附件2

四川省市场监管局

开展消费投诉信息公示和行政约谈

实施方案（征求意见稿）

为完善促进消费的体制机制，按照《中共中央国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）推进消费领域信用体系建设，深化消费维权社会共治，引导经营者诚信自律，营造放心舒心消费环境，满足人民日益增长的美好生活需要，现就开展消费投诉信息公示和行政约谈工作提出如下意见。

一、总体要求

**（一）指导思想**

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实习近平总书记对四川工作系列重要指示精神和关于市场监管的重要讲话精神，深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，充分发挥公示的公众监督、信用约束和提示预警作用，督促经营者自觉履行法定义务和社会责任，提高诚信守法经营意识，构建消费维权的社会共治格局，提高我省消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度和消费过程体验舒心度。

**（二）基本原则**

**1.坚持审慎公示、依法行政。**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、客观公示；恪守合法行政原则，避免干扰市场正常竞争秩序，依法平等保护各类市场主体合法权益。

**2.坚持问题导向，突出重点。**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，重点约谈问题较为突出、消费者反映强烈、舆论关注度高的经营者。

**3.坚持突破创新，社会共治。**鼓励创新公示模式，积极拓展公示渠道，扩大公示信息的应用面，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、开展消费投诉信息公示

**（一）公示的内容及载体**

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。

**1.省市场监管局公示内容及载体**

（1）普通全量公示

公示内容：被投诉经营者主体信息，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；经营者被投诉信息，包括但不限于：近一年被投诉量、投诉解决成功率（指达成调解协议、协商和解、撤回投诉数量与受理且已办结数量的比值）等；ODR（Online Dispute Resolution，即：在线消费纠纷解决）单位入驻情况及监管、退出情况；其他应当公示的侵害消费者合法权益的投诉信息。

公示载体：依托国家企业信用信息公示系统（四川）地方频道，嵌入“消费投诉信息公示”模块，开发有关技术支撑系统，按照被投诉数量排序实时或适时公示并更新全省范围内各市场主体近一年内的消费投诉信息。

（2）重点经营者公示

不定期公示全省范围内的重点经营者被投诉情况。根据一定时期内经营者存在情节特别恶劣、后果特别严重、争议金额特别巨大、社会舆论特别关注或存在其它必要公示情形等情况综合确定。公示期原则上不少于三个月。

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。重点经营者被省级行政部门消费投诉行政约谈及整改等情况可纳入公示内容。

公示载体：通过门户网站以表格或文件等形式进行公示，或通过手机短信、微信公众号、APP等多种形式推送。

**2.市（州）、县（市、区）市场监管局公示内容及载体**

按月或按季度公示辖区范围内重点经营者被投诉情况。重点经营者由各地根据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综合确定。经营者无正当理由拒不接受行政约谈，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，应纳入重点经营者予以公示。公示期原则上不少于三个月。

鼓励参照省局公示形式公示辖区内全量消费投诉信息，鼓励探索多种公示方式和依法公示其他相关消费投诉信息。

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；重点经营者退出ODR单位的具体原因等。

公示载体：市、县市场监管局通过门户网站、公共媒体以表格或文件等形式进行公示。鼓励结合当地实际，探索在12315“五进”消费维权服务站、“互联网+政务”平台、放心舒心示范创建单位等进行公示，或通过手机短信、微信公众号和APP等形式推送。

投诉处理情况信息披露：市级市场监管部门可在本地区探索投诉处理情况信息披露制度，对消费者投诉集中且确实存在较多突出问题的重点经营者，除在上述公示载体进行公示外，可在其经营场地显著位置采用公示牌等方式进行投诉处理情况信息披露，投诉处理情况信息披露制度以及公示牌的外观、规格和内容，由市级市场监管部门依法研究制定。

**（二）公示的程序**

严格消费投诉信息公示程序，各级市场监管部门应结合实际，将有关规章制度明细化、具体化。

**1.公示内容的审核**

对消费投诉信息的普通全量公示，应由本级消费者权益保护行政机构（12315工作机构）审核。

对重点经营者的公示，应由本级消费者权益保护行政机构（12315工作机构）提出，按程序审核批准。

**2.公示内容的变更**

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。各级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，应当由承办人员提出变更的内容和理由，按照审批程序重新进行审批，经审批应当更正的，自审核结果确定之日起2日内公示更正，并将处理结果在7个工作日内书面告知申请人。

