚持以事实为根据，以法律为准绳，以公平、公正、合理、诚实、守信为原则，依法与消费者进行沟通，协商和解方案，保障消费者权益，提高服务机构的公信力和影响力。

4.4 强化人才队伍专业化建设，加强消费维权法律法规和业务技巧的学习培训，提升消费投诉处理能力，开展消费维权普法宣传、业务咨询和消费纠纷和解等多元化的服务，推进服务机构建设管理水平，提质增效。

5 设立要求

5.1 主体类型

服务机构设立主体的类型包括但不限于：

- a) 商场、超市、市场、企业、景区；
- b) 社会组织；
- c) 其他符合条件的法人或非法人组织。

5.2 设立条件

符合以下条件之一的主体可自愿申请设立服务机构：

- a) 在相关区域内规模或影响力较大，售后制度和管理较为规范，能有效处理消费纠纷，以及在相关行业或区域内起模范带头作用的主体；
- b) 重视消费者权益保护工作，并能积极配合管理部门工作的主体；
- c) 涉及消费投诉较为集中，并有完善处理消费投诉工作制度的主体；
- d) 其他自愿申请成为服务机构，并具备较强处理消费纠纷能力的主体。

5.3 申请

申请建立服务机构时，需向服务机构所在地的管理部门提交以下资料：

- a) 营业执照复印件或组织机构登记证复印件（加盖公章）；
- b) 《消费维权服务站/ODR 企业申请表》（按附录 A）；
- c) 《消费维权承诺书》（见附录 B）；
- d) 其他开展消费者权益保护工作的情况说明。

管理部门审批同意后，服务机构方可开展相关工作。

6 场所和设备设施要求

6.1 服务站

6.1.1 服务站的设备设施要求如下：

- a) 应有相对固定、布局合理的场所，宜设置在方便消费者找到的主要出入口附近，并在显眼处悬挂“消费维权服务站”牌匾；
- b) 应配备专用电话、可接入互联网的计算机，配备桌、椅、资料柜等办公家具；
- c) 应向消费者提供内容准确、格式规范的消费投诉相关表格、填写样本及必要的文具；
- d) 应有消费者投诉登记记录表格或记录本；
- e) 宜在醒目位置公示消费维权服务工作制度（见附录 C），公示服务流程、工作职责、服务承诺、工作人员信息等，公示信息应统一；
- f) 宜设置消费维权宣传栏，向消费者宣传消费维权法律法规知识和相关政策，以及发布消费提示或警示。

6.1.2 宜设置消费纠纷和解室，其设备设施要求如下：

- a) 有相对固定的场地，并设置“和解室”的标识或标牌等；
- b) 宜在醒目位置悬挂、张贴管理制度等；
- c) 宜配置电脑、电话、笔、纸等办公用品；
- d) 宜配备录音录像设备、电子监控设备等。

6.1.3 有条件的经营者宜在场所内设置问询处，提供引导消费者到达服务站的人工服务。

6.2 ODR 企业

ODR 企业的设备设施应符合以下要求：

- a) 有相对固定的办公场所；
- b) 建立接收和处理消费投诉的管理规范，包括工作制度、服务流程、工作职责等内容；
- c) 配备可接入互联网的计算机；
- d) 配备用于消费投诉和解的电话专线。

7 人员配置和制度建设

7.1 人员配置和要求

7.1.1 应根据经营规模、消费投诉数量等实际情况进行服务机构人员的配置：

- a) 应配备 1 名以上经专业培训的专/兼职工作人员负责服务机构的日常工作；
- b) 应指定 1 名工作人员为服务机构联络员，负责联系管理部门；服务机构需将联络员的姓名、联系电话等相关信息向管理部门备案，发生变更时应及时指定接替人员，并在 5 个工作日内书面报告管理部门。

