

DB 4406

佛 山 市 地 方 标 准

DB4406/T 42—2024

消费维权服务站设立和管理规范

Specifications for the establishment and management of consumer rights service
station

2024 - 03 - 11 发布
施

2024 - 03 - 11 实

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

 4.1 规范统一 1

 4.2 注重效率 1

 4.3 主动服务 2

 4.4 科学管理 2

5 站点规划 2

 5.1 建站原则 2

 5.2 建站类型 2

6 站点建设 2

 6.1 设立 2

 6.2 标志标识形象设置 3

 6.3 工作场所与设施设备设置 3

 6.4 人员配备 3

7 管理要求 4

 7.1 制度建设 4

 7.2 人员培训和考核管理 4

 7.3 服务管理 4

 7.4 宣传管理 5

 7.5 应急与安全管理 5

 7.6 档案管理 5

8 评价与改进 5

附录 A（资料性） 设立“消费维权服务站”申请表 6

附录 B（规范性） 消费维权服务站标志标识及其用品 7

附录 C（资料性） 服务记录表单 15

附录 D（规范性） 消费维权服务站自评表 21

参考文献 23

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。

本文件由佛山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：佛山市市场监督管理局、佛山市质量和标准化研究院、广东汽车检测中心有限公司、佛山众陶联供应链服务有限公司、佛山市房地产业协会、顺德区市场监督管理局乐从市场监督管理所。

本文件主要起草人：黄洁虹、钟照华、李威、钟颖瑶、柯国毅、金世荣、卢秋萍、陈志宏、马颖甄、周惠心。

消费维权服务站设立和管理规范

1 范围

本文件规定了消费维权服务站设立和管理的基本原则、站点规划、站点建设、管理要求和评价与改进。

本文件适用于消费维权服务站的设立和管理，原已设立的消费维权服务站的运行管理参照执行。

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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费维权服务站 consumer rights service station

符合一定条件的商场、超市、商品交易市场、企业、景区、行业协会（商会）、电子商务经营者等（以下简称经营者）自愿提出设立申请，接受相关主管部门的管理和指导，旨在落实经营者消费维权主体责任，加强消费者合法权益保护的工作站。

3.2

消费纠纷 consumer disputes

消费者和经营者在交易过程中或交易完成后因商品或服务产生的消费权益争议。

3.3

消费投诉 consumer complaints

消费者因消费纠纷而提出要求解决消费权益争议的行为。

4 基本原则

4.1 规范统一

依法依规建立统一消费纠纷处理规则并公示，规范消费维权服务站处理消费纠纷的流程和处理文书，做到制度健全、管理规范。

4.2 注重效率

结合自身经营服务的特点，简化纠纷处理流程以降低维权成本和提高处理效率，按约定规则快速处理。

4.3 主动服务

主动提供消费信息服务、接收反馈意见和消费咨询、开展理性消费教育和消费纠纷和解等多元化的服务，并提供必要的消费维权法律法规、消费纠纷处置技能的培训。

4.4 科学管理

强化落实日常管理，创新管理理念和方式，结合经营者信用情况进行分类管理，倡导运用信息化技术手段，构建科学监管模式。

5 站点规划

5.1 建站原则

适应辖区经济社会发展状况、群众消费习惯、消费方式趋势、消费投诉热点难点等因素的需要。

5.2 建站类型

消费维权服务站创建主体的类型包括但不限于：

- 商场；
- 超市；
- 商品交易市场；
- 企业；
- 景区；
- 行业协会（商会）；
- 电子商务经营者。

6 站点建设

6.1 设立

6.1.1 经营者申请设立“消费维权服务站”应符合下列条件：

- a) 依法登记成立，具备一定规模，生产经营环境安全卫生、设备设施条件较好；
- b) 信誉良好，注重商品和服务质量；
- c) 重视维护消费者权益，有处理消费者投诉的部门、工作人员和相应的工作管理制度；
- d) 自申请之日向前追溯一年内，无恶意侵害消费者权益、制售假冒伪劣商品、虚假广告和虚假宣传等违法违规的行政处罚记录；
- e) 自愿接受辖区相关主管部门的管理和指导。

