

睢县市场监督管理局办公室文件

睢市监办〔2022〕1号

睢县市场监督管理局 关于进一步做好 12315 消费维权“五进”工作的 实施意见

各基层所、局机关相关股室：

为进一步贯彻国家市场监督管理总局《关于整合建设 12315 行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》文件精神，落实省、市、县委关于全面改善民生的决定，推动我县 12315 消费维权进社区、进农村、进学校、进市场、进商超工作（以下称“五进”），切实有效保护广大消费者合法权益，营造和谐、健康、安全的消费环境，促进我县经济社会又好又快发展，结合我县实际，特提出如下意见。

一、工作目标

通过开展消费维权进社区、进农村、进学校、进市场、进商超的“五进”工作，整合农村消费维权监督网和12315执法联络网，完善消费维权社会监督网络，构建以行政执法、行业自律、社会监督为一体的12315消费者权益保护行政执法体系。

二、工作内容

1、12315消费维权进社区：在全县各社区居委会均设立消费维权监督点，并聘请1-2名消费维权监督员；

2、12315消费维权进农村：充分利用农村消费维权监督网，整合资源，在全县各乡镇、街道设立消费维权监督站，在各行政村设立消费维权监督点；

3、12315消费维权进学校：在全县各小学、中学、中高等院校（校内有消费场所的）均要设立消费维权监督站，并聘请1-2名维权监督员；

4、12315消费维权进市场：在各大、中型商品交易市场设立消费维权监督站，并聘请1-2名消费维权监督员；

5、12315消费维权进商超：在全县各大型商场、超市和公用服务性行业设立消费维权联络站，并聘请1-2名消费纠纷“和解员”。

三、工作要求

12315消费维权进社区、进农村、进学校、进市场、进商超等工作涉及面广，任务艰巨，责任重大。各级市场监督管理部门

要充分发挥 12315 信息化网络的优势，统一思想，坚持工作互动、信息互通、优势互补的原则，切实加强对这项工作的领导。一把手亲自抓，明确分管领导具体抓，落实相关部门职责。确保组织领导、工作任务、工作措施、工作责任、人员力量、经费保障的落实。

（一）开展普查，摸清底数。

调查摸底是 12315 五进工作的基础，关系到 12315 五进工作能否按期完成。各部门要制定计划，明确分工，科学审定，摸清“五进”工作对象底数。五进工作对象按以下要求进行普查：进社区是指根据政府行政区划划分设有居委会的社区；进农村指原“消费维权监督网”工作已建“消费维权监督站、点”的乡镇、行政村；进学校指辖区内内部有消费场所的中小学校、中高等院校；进市场指辖区内规模较大，辐射面较广的商品交易市场，包括农副产品交易市场；进商超：指辖区内规模较大，辐射面较广的商超和服务性公用企业。

（二）明确职责，有序工作。

1、商场、超市、公用企业联络站的工作职责：（1）宣传消费者权益保护法律法规和有关消费知识；接受、处理消费者在本站（点）的消费投诉；（2）接受、处理 12315 举报申诉指挥中心分流的申诉；及时反馈 12315 分流的消费纠纷的和解情况；（3）加强对本站（点）消费纠纷和解员调处能力的培训和指导；（4）

协助 12315 中心开展消费调查、消费教育等工作；（5）加强对本单位商品质量、服务质量的监督。

2、农村、社区、市场监督站（点）的工作职责：（1）宣传消费者权益保护法律法规和消费知识；（2）受理调解消费者投诉；（3）组织和参与对辖区内商品和服务进行监督检查；（4）完成上级布置的消费调查、消费教育等其他工作。

（三）组织培训，培育典型。

各级市场监管部门部门要定期组织 12315 中心联络站（点）“监督员”、“和解员”进行有关消费者权益保护法律法规和解决消费纠纷投诉处理技能的业务学习与培训。要采取集中授课、专题讲座、经验交流、案例分析、以会代训等多种形式，提高培训质量，保证培训效果。各地在开展“五进”工作时，可以通过召开经验交流会、观场观摩会、工作表彰会等多种形式，总结经验，大力推广典型、宣传典型，充分发挥其示范带动作用，促进整体工作水平的提高。

睢县市场监督管理局

2022年1月5日

