

攀枝花市市场监督管理局

关于开展消费投诉信息公示工作的通知

县（区）市场监管局，市局相关科（室）、钒高新园区分局、攀西科技城分局，市消费维权和个私经济指导服务中心：

为进一步深化消费维权社会共治，引导经营者诚信自律，推动经营者落实消费维权主体责任，加强社会监督，有效改善消费环境，按照《四川省市场监督管理局关于开展消费投诉信息公示和行政约谈的实施意见》（川市监发〔2021〕72号），结合我市实际，现将开展消费投诉信息公示工作相关事项通知如下。

一、公示的基本原则

遵循合法、及时、客观、准确、规范的原则，在保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的前提下，将消费投诉信息予以真实、客观、公正公示。在全面公示的基础上，重点公示投诉集中、公众关注、投诉增量明显经营者的消费投诉信息。创新公示模式，积极拓展公示渠道，有效提升公示的社会影响，构建政府、企业和公众多方共同参与、优势互补的消费维权社会共治格局。

二、公示内容及载体

依托全国 12315 平台受理处理的消费投诉数据，向社会公示全国 12315 平台受理且已办结的真实消费投诉信息，包括但不限于下级提请上级部门公示的、本级要求下级部门采集上报的，或者已在社会公开的来自其他行政部门的相关数据信息。不予受理的投诉不纳入消费投诉信息公示的范畴。被公示的基础数据为经营者一年内被投诉信息。

公示分为重点经营者公示和普通全量公示。重点经营者公示由市、县（区）市场监管局分别组织实施，每季度开展 1 次，每次公示期不少于 3 个月。重点经营者根据辖区内经营者消费投诉增量、拒不履行调解协议情况、社会舆论关注焦点、存在突出或典型问题等经约谈后综合确定。鼓励县（区）市场监管局参照省局公示形式公示辖区内全量消费投诉信息，具体公示内容及要求按照《四川省市场监督管理局关于开展消费投诉信息公示和行政约谈的实施意见》执行。

（一）市市场监管局负责的重点经营者公示。

公示对象。无正当理由拒不接受市市场监管局行政约谈或被约谈后整改措施不力、整改不到位和拒不履行调解协议情况的经营者；在全市范围内消费者投诉反映较集中、投诉数量较大、被新闻媒体曝光且反响较大的经营者；引发跨行

政区域群体投诉或者有全市范围内潜在群体投诉风险的经营者；其他需要纳入重点经营者公示的。

公示内容。重点经营者的主体信息，包括但不限于经营者名称、经营地址、统一社会信用代码、成立日期、登记机关等。重点经营者被投诉信息，包括但不限于近一年被投诉总量、投诉解决成功率等；重点经营者因对消费者合理要求故意拖延或者无理拒绝、在平台上反馈虚假的投诉处理结果、出现恶意侵害消费者合法权益的行为，被取消 ODR 单位的具体情况等。重点经营者被市级行政部门消费投诉行政约谈及整改情况可纳入公示内容。

公示载体。公共媒体、市市场监管局门户网站、手机短信、微信公众号等。

（二）县（区）市场监管局负责的重点经营者公示。

公示对象。被投诉的数量突然增加，在保护消费者权益方面存在明显不足的经营者；无正当理由，拒绝参加市场监管部门组织的消费调解或拒不履行调解协议的经营者；无正当理由拒不接受行政约谈或被约谈后消极应对整改、整改措施不力、整改不到位的经营者；消费者投诉反映较集中、投诉数量较大、被新闻媒体曝光且反响较大的经营者；在辖区

内引发群体投诉或者有潜在群体投诉风险的经营者；其他需要纳入重点经营者公示的。

公示内容。参照市市场监管局对重点经营者的公示内容执行。

公示载体。公共媒体、县（区）市场监管局或县（区）政府门户网站、手机短信、微信公众号等。

三、公示程序

（一）重点经营者公示。

1.市、县（区）市场监管局对拟公示的重点经营者进行行政约谈，提出整改问题、要求和时限，并听取经营者对整改问题等涉及消费维权工作情况的说明。

2.根据行政约谈情况，由公示消费投诉信息的市、县（区）市场监管局内设消费者权益保护机构会商本单位法制等相关部门后，提出是否公示意见，报分管局领导审核批准。重点经营户公示可在经营者整改期限到期后对外公示，也可在经营者整改期限内对外公示。

