

国家工商行政管理总局文件

工商消字〔2013〕133号

工商总局关于进一步强化监管 加强重点领域消费维权工作的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级市工商局、市场监督管理局：

为了认真贯彻落实党的十八大和十八届二中全会精神以及全国工商行政管理局长座谈会的工作部署，根据政府机构改革和职能转变的新形势，为进一步加强市场监管，提升消费维权工作水平，现就加强重点领域消费维权工作通知如下：

一、提高思想认识，切实增强新形势下做好重点领域消费维权工作的责任感和使命感

（一）加强重点领域消费维权工作，是适应机构改革和职能转变的迫切需要。李克强总理在国务院机构职能转变动员电视电话会议上强调指出，要切实加强市场监管，把监管的重点放到群众反映强烈、对经济社会发展可能造成大的危害的领域上来。这对我们做好新形势下的消费维权工作提出了新的更高的要求。政府机构改革和职能转变，特别是流通环节食品安全监管职责划转后，各级工商部门要把更多的精力转到强化市场监管和消费维权上来，努力营造公平公正的市场秩序和安全放心的消费环境。

（二）加强重点领域消费维权工作，是顺应群众期盼、贯彻落实党的群众路线的必然要求。各级工商部门要突出消费者关注度高、消费纠纷多发的重点领域，加强流通领域商品质量监管和有关服务领域消费维权，严厉打击销售假冒伪劣商品的违法行为，及时化解消费纠纷，优化消费市场环境，确保广大消费者安全、放心消费，以消费维权工作的实际成效转变工作作风，践行党的宗旨，进一步夯实群众信赖支持工商工作的根基。

（三）加强重点领域消费维权工作，是建立扩大消费需求长效机制的重要保障。各级工

商部门要紧紧围绕党的十八大确立的中国特色社会主义建设“五位一体”的总体布局，深入开展消费教育引导，积极倡导与我国国情相适应的文明、节约、绿色、低碳、环保的消费模式，提振消费信心，提升消费者科学合理的消费能力，将消费教育引导成果转化为扩大内需和驱动发展的重要动力，进一步增强消费对经济增长的重要作用，为经济持续健康发展作出新贡献。

二、明确重点任务，着力解决人民群众关注的热点难点问题

总局决定从现在起到2015年年底之前，在全国范围内突出家用电子电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、有关服务等五大类重点商品和服务，集中开展重点领域消费维权工作。

（一）突出家用电子电器类商品，集中解决商品质量、售后服务和维修服务等方面存在的问题。近年来，家用电子电器类商品一直高居消费者诉求之首，部分家用电子电器类商品依然存在质量安全隐患，一些经营者销售假冒伪劣或者不合格商品以及对消费者提出的修理、退换等合理要求故意拖延、无理拒绝，逃避“三包”责任等问题较为突出。各级工商部门要以家用电器、通讯器材、电脑等商品为重点，集中解决商品质量参差不齐、售后服务无保障、维修服务质量差等方面的突出问题，依法查处以假充真、以次充好、虚假标注等违法行为，切实提升家用电子电器类商品质量和消费环境。

（二）突出服装鞋帽类商品，集中解决标识标注不规范、质量不达标、存在安全隐患等突出问题。服装鞋帽是大众日常消费品，服装鞋帽特别是儿童服装等用品的质量备受社会关注。从消费者诉求的情况看，服装鞋帽和儿童用品的主要问题是：鞋子开裂掉色、服装起球开线、洗涤后褪色变形、标签与实际不符、儿童用品质量不过关等。各级工商部门要以服装鞋帽、儿童服装、儿童用品等商品为重点，集中解决标识标注不规范、质量不达标、存在安全隐患等突出问题，切实解决消费者普遍关心的问题，依法保护儿童消费安全。