6.1.2 设立消费维权服务站的程序如下：

- a) 经营者填写《设立消费维权服务站申请表》（见附录 A）递交辖区镇（街道）市场监督管理部门；
- b) 辖区镇（街道）市场监督管理部门进行实地勘察和研究，加具部门意见；
- c) 报区级市场监督管理部门消费维权机构批准后市级市场监督管理部门；
- d) 经批准同意后，设立消费维权服务站；
- e) 辖区市场监督管理部门指导经营者进行建站工作。

6.2 标志标识形象设置

6.2.1 应在经营场所的显著位置悬挂全市统一的“佛山市消费维权服务站”牌匾和使用规范的站点名称，鼓励在对外宣传时结合自身实际情况使用佛山市消费维权服务标识标牌（按附录 B），有效对外展示佛山市消费维权服务站形象。

6.2.2 标识应醒目、易于观察，不限材质和尺寸，可结合场所实际情况进行布置。鼓励在总平面示意图上标注消费维权服务站的位置，并在经营场所的公共信息导向系统内设置消费维权服务站的符号标识或文字标识，以引导消费者方便快捷地到达消费维权服务站，景区、街区、商圈和大型综合体可参照 GB/T 15566.1 的要求进行标识布置。

6.2.3 应在受理接待点的显著位置设置佛山市消费维权服务站的主标识和站点名称：

- a) 受理接待点采用独立方式设置的，可在入口处设置“佛山市消费维权服务站”标识；
- b) 采用开放方式设置的，可在受理接待点的工作柜台上统一摆放“佛山市消费维权服务站”标识的窗口立牌或在工作柜台上方悬挂“佛山市消费维权服务站”标识的吊牌；
- c) 销售服务区域较大的，次要出入口宜设置引导消费者到达消费维权服务站的导向指示标识；
- d) 楼层较多的，宜在楼层出入口附近设置楼层导向指引或平面示意图，并标示消费维权服务站的位置信息。

6.2.4 鼓励在线上宣传页面使用佛山市消费维权服务站的站徽、宣传标语与口号。

6.2.5 消费维权服务站的工作证、服务意见箱、投诉记录簿、文件盒档案袋、信封等办公用品可按附录 B 的样式。

6.3 工作场所与设施设备设置

6.3.1 受理接待点

6.3.1.1 受理接待点应布局合理，宜设置在方便消费者找到主要出入口附近。

6.3.1.2 有条件的经营者可在每一层收银台设置问询台，提供引导消费者到达消费维权服务站的人工服务。

6.3.1.3 应在受理接待点醒目位置公示消费维权服务的基本内容，设置清晰易辨识的消费维权服务站职能提示、服务承诺、和解原则、受理流程、工作人员的公示信息板。

6.3.1.4 受理接待点应提供申请消费纠纷和解的业务表格和填写样本，并确保内容准确，格式规范，应向消费者提供必要的文具。

6.3.1.5 受理接待点宜配备必要的便民服务设施，如饮水器具、放大镜等。

6.3.2 和解室

6.3.2.1 宜设置和解室，可指定一个相对固定的场地作为和解室，如利用已有的办公室、会议室的场地划分一个相对独立的位置。

6.3.2.2 应在房门处设置门牌标识，宜在房门一侧设置提示牌，标明和解室使用状态。

6.3.2.3 和解室宜宽敞明亮，装修以和谐柔性为原则，宜提供适合交流洽谈的桌椅或沙发、茶几，为消费者提供舒适的交流洽谈环境。

6.3.2.4 宜在醒目位置悬挂、张贴管理制度、工作人员行为规范、消费者权利义务等。

6.3.2.5 宜配置电脑、电话、笔、纸等办公用品。

6.3.2.6 鼓励配备录音录像设备、电子监控设备等。

6.4 人员配备

- 6.4.1 应根据经营规模、消费投诉数量为消费维权服务站进行员额配置，明确站长、和解员的分工和职责，宜维持队伍稳定，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。
- 6.4.2 按行业消费纠纷的特点，可建立对商品（服务）进行检验检测、鉴定、评估的专家队伍。