（二）普通全量公示。

按照“谁办理谁负责”的原则，由县（区）市场监管局具体处理消费投诉的工作机构提出并核实，经县（区）市场监

管局内设消费者权益保护机构审核，报分管局领导审批后对外公布。

四、公示内容变更

（一）被公示的经营者要求变更已公示的消费投诉信息的，应当提交变更消费投诉信息公示内容的书面申请，提出变更内容和理由。

（二）市场监管部门根据被公示的经营者申请或者主动发现公示的消费投诉信息不准确的，由发布消费投诉信息公示的市、县（区）市场监管局承办人员提出变更的内容和理由，经本单位消费者权益保护机构初审，报分管局领导审批后重新公示。

（三）对被公示的经营者提出的变更申请，按程序进行审批后 7 个工作日内将处理结果书面告知申请人。

五、公示内容撤销

（一）被纳入重点经营者公示的经营者，在被公示期内主动采取有效措施，积极整改到位，且消除社会不良影响的，可向发布消费投诉信息公示的市、县（区）市场监管局提交撤销公示书面申请。

（二）市场监管部门根据被公示的经营者申请或者主动发现公示的消费投诉信息有误的，按照“谁公示、谁撤销”原则，由发布消费投诉信息公示的市、县（区）市场监管局承办人员提出撤销的内容和理由，经本单位消费者权益保护行政机构初审，报分管局领导审批后，在初始公示渠道上撤销该经营者相关公示信息。

（三）对被公示的经营者提出的撤销申请，按程序进行审批后 7 个工作日内将处理结果书面告知申请人。

六、工作要求

（一）市、县（区）市场监管局在受理处理消费投诉时，需将被投诉经营者店招、经营地址等信息与主体登记注册名称和统一社会信用代码统一起来，按照 **12315** 投诉举报处理规范录入信息，确保填写内容和勾选项目的完整、准确和规范，并在处理投诉中及时修改错误信息和补充不完整信息。同时，不定期对本单位及下属机构 **12315** 平台数据质量进行检查、校验，确保公示的消费投诉数据信息准确。

（二）因公示消费投诉信息引发重大突发事件或者舆情的，根据开展消费投诉信息公示机关的突发事件应急预案进行处置。

(三)各县(区)市场监管局要细化工作措施,抓好消费投诉信息公示工作,对实施过程中存在的问题及时向市市场监管局消保科反馈。

本通知由市市场监管局解释,自**2022年1月1日**起施行,有效期**5年**。法律法规规章或市场监管总局、省市场监管局文件另有规定的,从其规定。

附件.docx: **1.消费投诉信息公示内容变更(撤销)申请表**
(样

本)

**2.消费投诉信息公示内容变更(撤销)申请处理
结果告知表(样表)**

攀枝花市市场监督管理局

2021年12月1日

附件 1

消费投诉信息公示内容变更（撤销）申请表

（样本）

单位名称		统一社会 信用代码	
法定代表人		联系方式	
委托代理人		联系方式	
单位地址		邮 编	
申请变更 （撤销）的 内容及依据			
法定代表人 签字或盖章	（印 章） 年 月 日		
承办人员 意见			
初审意见			
审批意见			

注：本表仅用于经营者申请变更（撤销）涉及其已公示的消费投诉信息。当事人委托他人提出申请的，被委托人应当出具合法的授权委托书以及身份证明，授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

附件 2

消费投诉信息公示内容变更（撤销）申请处
理结果告知表
（样表）

申请单位名称			
地址		联系方式	
申请变更 （撤销） 的内容			
处理结果	(印章) 年 月 日		
签收人：		电话	