（三）突出装饰装修材料类商品，集中解决消费安全方面存在的问题。装饰装修已经成为广大消费者改善居住环境的首要之选，但一些劣质装饰装修材料存在安全隐患，甲醛、重金属超标严重，有的甚至含有放射性物质，污染居住环境，给消费者人身健康带来了严重危害。各级工商部门要以人造板及其制品、木器涂料、内墙涂料、胶粘剂、陶瓷地砖等装饰装修材料和家具等商品为重点，集中解决违反装饰装修材料有害物质限量标准要求的质量安全性问题，依法保障装饰装修材料的消费安全。

（四）突出交通工具类商品，集中解决对道路交通安全和消费者人身安全存在隐患的突出问题。使用质量合格的交通工具，是消费者安全出行的重要保证。电动自行车超速超重，汽车配件假冒伪劣所引起的交通事故不断发生，给消费者人身安全造成了巨大伤害。各级工

商部门要以汽车灯具、刹车片、制动软管、车内装饰材料等汽车配件和电动自行车等商品为重点，集中解决不符合安全标准、没有产品合格证等突出问题，严厉查处非法销售已明令淘汰的燃油助力车等违法行为，切实维护消费者人身财产安全。

（五）突出有关服务领域消费维权，集中解决虚假宣传、不公平合同格式条款等问题。随着现代服务业的发展，服务领域消费诉求量呈逐年上升的趋势，其中虚假宣传、不公平合同格式条款等损害消费者权益的违法行为尤为突出。各级工商部门要以有关服务领域消费维权为重点，综合运用工商行政管理职能，集中解决虚假宣传、利用格式条款加重消费者责任、免除经营者义务等违法行为，依法规范服务领域经营行为，积极促进服务业持续健康发展。

各地要围绕五大类重点商品和服务，针对当地突出的问题，研究确定具体的整治重点和时间、方法、步骤，分步实施，分类指导，确保整治工作取得实效。

三、创新监管方式，不断提升重点领域消费维权工作效能

各地要紧紧围绕五大类重点商品和服务，在总结消费维权监管执法成功经验的基础上，进一步创新监管方式，提高监管效能，切实做好重点领域消费维权工作。

（一）强化12315中心解决消费纠纷的效能，充分发挥12315在市场监管和服务发展等方面的积极作用。各级工商部门要进一步畅通受理渠道，提高诉求解决质量。要对12315中心的电话接通率、诉求办结率、消费者满意率、举报查实率、申诉转案率等指标进行量化考核，加强对申诉和举报违法线索的筛查和依法处理，进一步提高解决消费诉求的效能。要不断强化12315数据综合分析能力。总局、省局要建立和完善12315数据分析中心，研究建立12315消费者诉求分析模型，特别是要针对五大类重点商品和服务进行锁定式量化分析，动态分析诉求热点和消费市场秩序状况，为评价监管执法成效、确定市场监管重点和服务经济发展提供决策参考。

（二）强化商品质量跟踪监测，集中力量查处严重侵害消费者权益违法案件。各地工商部门要针对五大类重点商品和服务，以商场、超市、集贸市场等集中消费的大型市场以及专卖店、总代理、批发市场为重点场所，集中监测经费，增加监测批次，突出安全指标，认真组织开展商品质量定向性、连续性的跟踪监测。要强化监测结果的利用，对不合格商品，依法监督经营者及时退市；对问题较多的重点商品，集中开展专项整治。对违法行为线索要进行梳理和排查，依法严厉查处掺杂使假、以次充好、虚假宣传、虚假广告、假冒商标等违法行为。要加强案件督查协办和区域执法协作，对严重侵害消费者权益的案件挂牌督办、限时办结，对涉嫌犯罪的案件及时移送司法机关处理。总局将适时选择重点商品和典型案件，在

