

# 工商总局在全国范围内开展消费投诉公示试点

2018年01月03日 14:09 中国新闻网

原标题：工商总局：在全国范围内全面开展消费投诉公示试点

中新网1月3日电 据国家工商总局网站消息，国家工商总局近日印发关于全面开展消费投诉公示试点的通知。通知指出，为进一步探索消费投诉公示制度，工商总局决定在全国范围内全面开展消费投诉公示试点。

通知提到，消费投诉公示是在企业信用信息公示和消费提示警示工作基础上，强化社会舆论监督、推进消费维权社会共治的新探索。2016年，工商总局选取上海、重庆、江西三地开展为期一年的消费投诉公示试点，取得明显成效。为进一步探索消费投诉公示制度，引导经营者加强自律，提高消费者满意度，提振全社会消费信心，完善促进消费的机制，增强消费拉动经济增长的作用，工商总局决定在全国范围内全面开展消费投诉公示试点。

通知明确，工作目标是通过全面开展消费投诉公示试点，打通消费维权的事后救济和事先预防环节，加强企业信用监管，助推信用体系建设，保障消费者的知情权和选择权，强化社会组织、舆论和公众的监督作用，促使经营者落实消费维权主体责任，提高诚信守法经营意识，推动消费纠纷的源头治理，进一步构建消费维权的共治格局，努力营造安全放心舒心的消费环境。

通知指出，各省（区、市）工商、市场监管部门应当结合实际情况，在本辖区内积极开展消费投诉信息公示试点，建立健全公示制度，规范公示程序，探索公示方式，界定公示范围，拓展公示渠道，评估公示效果，加强宣传引导，营造社会氛围，切实发挥公示作用。

一是科学选择试点区域。各省（区、市）工商、市场监管部门应当至少选择一个地级以上城市开展消费投诉公示试点工作。选择试点城市应当综合考虑当地消费活跃度、市场主体集中度、消费投诉量、消费维权工作基础、社会信用体系及“互联网+政务服务”建设水平等因素，确保消费投诉公示试点有良好的工作基础和大数据支撑。条件成熟的地区可以自主选择扩大试点区域，不断扩大试点覆盖面。

二是建立健全试点制度。各地工商、市场监管部门应当结合实际情况，按照客观真实、及时全面、公开透明、程序正当等原则，围绕消费投诉公示对象、内容、方式、媒介、程序、更正、救济、内部管理、社会监督、风险防控等方面，探索建立专门的工作制度，并在实践中及时优化完善，不断提升消费投诉公示试点工作的规范化、制度化水平。

三是合理确立公示内容。各地工商、市场监管部门应当把有关经营者的下列信息纳入消费投诉公示范围：1. 经营者工商登记信息；2. 工商和市场监管部门受理的投诉量；3. 投诉的调解成功率（包括投诉后自行和解）。各地在此基础上，可自行探索增加公示内容（如投诉详情、投诉量占销售额比例、热点问题、苗头性问题、潜在风险等）。

四是探索拓展公示渠道。各地工商、市场监管部门应当从扩大消费投诉公示影响力、确保权威性、满足消费者获取信息便利性等角度综合考虑，积极探索投诉公示渠道。可以在政府网站、政务新媒体、主流媒体等平台集中公示投诉信息，也可以通过12315“五进”站点、“一

## 深度阅读



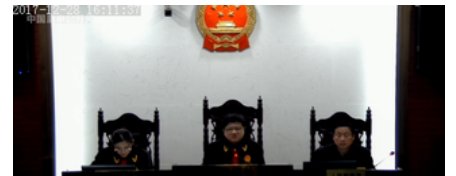
邓学平

### 《法影下的中国》自序

法学研究应当以实证研究为主，法治的进步离不开一线实务人员的努力。

## 热门案件

更多



老汉打死酗酒儿子 发动全家帮其毁尸灭迹

男子庭上声泪俱下 因疑自己患病而杀妻

因琐事发生口角 男子用菜刀怒砍亲哥

## 24小时资讯排行

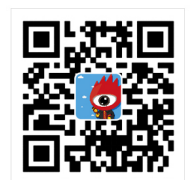
- 1 男子行窃后向监控敬礼 民警认出将其抓获
- 2 陕西逃犯感动自首 只因民警的一杯热开水
- 3 战斗民族不一样：俄一男子开着装甲车去偷酒
- 4 极危植物五裂黄莲遭非法采挖 专家紧急保育
- 5 老板吸毒倾家荡产 曾获评“十大风云人物”
- 6 初三女生被同班男生刺死 只因没帮嫌犯做题
- 7 高中生留遗书欲跳楼 铁臂民警救回学生
- 8 晋城中院党校开课 集中学习“十九大精神”
- 9 郭声琨：书写新时代司法行政工作优异答卷
- 10 全国首例适用新《反不正当竞争法》处罚案件

## 猜你喜欢

欢迎扫描下方二维码关注  
新浪司法官方微信和微博



微信公众号



官方微博

会两站”、放心消费创建单位等渠道公布投诉信息，还可以结合消费教育引导工作广泛拓展街道、社区、居委会、村委会等公示渠道。

通知明确了时间安排。2018年第一季度为前期准备阶段，2018年第二、三季度为试点实施阶段，2018年第四季度为评估总结阶段。

通知要求，各省（区、市）工商、市场监管部门要高度重视，积极争取当地党委政府支持。明确试点单位的责任人和联系人，形成层层抓落实的责任机制。要确保工作质量，建立健全信息审核和发布流程，严格把关，避免出现公示信息错误、疏漏、重复等现象。把消费投诉公示试点纳入工作考核，保障试点工作取得实效。

