淮南市工商行政管理局文件

淮工商消〔2015〕19号

关于印发淮南市工商行政市场监督管理机关消费维权行政约谈制度暂行的通知

凤台县、各区市场监管局，各直属单位、工商分局：

为进一步强化行政指导在消费维权工作中的作用，规范消费维权制度建设，推动消费维权工作前移，切实保护消费者合法权益，现将《淮南市工商行政（市场监督）管理机关消费维权行政约谈制度（暂行）》印发给你们，请遵照执行。

附件：1、淮南市工商行政（市场监督）管理机关消费维权行政约谈制度（暂行）

2、消费维权行政约谈附表

（此页无正文）

淮南市工商行政管理局

2015年3月3日

淮南市工商行政管理局　　2015年3月3日印发

淮南市工商行政（市场监督）管理机关消费维权行政约谈制度（暂行）

第一条：为切实加强对经营者商品和服务质量的监督管理，积极探索科学、便捷、高效的消费纠纷处理方式，及时调处重大或敏感的消费纠纷，进一步提高流通领域商品质量和服务质量水平，切实保护消费者合法权益，营造放心消费环境，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《工商行政管理系统流通领域商品质量抽检办法》、《侵害消费者行为处罚办法》和《安徽省消费者权益保护条例》、《安徽省工商系统流通领域商品质量抽检工作细则》等有关规定，结合我市实际，特制定本制度。

第二条：推行消费维权约谈制度，旨在强化经营者自律，及时预防、有效处理社会普遍关注的重点、潜在和普遍性的消费纠纷，预防和避免消费纠纷的升级，实现将消费纠纷由“事后处理型”向“事前服务型”转变，促进社会和谐。

第三条：本制度所称的消费维权约谈是指工商行政（市场监督）管理机关或其消费者权益保护机构与经营者（法定代表人或负责人）进行直接沟通交流、通报情况、听取意见、研究办法，督促经营者及时解决有关消费纠纷，指导经营者建立和完善消费维权自律体系，落实长效管理机制，提升消费维权在行政监管和行政指导工作实践中的运行能力，提升

全社会在维护消费者合法权益的整体效应。

第四条：约谈应本着“合法合理、公开公平、互为平等、方式多样”的原则进行。

第五条：工商行政（市场监督）管理机关应当严格依据法律、法规规定和有关政策实施约谈，不得超越法定权限和管辖范围。

第六条：工商行政（市场监督）管理机关实施约谈必须基于正当、合理的目的，约谈的方式、内容必须适度，合乎情理。

第七条：工商行政（市场监督）管理机关实施约谈应当充分考虑约谈对象的意愿，尊重约谈对象的权利，不得以强制或变相强制的方式进行约谈活动。

第八条：约谈的事项、依据、方式等内容应当对约谈对象公开。对同一事项的不同约谈对象应给予相同的约谈指导，没有正当理由，不得差别对待。

第九条：约谈要采用共性问题集中约谈、个性问题个别约谈的方式。

第十条：工商行政（市场监督）管理机关实施约谈，采取的方案、方式应与约谈的目的具有必要的和合理的联系。在各种可能采取的方案中，选择最符合成本效益原则的方案；在各种可能采取的方式中，选择既能有效实现行政约谈的目的，又能避免损害约谈对象的方式。

