

# 鄂尔多斯市市场监督管理局办公室



## 鄂尔多斯市市场监督管理局办公室关于 加强 12315 消费维权服务站和 ODR 企业 建设工作的通知

各旗区市场监督管理局：

为了切实保护消费者的合法权益，进一步提高全市 12315 投诉举报案件的处理效率，建立健全社会消费维权网络，营造公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境，依据《2022 年全市市场监管工作报告》和《鄂尔多斯市市场监督管理局 2022 年十大民生实事行动工作实施方案》要求，鄂尔多斯市市场监督管理局决定在现有“五进”站点的基础上进一步加强 12315 消费维权服务站和 ODR 企业建设工作。

### 一、指导思想

牢固树立为人民服务理念，充分发挥市场监管职能作用，积极引导经营者通过行业自律，树立优秀消费维权服务典型，示范引领基层消费维权网络建设整体水平的提高，进一步畅通维权渠道，提升维权水平，及时化解消费纠纷，改善消费环境，扩大消费需求，努力营造安全放心的消费环境。

### 二、工作任务

各旗区市场监督管理局要在过去工作的基础上，积极引导和督促本辖区内商场、超市、市场、企业、景区等设立和完善“12315消费维权服务站”，并落实相关工作人员，由经营者首先落实主体责任，及时受理和处理消费者投诉，认真负责地与消费者协商解决消费纠纷，切实履行消费维权社会责任。同时，针对大型商场、超市、企业、景区的“12315消费维权服务站”要加强日常管理和指导工作，促进“12315消费维权服务站”和ODR企业发挥积极作用，推动消费维权工作关口前移。

### 三、工作目标

在全市原有12315“五进”站点的基础上，结合各旗区及站点的实际情况，整体布局，统一建设标准，统一规范为“12315消费维权服务站”。对已建好的“12315消费维权服务站”动态跟踪站点运行情况，更新牌匾及投诉方式，在确保现有站点数量的情况下进行清理规范，对硬件设施完备、归档材料完整、制度制定齐全、工作流程规范、工作认识到位、维权工作开展有成效的站点积极引导打造示范站点。

加快发展、规范辖区内重点领域ODR企业，有针对性的引导投诉多发的企业加入ODR机制。目前ODR企业运行情况已被纳入全国12315平台效能评估体系，各旗区市场监管部门要务求ODR企业发展取得新进展，确保ODR企业数量增长的同时要提升质量，要重视流转至ODR企业处理案件的筛选、告知、指导、催办工作，在切实履职的情况下充分发挥ODR企业作用，加快推进消费维权社会共治。

#### 四、工作要求

(一) 加强领导，认真组织实施。各旗区市场监督管理局要将建设“12315 消费维权服务站”作为消费者权益保护工作的一项重要任务，切实加强组织领导，制定工作方案，精心组织，周密部署，采取切实可行的措施，确保工作顺利开展。现“接诉即办”的考核结果纳入市对旗区的实绩考核，要积极争取地方党委政府对“12315 消费维权服务站”建设的支持，让“12315 消费维权服务站”和 ODR 企业工作机制真正发挥消费纠纷源头和解作用，缓解当前“接诉即办”工作中办理期限短案件多的困难和问题。

(二) 统一建设标准。“12315 消费维权服务站”应当具备以下基本条件：一个相对固定的场所、一块标识标志牌、一名以上专职或兼职的工作人员、一块宣传栏、一部相对固定电话、一台计算机、一本受理和处理消费者投诉登记簿、一套受理和处理消费者投诉的工作制度。标识标志牌应悬挂在经营场所的显著位置，内容应载有“12315 消费维权服务站”的名称、工作人员的姓名、照片、联系电话以及受理消费者投诉举报的统一电话号码。同时，还应标明辖区市场监管所监管执法人员的姓名、照片和联系电话。

(三) 建立考核机制。各旗区市场监督管理局要加强“12315 消费维权服务站”建设工作的指导和考核，对运行不规范、未按规定报送投诉举报信息、和解率偏低的站点要进行通报，同时要对“12315 消费维权服务站”管理人员、维权站工作人员进行法

律法规和业务培训。围绕市场监管总局《12315 效能评估评分细则》中对 ODR 工作相关指标要求，通过线上检查、统计、实地调研等方式，切实监督企业按时办结相关投诉。市局将不定期对“12315 消费维权服务站”进行实地检查，并在全市范围内通报检查结果。

（四）站点验收及自查报送。请各旗区市场监督管理局对辖区内所建立的“12315 消费维权服务站”于 9 月开展自查验收工作，结合“12315 消费维权服务站”验收核查表给各站点进行赋分，并对照验收内容将每个站点的情况记录在表格内，同时收集维权站图片作为佐证材料。在自查验收后将相关佐证材料汇总（包含图片、验收核查表、文字说明、站点名录等）经分管领导签字盖章后于 2022 年 11 月 1 日前上报至市 12315 消费维权服务中心乌兰内网邮箱或 eeds12315@163.com 邮箱。

- 附件：1. “12315 消费维权服务站”标识标志牌  
2. “12315 消费维权示范站”标识标志牌  
3. “12315 消费维权服务站”验收核查表  
4. “12315 消费维权服务站”名录表

鄂尔多斯市市场监督管理局办公室

2022 年 5 月 19 日

（联系人：乌兰，联系电话：8115054）