全国统一组织开展2-3次专项执法检查，进一步提升案件查办工作的威慑力和影响力。

（三）强化分类监管和信息化监管，切实提升市场监管执法和消费维权工作的效能和水平。各级工商部门要依托企业信用分类监管体系，强化对流通领域商品经营者和有关服务领域经营者的信用分类监管，针对不同信用等级的经营者，有针对性地加强日常监管和抽查，有效提高监管效能。要探索重点商品分类监管，科学划分商品监管等级，逐步实现由被动监管到主动监管、由普遍监管到重点监管的转变。要强化信息化手段在监管执法和消费维权工作中的运用，建立健全从总局到基层工商所五级贯通的消费维权信息化网络体系，建立商品质量监测数据库、侵害消费者权益大要案件库，积极推进商品质量信息和监管执法信息的共享和应用，推动监管执法电子化管理，全面提高监管执法和消费维权的现代化和科学化水平。

（四）强化消费维权社会监督体系建设，营造全社会共同参与消费维权的良好环境。各级工商部门要继续扩大12315“五进”工作覆盖面和加强规范化建设，强化经营者自律意识，切实把消费纠纷和解在企业，引导经营者依法自觉履行消费维权的社会责任。要不断强化与行业组织的协作机制，突出重点领域，指导行业组织建立和完善处理消费者投诉、解决消费纠纷的机制，推动行政监管与行业自律优势互补。要积极争取当地党委和政府的支持，会同消协组织继续推动“一会两站”全覆盖，方便消费者就近咨询投诉、解决消费纠纷，切实推动城乡消费维权服务均等化，将“一会两站”建设作为服务群众的重要渠道。消费者协会是根据国家法律授权对商品和服务进行社会监督的社会组织，是保护消费者合法权益的重要力量。各级消协组织要积极行使法律赋予的参与对商品和服务监督检查和反映、查询、建议的职能，积极配合政府监管部门对重点消费领域的整治行动，综合运用消费调查、试验体验、社会评议等手段，坚决制止行业潜规则和不公平合同格式条款，扎实有效地开展商品和服务的社会监督活动。中国消费者报社要充分发挥舆论宣传的作用，围绕广大消费者和社会各界关注的消费领域的热点难点，进一步加大宣传报导工作力度，真正在消费维权、引导合理消费上发挥更大的作用。

四、加强组织领导，确保重点领域消费维权工作取得实效

（一）加强组织领导，严格责任制度。各级工商部门要将加强重点领域消费维权工作作为当前的重点任务，坚持一把手亲自抓，分管领导具体抓，相关职能机构分工协作抓，形成齐抓共管的工作格局。要尽快研究制定实施方案，明确工作目标和考核目标，分步骤、分阶段地组织好重点领域消费维权工作。

（二）加强协作配合，形成工作合力。各级工商部门要加强与政府有关职能部门的协作

配合，加强与消费者协会、行业组织的沟通协作，加强信息资源共享，建立健全协调协作机制，共同研究解决重点领域消费维权工作中的突出问题，切实形成消费维权工作合力。

（三）加强督查指导，确保工作落实到位。各级工商部门，特别是省级工商局要加强对基层工作的指导和督促检查，及时总结推广基层的成功经验和创新做法，以点带面推动工作。要以开展党的群众路线教育实践活动为契机，深入基层一线了解监管执法的薄弱环节和实际困难，有针对性地加以研究解决。总局将把五大类重点商品和服务监管执法作为年度消费者权益保护工作督查重点，确保各项工作落到实处。

（四）加强社会宣传，及时总结推广经验。各级工商部门要认真贯彻落实全国宣传思想工作会议精神，弘扬主旋律，传播正能量，加强与主流媒体和总局“两报一刊”的合作，进一步做好重点领域消费维权工作的宣传报道。要注重正面宣传监管执法工作的新措施、新成果，宣传消费维权的先进人物和先进经验，充分发挥先进典型的示范和带动作用。进一步加大12315宣传推广力度，扩大知晓度和影响力。要围绕《消费者权益保护法》颁布20周年，集中宣传消费者权益保护工作成果，全面展示工商部门在服务保障和改善民生、促进经济社会科学发展的重要作用，努力营造良好的执法环境和舆论氛围。

工商总局
2013年9月3日