通知指出，各省（区、市）工商、市场监管部门要充分发挥好消费投诉公示试点作用，形成新时期市场监管工作的重要抓手，与信用监管、信用体系建设、消费者满意度指数测评、放心消费创建、“诉转案”、消费提示警示、行政指导约谈等其他工作深度融合，同步推进，互相促进。进一步提高监管执法的预判性、精准性、有效性。

通知强调，各省（区、市）工商、市场监管部门要把消费投诉公示作为践行“互联网+政务服务”新举措、建立消费维权社会共治新机制、服务经济健康发展新模式的品牌，与党委政府发展重点和民生重要领域合拍共振，大力争取行业、企业支持配合，把公示工作和改善消费环境、联合奖惩、服务民生相结合，不断扩大知晓度和影响力。

编辑：sf\_yazhuo



男子酒后死亡家属索赔 法院：同饮者不担责

不忍母亲被打 四川大学生刺死邻居逃亡16年  
金店老板凌晨遭劫杀 嫌犯潜逃整容时被抓  
新年心慌慌 俄罗斯50城再遭“炸弹”惊魂  
不满苹果公司赔偿方案，韩十余万人集体诉讼

文章关键词：工商总局 消费维权 投诉

保存网页

我要反馈

### 相关阅读

#### 江苏司法行政部门积极参与3·15消费维权服务

“3·15”国际消费者权益日当天，江苏省各地司法行政机关积极与工商、物价、质检、烟草、卫生等多部门联动开展消费者维权活动。盐城市、镇江市、兴化市、宜兴市、如皋市[详细]

2017年 3月16日 10:31 消费维权 司法 江苏

评论(1) | 分享

#### 中消协发布全国消协组织网络消费维权案例

正义网北京3月15日电（记者刘文晖）中国消费者协会3月15日在北京发布网购诚信与消费者认知调查报告。报告显示，去年以来，消费者对各类网络消费的满意率均在七成以上[详细]

2017年 3月15日 17:04 中消协 网络游戏 运输

评论 | 分享

#### 消协去年挽损3.87亿 公布网络消费维权案例

中新网3月15日电中国消费者协会3月15日在其官网公布2016年全国消协系统10件网络消费维权典型案例。2016年，全国消协组织共受理消费者投诉65.35万件，[详细]

2017年 3月15日 10:55 中消协 虚拟货币 运输

评论(1) | 分享

#### 广东消费维权投诉量全国第一 互联网投诉多

中新社广州3月14日电（记者许青青）广东省消费者委员会14日通报，2016年广东省共受理消费者投诉185717件，投诉量全国第一。其中，互联网服务类投诉量激增达[详细]

2017年 3月15日 09:48 网络游戏 电子 投诉量

评论(1) | 分享

## 果壳网庞氏骗局入选广东十大消费维权案例

中新网广州3月14日电(记者许青青)广东省消费者委员会14日通报2016年度广东十大消费维权案例,其中深圳果壳网络科技有限公司网购高额返现的庞氏骗局案例被评为第[详细]

2017年 3月14日 16:32 庞氏骗局 消费维权 案例

评论(3) | 分享

## 云南德宏:利用多种语言倡导网络消费维权

中新网德宏3月15日电(崔汶孔维福)“3.15国际消费者权益日”来临之际,云南省德宏州傣族景颇族自治州工商局、州消费者协会,突出边疆少数民族特色,用汉、傣、景颇[详细]

2017年 3月16日 10:11 消费维权 网络 语言

评论 | 分享

## 山西消费维权十案 健身房更名会员卡失效

中新网太原3月14日电(记者李娜)14日,山西省太原市,在山西“网络诚信消费无忧”3.15国际消费者权益日年主题宣传活动新闻发布会上,山西省工商行政管理局公布2[详细]

2017年 3月14日 17:26 开发区 山西汾酒 钢铁

评论(1) | 分享

## 部分快递企业存限额赔偿 如何维护消费权益

据澎湃新闻报道,黑龙江省消费者协会近期抽取了10家快递公司进行调查,结果发现,部分快递企业运单存在不公平、不合理格式条款,对快件的丢失、损毁、短少采取限额赔偿。[详细]

2017年 10月18日 16:48 快递公司 限额赔偿 消费权益

评论 | 分享

## 超六成受访者承认曾被理发店强制消费过

先是被服务生“轰炸”式推销,付钱时又被游说办张会员卡超六成受访者承认曾被理发店“坑”过元旦来临,不少人为了美美地出行、过节,都想在发型上下点儿功夫。可不少人抱怨[详细]

2017年 12月28日 15:23 强制消费 理发店 消费

评论(7) | 分享

## 强制消费、暗藏“黄文” 在线学习应受监管

◆2016年在线教育用户规模为9001.4万人,未来几年还将保持20%以上的增长速度,中小學生占据了“半壁江山”◆一些学习类APP有强制消费、诱导消费的嫌疑◆一[详细]

2017年 12月18日 09:41 黄文 在线 消费

评论 | 分享

上一页

1

2

下一页

新浪简介 | About Sina | 广告服务 | 联系我们 | 招聘信息 | 网站律师 | SINA English | 通行证注册 | 产品答疑

Copyright ©1996-2018 SINA Corporation, All Rights Reserved

新浪公司 版权所有