第十一条：经营者出现下列情形的，工商行政（市场监督）管理机关可以进行约谈：

（一）消费者投诉举报比较集中、数量较大的；

（二）经营者因同一商品（服务）质量问题被5个以上消费者群体投诉的；

（三）阶段性消费者投诉举报情况起伏明显、数量变化大的；

（四）消费者投诉举报和商品（服务）质量存在的问题具有典型特征，具有代表性、倾向性和苗头性的；

（五）经营者在保护消费者权益方面存在明显缺陷或不足的；

（六）经营者一年内因商品（服务）质量问题被消费者投诉累计5次以上的；

（七）经营者因商品（服务）质量问题一年内对消费者的正当投诉无理拒绝或故意推诿累计2次以上的；

（八）经营者因商品（服务）质量问题一年内被工商部门查处2次以上的；

（九）经营者因商品（服务）质量造成消费者人身伤害以上或造成经济财产损失达1万元以上的；

（十）经营者因商品（服务）质量问题被工商机关通报或被媒体曝光后，未主动改正，而被消费者投诉或被行政执法部门查处的；

（十一）经营者提供的商品（服务）质量存在缺陷或安全隐患，未采取有效措施的；

（十二）公共企业或者依法具有独占地位的经营者和直销企业侵犯消费者权益的；

（十三）广告发布单位、广告经营者因发布违法广告严重损害消费者利益或者引发群体性事件的；

（十四）利用合同欺诈消费者的；

（十五）工商行政（市场监督）管理机关或其消费者权益保护机构认为需要约谈的其他情形。

第十二条：约谈内容主要为：通报咨询、投诉、举报等消费者反映的重热点信息，商品质量抽检情况；听取约谈对象开展消费维权工作和有关商品质量、售后服务、制度建设等自律管理方面的情况；分析投诉数量多、处理不及时的内外部因素；指导加强制度建设、完善消费纠纷处理机制和落实长效管理的方法和途径；督促约谈对象及时解决相关消费纠纷等。

第十三条：约谈遵照以下程序进行：

（一）约谈报批。启动集体约谈程序须经局领导批准，由工商行政（市场监督）管理消费者权益保护机构、12315消费者投诉举报中心等部门落实约谈的召集、联系等工作，原则上同一事件不重复约谈；集体约谈经局领导批准可临时召集进行。启动个别约谈程序须经工商行政（市场监督）管

理消费者权益保护机构、12315 消费者投诉举报中心负责人批准。

（二）约谈告知。工商行政（市场监督）管理机关经调查了解，认为需要实施行政约谈的，在正式约谈前，应向约谈对象送达《约谈通知书》，确定约谈内容、时间、地点、参加人员等。紧急情况下可以电话通知约谈。对于需要约谈对象事先作相应准备的行政约谈，应当提前告知约谈对象，并给予约谈对象合理的准备时间。

（三）约谈实施。约谈一般由工商行政（市场监督）管理机关消费者权益保护机构、12315 消费者投诉举报中心组织实施，相关监管执法部门和消费者协会等社会组织配合参与。必要时可以邀请新闻媒体或有利害关系的消费者参加，但事先应告知被约谈者。约谈必须认真组织、充分准备。约谈者必须充分听取被约谈者的意见。

第十四条：工商行政（市场监督）管理机关在实施约谈过程中，约谈对象如明显表示不服从行政约谈指导的，工商行政（市场监督）管理机关应当终止行政约谈程序。

第十五条：约谈应当做好约谈记录。约谈记录应如实反映约谈的过程、内容和共识，约谈结束后由约谈组织单位、被约谈人和记录人分别签字或盖章确认，约谈记录应存档。必要时可以形成约谈纪要。约谈结束，约谈对象应在约定的时间内自查自纠、落实整改措施，并递交整改报告。

第十六条：约谈组织者应在约定的时间内对约谈共识的落实情况进行回访。对无故不参加约谈或约谈后整改措施不落实的，将通过媒体及其他途径予以通报，如有违反法律法规的行为应依法进行处理。

第十七条：工商行政（市场监督）管理机关在实施约谈过程中，发现约谈对象有违法行为的，应责令其限期改正、依法给予行政处罚。

第十八条：工商行政（市场监督）管理机关约谈时，公开的内容不得泄漏国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第十九条：约谈对象采纳具体行政约谈意见的，工商行政（市场监督）管理机关应当帮助、指导约谈对象建立相应的管理制度，以提高行政约谈的质量。

第二十条：工商行政（市场监督）管理机关消费者权益保护机构、12315 消费者投诉举报中心应当全面、客观地汇总、分析约谈的实施情况，做好有关信息资源的开发，为工商行政（市场监督）管理工作服务。

工商行政（市场监督）管理机关应当根据约谈情况发布消费提示或消费警示；对重大影响的侵权行为，应当予以曝光；对存在社会共性问题的，应当及时向本级工商行政（市场监督）管理机关负责人和上级工商行政（市场监督）管理机关报告。

第二十一条：各级工商行政（市场监督）管理机关应当

建立健全对约谈的监督制度，加强对本级以及下级工商行政（市场监督）管理机关实施约谈的监督，及时纠正约谈实施中的违法和不当行为。

第二十二条：本制度由淮南市工商行政管理局负责解释。

附件 1：

消费维权行政约谈审批表

<table>
<tr><td>被约谈人</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>拟约谈时间</td><td></td><td>约谈地点</td><td></td></tr>
<tr><td>提请约谈事由</td><td colspan="3">提请人：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>约谈机构意见</td><td colspan="3">负责人：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>领导意见</td><td colspan="3">签名：
年　月　日</td></tr>
</table>