7 管理要求

7.1 制度建设

- 7.1.1 应建立规范的工作人员职责、消费纠纷处置工作机制、流程，建立消费纠纷和解制度、消费维权自律制度、信息保密制度等。
- 7.1.2 鼓励建立产品质量和服务保证金制度，推行消费争议先行赔付。
- 7.1.3 鼓励建立和实施产品质量安全责任保险制度。
- 7.1.4 鼓励建立和实施举证责任倒置制度。
- 7.1.5 鼓励建立和实施线下七天无理由退货制度。
- 7.1.6 鼓励探索推行未使用的预售类服务产品“随时退”“过期退”制度。
- 7.1.7 鼓励探索推行“异地购买本地退货”制度。
- 7.1.8 鼓励探索推行“线上购买线下退货”制度。
- 7.1.9 鼓励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。

7.2 人员培训和考核管理

- 7.2.1 应对工作人员不定期开展培训，每年不少于 1 次，包括但不限于：
 - a) 组织岗前培训和在岗培训，进行政治思想、职业道德、业务能力、作风建设培训；
 - b) 参加消费者组织、政府部门组织的或自行组织的消费维权相关培训。
- 7.2.2 鼓励建立完善考核评价机制，定期对工作人员进行考核，将考核评价结果与其绩效或晋升相关联。

7.3 服务管理

- 7.3.1 应将消费维权服务站开展消费纠纷先行和解业务所需费用列入年度预算，保障站点运作的费用。
- 7.3.2 应遵循合法、公正的原则，对消费者提出的投诉自觉承担先行和解义务，按照服务流程（见图 1）及时受理、处理和结案。
- 7.3.3 消费投诉处理，视复杂程度，一般从受理之日起 3 个~10 个工作日之内处理完毕，举证时间较长的，双方协商延长时间。

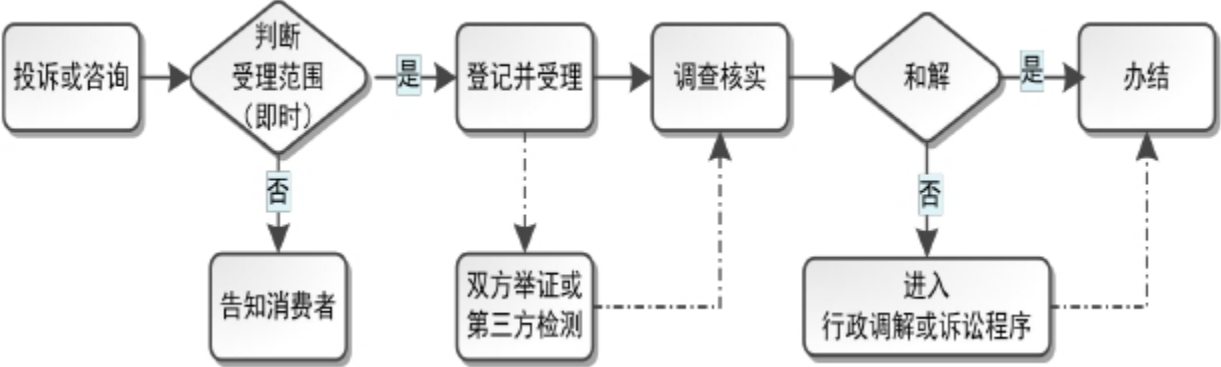


图 1 消费维权服务全过程流程图

7.3.4 消费纠纷处理后，鼓励及时采取问卷调查、电话等形式回访当事人，征询其意见，并及时妥善处理当事人对纠纷处理的意见建议。

7.3.5 应规范开展消费维权服务站服务效能指标的统计分析，及时向辖区镇（街道）市场监督管理部门报送总结反馈服务管理情况。

7.3.6 应清晰、完整地填写消费维权服务相关记录（见附录 C）。

7.3.7 鼓励加入在线消费纠纷解决（ODR）系统，明确各系统的操作人员、维护人员及管理责任人，开展消费纠纷受理、处理结果、回访情况的登记、统计。

7.4 宣传管理

7.4.1 宜采用宣传单张、电子液晶显示屏、多媒体、互联网渠道等方式自主开展消费维权服务的宣传，发挥消费维权服务站典型示范作用，树立具有佛山市特色的消费维权服务站品牌。

