六安市消保委消费维权服务站管理办法(试行)

第一条 为有效整合社会力量，延展维权网络，建设多元共治的消费维权体系，切实维护消费者的合法权益，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《安徽省多元化解纠纷促进条例》《安徽省消费者权益保护条例》赋予消保委组织“指导经营者建立和解、先行赔付机制”的公益性职责等相关规定，结合我市放心消费创建工作，特制定本办法。

第二条 本办法所指消费维权服务站(以下简称维权站)是由六安市消费者权益保护委员会(以下简称市消保委)依托行业协会（商会）、重点规模企业（品牌连锁）依法设立的（或根据需要联合相关单位共同设立），对本行业的商品和服务进行社会监督并开展维护消费者合法权益等工作的站点。

第三条 维权站应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》等有关法律法规及《消费者协会受理消费者投诉工作导则》等工作规程要求，受理消费者咨询与投诉，开展消费教育引导和投诉和解等工作，充分发挥行业自治作用和专业优势，维权站积极履行消费维权社会责任。

第四条 维权站由其所在行业协会（商会）或企业向市消保委提出申请或经相关单位推荐申报，经市消保委审核，批准同意建立并予以授牌。

第五条 原设立的维权联络站、服务站统一更名为“六安市XXX(行业协会、企业)消费维权服务站”，牌匾由市消委统一设计制作，并在站点醒目位置摆放或悬挂。

第六条 维权站有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工作人员、一块宣传栏、一部相对固定的电话、一台电脑、一套受理和处理消费者投诉、咨询的工作制度，维权站的办公场地、设备、经费由所在行业或企业保障。站点负责人及工作人员由所在行业、企业聘请，必须具备良好的职业操守和从事消费者权益保护的相关知识、能力。

第七条 维权站开展法律咨询、消费宣传教育、消费纠纷和解、业务培训等工作实行免费公益性服务，不得收取消费者和经营者任何费用。

第八条 维权站由行业协会（商会）或企业自我管理，由市消保委进行业务指导。

第九条 申请建站的行业或企业应赋予维权站对本行业、企业的商品或服务质量进行监督管理的职权。

第十条 维权站应组织工作人员加强学习国家有关保护消费者权益的相关法律、法规及政策，不断提高自身的业务水平，对涉及消费者个人隐私和经营者商业秘密的内容有保密义务。

第十一条 维权站的主要任务:

(一)宣传、执行国家有关保护消费者权益的法律、法规及政策，督促和协助本行业、企业建立健全各项保证商品或服务质量、维护消费者权益的规章制度；

(二)积极开展咨询服务活动，介绍消费知识，正确引导消费者科学、合理消费，积极开展消费教育，普及科学消费知识，强化和提高本行业、企业消费维权第一责任人的意识；

(三)认真受理和依法和解消费者与本行业、企业商品或服务的消费纠纷，妥善化解消费矛盾；

(四)参与市消保委对行业的监督、评议等工作，积极促进本行业、企业提高商品或服务质量；

(五)协助省、市消保委参与制定涉及消费者权益的法律、法规、规章和标准；

(六)加强消费和解数据收集、汇总和分析，按季度、半年、全年向市消保委报送行业领域内消费维权工作情况，有群体性投诉、重大突发消费舆情须即时向市消保委报告；

(七)承办市消保委交办的其他工作。

第十二条 市消保委对维权站工作进行不定期检查督查，组织开展经验交流、先进评选等活动，对工作成效显著、消费维权贡献突出的维权站和工作人员进行表彰、宣传。

第十三条 未经市消保委允许，维权工作站不得对外公开发表观点。以维权站名义开展活动的，须经市消保委批准同意。

第十四条 已建维权站若违反国家有关法律、法规及政策或不履行本办法，市消保委有权撤销该站点，并予以公告。

第十五条 维权站有效期为三年，期满后由市消保委按程序考核并重新授牌。

第十六条 本办法自公布之日起实施。全市各级消保委组织可参照本办法制定本级维权站管理办法。

第十七条 本办法由六安市消费者权益保护委员会秘书处负责解释。