淮南市工商行政管理局制

附件 2：

消费维权行政约谈通知书

为进一步做好消费维权工作，切实加强对经营者商品和服务质量的监督管理，有效防范并及时调处消费纠纷，切实保护消费者合法权益 完善消费纠纷处理机制和落实长效管理工作，请你单位负责人前来参加约谈，共同商讨有关事宜。现通知如下：

一、约谈时间：＿＿＿＿年＿＿月＿＿日＿＿时＿＿分＿＿＿＿

二、约谈地点：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

三、约谈对象：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

四、约谈内容：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

五、联系人：＿＿＿＿＿＿＿＿联系电话：＿＿＿＿＿＿

（公章）

年　　月　　日

送达回执	送达人	
	送达时间	
	签收人（盖章）	
	联系电话	

附件 3：

消费维权集体约谈记录

约谈时间		约谈地点	
约 谈 人		记 录 人	
被约谈人			
约谈内容			
约谈组织单位（签字或盖章）： 年 月 日	被约谈人（签名）： 年 月 日		记录人（签名）： 年 月 日

淮南市工商行政管理局制

附件 4：

消费维权个别约谈记录

约 谈 对 象 名 称：_____

被约谈人姓名及职务：_____

约 谈 实 施 机 构：_____ 约谈人员：_____

约 谈 方 式：_____ 约谈时间：_____

约 谈 地 点：_____

主要约谈内容：

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

被约谈人签字：

附件 5：

消费维权自查自纠表

单位名称				联系电话	
责任部门		责任/联系人		联系电话	
检查发现存在问题及隐患：					
反馈情况（整改要求和期限）： （企业公章） 日期：　　年　　月　　日					

淮南市工商行政管理局制

附件 6：

消费维权约谈结果落实情况回访表

<table>
<tr><td>单　　位
名　　称：</td><td></td><td>法定代表/
负责人姓名：</td><td></td></tr>
<tr><td>住　　所：</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>联系人姓名：</td><td></td><td>联系电话：</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">回访反馈内容：</td></tr>
<tr><td>反馈单位意见</td><td colspan="3">单位（签字或盖章）：
年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>回访督查意见</td><td colspan="3">检查人员（签名）：
年　　月　　日</td></tr>
</table>

淮南市工商行政管理局制

附件 7：

商品（服务）质量诚信承诺书

本单位愿意自觉履行《中华人民共和国消费者权益保护法》、《产品质量法》和《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规规定的法定义务，积极承担保护消费者利益社会责任，以实际行动构建诚信和谐的消费环境。我们郑重承诺：

一、诚实守信依法经营

1. 与消费者交易遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则。

2. 经营活动严格依照法律法规和标准，履行经营者法定义务，维护消费者合法权益。

二、信息披露真实充分

1. 宣传内容客观真实，符合实际，不隐瞒缺陷。

2. 宣传内容符合科学事实，不夸大功能和效用，不作引人误解的虚假宣传。

3. 宣传内容充足、实用，有助于消费者做出理性选择。

三、价格表示清晰明确

1. 合理定价，明码实价，价格真实完整。

2. 明折明扣，规范促销，不搞虚假促销。

四、合同规范公平竞争

1. 平等交易，正当获利，不以垄断或优势地位损害消费者利益。

2. 公平有序竞争，不以不正当经营手段破坏市场秩序。

五、商品可靠使用安全

1. 不掺杂使假，以次充好，质量符合标准，满足功能用途。

2. 确保消费安全，最大限度降低使用风险，逐步淘汰不利消费安全的材料、技术和工艺。

3. 建立有效机制，当商品出现问题时，迅速告知消费者，并及时召回。

六、售后服务方便快捷

1. 加强人员培训，提供高质量维修服务。

2. 完善沟通渠道，热情解答消费者咨询。

七、化解纠纷及时公正

1. 设立机构配备人员，热情接待听取诉求。

2. 制定公开简易快捷的投诉处理程序，方便消费者投诉。

3. 主动承担担保责任，公正解决消费争议，满足消费者合理要求。

4. 认真听取消费者意见，接受消费者合理建议。

承诺单位:

承 诺 人:

_____年_____月_____日