**3.公示的撤销**

已被各级市场监管部门纳入重点经营者公示的经营者，在被公示期内，主动或按照行政约谈要求，积极整改、整改措施有效、达到约谈要求，且积极消除社会不良影响的，可向市场监管部门提交撤销公示书面申请，各级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，应当由承办人员提出撤销的内容和理由，按照“谁公示、谁撤销”原则，经消费者权益保护行政机构（12315工作机构）核查后，可按程序审核批准，撤销该经营者相关公示信息。

**（三）注意事项**

**1.切实将消费投诉信息记录到市场主体名下**

市场主体登记注册名称和统一社会信用代码是将消费投诉信息记录在经营者名下的重要基础信息。各级市场监管部门在全国12315平台中处理消费投诉信息时，要注意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。投诉处理单位在进行办结反馈时，对登记环节未填写统一社会信用代码的，应根据实际调查处理情况补充填写；对登记环节已经填写的，根据实际调查处理结果对填写错误信息进行修改。除不需要办理营业执照的以外，原则上所有被投诉经营者必须填写统一社会信用代码。

**2.确保公示内容真实准确**

公示的“解决成功率”“客体类别”等项目内容源于全国12315平台，各地在办理投诉过程中，务必确保填写内容和勾选项目的完整、准确和规范，特别要注意调解结果的勾选和填写，原则上不得选择“其他”。

三、开展消费投诉行政约谈

为将市场秩序规范和市场环境营造有机结合起来，发挥消费投诉信息公示的信用监管作用和行政约谈的督促规范作用，各级市场监管部门可在职责范围内对问题突出的经营者开展有针对性的行政约谈。共性问题集体约谈、个性问题单独约谈；同一事由引起的对多个经营者的约谈，可以单独约谈，也可以集体约谈。

**（一）被约谈经营者的确定**

1.被市场监管部门公示的重点经营者；

2.消费者投诉反映较集中、投诉数量较大、被新闻媒体曝光的；

3.经营者在保护消费者权益方面存在明显不足的；

4.引发群体投诉或者有潜在群体投诉风险的；

5.经营者被投诉问题具有典型特征，具有代表性、倾向性和苗头性的；

6.其他需要约谈的情形。

**（二）约谈应涵盖的主要内容**

1.市场监管部门向被约谈经营者通报涉及消费者重点反映的投诉问题、社会舆论关注的问题等，指出其行为的危害性；

2.被约谈经营者应对消费者反映的主要问题及消费维权工作等方面进行说明;

3.市场监管部门提出整改要求，明确整改时限，督促被约谈经营者制定并落实整改措施，解决问题纠纷；

4.市场监管部门指导经营者建立完善消费纠纷处理机制，完善商品质量管控、服务质量落实等内部长效管理机制；

5.其他需要约谈的内容。

**（三）行政约谈结果跟踪**

市场监管部门在行政约谈后应加强对经营者的日常监督，及时掌握经营者整改情况。经营者应于约谈后15个工作日内，将整改情况向市场监管部门报告。对消极应对整改、整改措施不力、整改不到位的经营者，应作为重点经营者予以公示，由属地市场监管部门加强监管。

四、强化组织领导，确保工作落实落地

**（一）高度重视，加强领导。**消费投诉信息公示工作是市场监管部门推进消费维权社会共治的重要途径，是“放心舒心消费环境”建设的重要内容之一，是倒逼经营者履行主体责任的有力举措，也是提供消费指引、引领放心舒心消费、促进消费增长的有效载体。各级市场监管部门要强化组织领导，充分认识开展消费投诉信息公示工作的重要意义，科学统筹、合理分工、强化协作，切实抓好落地推广，保障公示工作取得实效。

**（二）立足实际，稳步推进。**各级市场监管部门要在全省统一部署的基础上，在公示范围和公示形式上进行拓展，推动消费投诉信息公示取得更好的社会效益。12315数据质量是做好消费投诉信息公示的基础，各级市场监管部门要加强与当地12345工作机构的协同，共同提高平台数据综合质量，确保公示工作优质、高效、有序推进。

**（三）严明纪律，确保公正。**消费投诉信息公示是经营者被投诉情况的真实反映，要强化公示纪律，对投诉信息进行客观公示，对弄虚作假、说情徇私等行为要依纪严肃处理。各级市场监管部门应进一步强化纪律保障，对公示程序、公示流程等因地制宜制定工作规范，用严密的工作程序确保消费投诉信息公示的公平公正。