7.1.2 服务机构宜维持联络员稳定性，人员变动时应做好工作交接以确保维权服务工作的可持续性和服务质量。

7.1.3 服务机构工作人员应负责服务机构消费投诉的登记接收、协调和解、统计报送、资料管理、业务咨询等工作。

7.1.4 服务机构工作人员应掌握消费维权方面的法律法规和标准等业务知识。

7.1.5 服务机构工作人员应熟悉与本服务机构相关的商品或服务方面的知识、投诉处理流程及相关规章制度。

7.1.6 服务机构工作人员应具有良好的职业道德和沟通协调能力。

7.1.7 服务机构工作人员应佩戴本单位工作证上岗。

7.1.8 服务机构工作人员应积极参加消费者权益保护相关法律法规、制度和消费纠纷处理等方面的培训。

7.1.9 服务机构宜建立完善考核评价机制，定期对服务机构工作人员进行考核。

7.2 制度建设

7.2.1 应建立规范的工作人员职责、消费纠纷处置工作机制、流程。

7.2.2 应建立消费纠纷和解、信息保密等制度。

7.2.3 宜建立产品质量和服务保证金制度，推行消费争议先行赔付。

7.2.4 宜建立和实施线下七天无理由退货制度。

7.2.5 可根据自身管理特点建立其他有利于消费者权益保护的相关制度。

8 服务内容和要求

8.1 服务内容

8.1.1 服务站通过电话、互联网、现场、信函等方式接收消费者投诉；ODR 企业通过全国 12315 平台接收消费者投诉。

8.1.2 服务机构通过电话、互联网、现场和解等方式处理消费投诉。

8.1.3 服务机构应定期汇总、分析消费者投诉情况，不断改进服务，提高消费纠纷处理能力。

8.1.4 服务机构对消费者投诉较为集中的问题，应及时向管理部门反映，配合处理问题。

8.1.5 做好消费投诉登记处置记录，存档备查。

8.2 服务要求

8.2.1 应畅通投诉渠道，以便捷的方式接收处理消费者投诉。

- 8.2.2 应以公平、公正、合理为原则，尊重消费者的意愿，诚恳协商，耐心听取消费者的意见，依法依规解决问题。
- 8.2.3 应对在处理消费投诉中获知的消费者个人信息保密。
- 8.2.4 应积极配合管理部门做好消费维权相关工作。
- 8.2.5 应做好消费维权方面的普法宣传教育工作。
- 8.2.6 消费投诉处理后，宜及时进行回访和满意度调查。

9 服务流程

9.1 处理范围

- 9.1.1 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议的投诉。
- 9.1.2 有下列情形之一的投诉，服务机构可提供有关依据后不予处理：
 - a) 有确切证据证明不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉方之间存在消费者权益争议的；
 - b) 没有明确的诉求或者没有真实准确的被投诉方的；
 - c) 通过非法渠道购买商品或者接受服务的；
 - d) 法院、仲裁机构、其它行政机关或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；
 - e) 其他不符合有关法律法規规定的。

9.2 投诉接收

- 9.2.1 服务机构接到投诉后，属于处理范围的，应进行登记；不属于处理范围的，应明确告知消费者不予处理的原因，并做好记录。
- 9.2.2 服务机构应根据消费者诉求，指导消费者提供相关证据材料等信息，并告知办理流程、反馈时间等。
- 9.2.3 服务站应根据消费者现场投诉情况填写《消费维权服务站消费投诉登记表》（见附录D）。
- 9.2.4 ODR 企业应及时接收全国 12315 平台的投诉工单。

9.3 投诉评估

服务机构应对投诉事项的严重性、复杂性、是否会引发群体投诉等因素进行评估，必要时可向管理部门报备、询求处理的指导意见。

9.4 投诉处理

- 9.4.1 服务机构应及时展开调查，对争议双方有分歧的投诉事项进行核实，按 GB/T 19012、GB/T 19013 和 GB/T 19014 的相关要求执行。
- 9.4.2 服务机构和消费者在调解过程中需要对商品或者服务质量进行鉴定、检测的，服务机构和消费者可协商确定鉴定、检测机构。
- 9.4.3 服务机构通过全国 12315 平台接收的消费投诉，应按规定时间查明情况并处理，根据需要可联系消费者进行调解协商。
- 9.4.4 服务机构接到管理部门转办的投诉，应按规定时间以服务机构的名义查明情况并处理，根据需要可联系消费者积极协商处理，促成和解。
- 9.4.5 有下列情形之一的投诉，应终止处理，按 9.6 存档，并将处理情况告知相关当事人：
 - a) 服务机构和消费者无法达成一致和解意见的；
 - b) 投诉方撤回投诉的；
 - c) 处理过程中发现存在 9.1.2 情形的。
- 9.4.6 消费投诉处理完毕后，服务机构应如实记录处理时间、协商结果等详细处理信息；ODR 企业还应如实录入全国 12315 平台。
- 9.4.7 投诉处理流程见图 1 和图 2。