7.4.2 可在受理接待点提供消费者权益保护相关政策、宣传资料。有条件的，可提供电子显示屏或其他数字化查询方式。

7.5 应急与安全管理

7.5.1 应建立非常规性事件应急预案，按照应急预案及时妥善处理过度维权、重大争议、群体性事件等事件。

7.5.2 应建立联动处理的对接单位和联系人、联系方式的清单，强化部门协作配合，确保事件有效预防和快速妥善处理。

7.6 档案管理

7.6.1 消费纠纷案件处理文书、佐证材料应整理并归档规范。

7.6.2 档案归档保管时间应不少于 3 年。

7.6.3 应避免泄露消费者个人隐私信息。

8 评价与改进

8.1 应制定消费维权服务检查计划，按期开展内部检查（自评表按附录 D），并形成服务质量年度自评总结，提出改进措施。

8.2 鼓励每年开展针对消费维权服务的公众满意度调查，分析消费者或消费纠纷案件当事人的反馈。

8.3 对开展服务质量评价后的改进措施进行跟踪，建立改进记录跟踪其结果和改进措施的有效性，确保消费维权服务站服务管理持续改进。

8.4 鼓励设置并公开消费维权服务站的监督电话，接受公众服务反馈。

8.5 消费维权服务站出现下列情况的，应予取消资格，摘除牌匾：

- a) 不履行工作职责，经批评教育仍未见改善的；
- b) 不接受相关行政管理部门的业务指导和监督管理的；
- c) 严重侵害消费者权益，在社会上造成恶劣影响的；
- d) 消费维权服务站所在经营者不支持其工作，无法履行职责的；
- e) 消费维权服务站所在经营者注销或被吊销营业执照的；
- f) 消费维权服务站所在经营者主动要求取消资格的；
- g) 消费维权服务站所在经营者出现其他违法违规行，并在社会上造成恶劣影响的。

附 录 A

(资料性)

设立“消费维权服务站”申请表

设立“消费维权服务站”申请表见表 A.1。

A.1 设立“消费维权服务站”申请表

申请企业填报信息	企业名称： 地址/住址： 联 系 人：联系电话： 本企业已达到“消费维权服务站”的设立条件，承诺严格遵守佛山市消费维权服务站管理的有关规定，自愿接受当地市场监督管理部门的业务指导和监督管理，特申请设立“消费维权服务站”。 (公章) 年 月 日
镇(街道)市场监督管理部门意见	申请企业已符合下列条件(√/×)： 1、依法登记成立，具备一定规模，生产经营环境安全卫生、设备设施条件较好的企业；() 2、信誉良好，注重商品和服务质量；() 3、重视维护消费者权益，有处理消费者投诉的部门、工作人员和相应的工作管理制度；() 4、自申请之日向前追溯一年内，无恶意侵害消费者权益、制售假冒伪劣商品、虚假广告和虚假宣传等违法违规的行政处理记录。() 经实地勘察和研究，拟(同意/不同意)该企业设立“消费维权服务站”。 经办人：负责人(公章)： 年 月 日
区级市场监督管理部门意见	经研究，(同意/不同意)该企业设立“消费维权服务站”。 负责人(公章)： 年 月 日
备注	
注：表中“申请编号”和“核准编号”由区级市场监督管理部门按照提交申请企业和核准企业设立“消费维权服务站”的顺序统一编写。	

申请编号：

核准编号：

附 录 B
(规范性)
消费维权服务站标志标识及其用品

B.1 消费维权服务站主标志

消费维权服务站主标志的由湖蓝、浅蓝和深蓝三种颜色组成，CMYK、RGB 的色值取值比例按图 B.1 的规定。实际使用时可按比例缩放尺寸大小，但不能更改颜色。



图 B.1 消费维权服务站主标志（参考色）

B.2 牌匾

牌匾见图 B.2。



图 B.2 牌匾

B.3 宣传栏

宣传栏见图 B.3。



a) 左面

b) 右面

图 B.3 宣传栏

B.4 受理接待点窗口立牌

受理接待点窗口立牌的正反面相同，效果图见图 B.4。



图 B.4 受理接待点窗口立牌

B.5 受理接待点窗口吊牌

受理接待点窗口吊牌的正反面相同，效果图见图 B.5。



图 B.5 受理接待点窗口吊牌

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/825013233203011131>