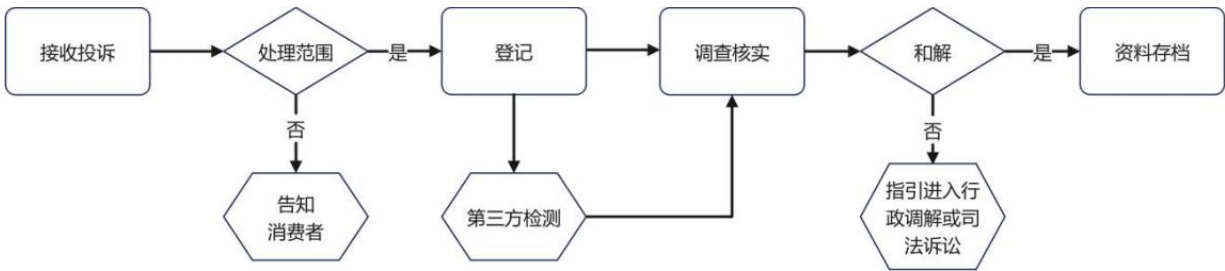


图 1 消费维权服务站消费投诉处理流程图

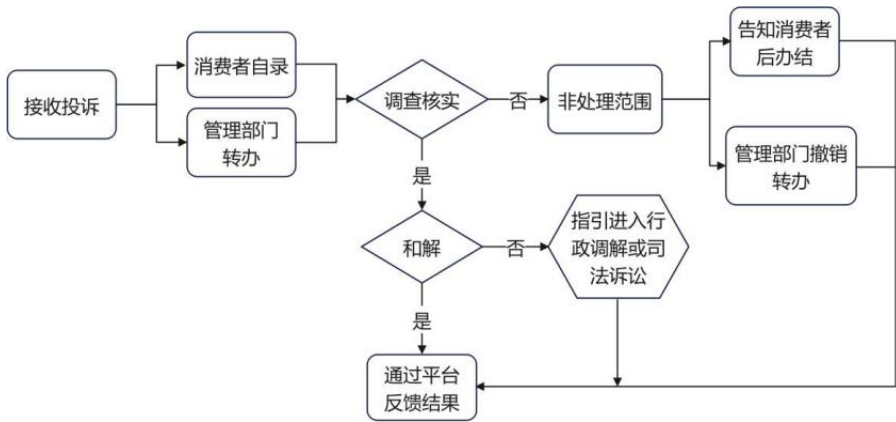


图 2 ODR 企业消费投诉处理流程图

9.5 统计报送

服务机构应按照管理部门的要求对消费投诉登记处置情况进行统计报送。

9.6 资料存档

服务机构工作人员应将投诉处理涉及的全过程资料，包括但不限于投诉处理文字记录、举证材料、图片、音频、视频等完整归档。

10 服务安全

- 10.1 服务机构在服务过程中应采取有效措施，保护好消费者个人信息。
- 10.2 服务机构应制定安全应急管理制度和应急预案，遇到重大集体争议和突发性事件，应有有效的应对措施降低影响或损失，确保服务对象、工作人员和来访者的人身财产安全。

11 档案管理

- 11.1 应制定档案的分类、标识、保管、查阅、保密、处置等管理制度。
- 11.2 应将投诉处理材料及时归档，由专人负责服务档案的统一管理，规范开展档案的收集、整理、保管、保密、查阅和销毁工作。
- 11.3 应按照一案一号、一案一卷的原则建立案卷。卷宗材料包括但不限于以下内容：
 - a) 《消费投诉和解协议》（见附录 E）；
 - b) 《消费投诉跟踪督办台账》（见附录 F）；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/377033132110010013>