

# 宜昌市市场监督管理局 宜昌市消费者委员会 文件

宜市监文〔2021〕7号

## 宜昌市市场监督管理局 宜昌市消费者委员会 关于印发宜昌市消费投诉信息公示暂行办法 和宜昌市消费投诉信用监管实施方案的通知

各县市区及宜昌高新区市场监督管理局、消费者委员会：

为了贯彻落实《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》，进一步优化消费环境和信用环境，发挥消费投诉公示的教育、警示、震慑作用，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，经市局局长办公会议审议通过，现将《宜昌市消费投诉信息公示暂行办法》和《宜昌市消费投诉信用监管实施方案》印发给你们，请结合实际认真组织

实施。



2021年3月2日

# 宜昌市消费投诉信息公示暂行办法

## 第一条 目的和依据

为了进一步发挥消费投诉公示的教育、警示、震慑作用，提振消费信心、营造良好消费环境和信用环境，实现助力经济发展的总体目标。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》和《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》，特制定本办法。

## 第二条 公示主体与原则

公示消费者投诉信息由市场监管部门（含派出机构）与同级消委组织联合对外发布，也可以由消委组织单独发布。

公示消费者投诉信息应当遵循有法可依、客观公允、规范发布的原则。

## 第三条 公示频次与内容

各县市区市场监管部门和消委组织按以下频次公示：

（一）辖区年投诉举报总量 400 件以下的，按季度公示辖区投诉信息；

（二）辖区年投诉举报总量 400 件以上（含 400 件）的，按月度公示辖区投诉信息。

公示内容为“XX 县（或市、区）X 月（或季）度消费者投诉榜单”。每次入榜行业 1-5 个，入榜市场主体为 5-10 家。

市市场监管局和市消委按月公示“宜昌市 XX 年度 X 月消费者投诉榜单”，并在每年 3 月公示“宜昌市 XX 年度消费者投诉榜单”；

每次入榜行业 3-5 个，入榜市场主体为 10-20 家。

公示时应载明市场主体的企业名称(字号名称)、法定代表人(负责人)姓名、被投诉次数、被投诉主要原因等内容。

#### **第四条 公示信息来源与算法**

各县市区市场监管部门和消委组织公示内容主要来源于以下渠道：

- (一) 辖区 12315 投诉平台投诉信息；
- (二) 辖区 12345 市民服务热线转办投诉信息；
- (三) 本级及派出机构现场受理的投诉信息。

各县市区市场监管部门和消委组织可自行制定算法规则，并根据算法规则将周期内投诉量居前、侵害消费者合法权益突出的行业及市场主体予以排名并公示。

市市场监管局和市消委公示内容主要来源于以下渠道：

- (一) 辖区 12315 投诉平台投诉信息；
- (二) 辖区 12345 市民服务热线转办投诉信息；
- (三) 全国消费者协会投诉与咨询信息平台投诉信息。
- (四) 各县市区市场监管部门和消委组织公示的“月(季)度消费者投诉榜单”；
- (五) 其他消委理事单位报送的本主管行业内的不诚信市场主体。

市市场监管局和市消委对前款前(三)项投诉信息根据被投诉次数将周期内投诉量居前、侵害消费者合法权益突出的行业及市场主体予以统计排名，连同前款第(四)项、第(五)项一并公示。

各级市场监管部门和消委组织在制定算法规则时，应将恶意索赔举报先行排除不予计算。

## **第五条 公示流程、时间及报备**

公示投诉信息由各级消委秘书处或消保机构起草，报经县级以上市场监管部门分管消费者权益保护的副局长审批同意后，方可对外公示。

各县市区市场监管部门和消委组织应在每月（季）末最后三个工作日内公示当期投诉信息，并在次月（季）前两个工作日将公示内容报备至市消委秘书处。

市场监管所以自身名义单独发布或联合消委组织发布公示信息的，其审批流程由各县市区市场监管部门自行制定。

## **第六条 公示载体**

市市场监管局、市消委公示“月度消费者投诉榜单”主要通过“宜昌天天315”官方微信公众号向社会发布。

市市场监管局、市消委公示“年度消费者投诉榜单”主要通过市级广播电视、报刊、网络媒体发布，市消委官方微信公众号同步发布。

各县市区市场监管部门和消委组织公示“月（季）度消费者投诉榜单”，除选择辖区广播电视、报刊及自有媒体和电子显示屏公示外，优先选择以下载体进行：

- （一）辖区内商超、大型市场、商业楼宇的电子显示屏；
- （二）辖区内机场、车站、码头、住宅小区的电子显示屏。

## **第七条 异议处置**

投诉信息被公示的市场主体对公示信息有异议，可于公示后7日内向信息发布方提出核查申请。

### **第八条 公示结果运用**

对投诉信息被公示的市场主体，县级以上市场监管部门和消委组织可采用以下措施：

（一）对多次“上榜”单位进行联合约谈，督促其改正不良经营行为并整改落实；

（二）县级以上市场监管部门根据公示投诉信息，将所涉及市场主体纳入信用差异化监管定向抽查对象库，并适度提高抽查比例和频次，采用“双随机、一公开”的方式对其实施监管。

（三）由消委组织将“年度投诉榜单”推送至同级信用办，供相关部门建立失信“黑名单”时参照。

**第九条 本暂行办法由宜昌市消费者委员会负责解释，自印发之日起施行。**

# 宜昌市消费投诉信用监管实施方案

## 第一条 指导思想

为进一步改善消费领域信用环境，健全消费者维权机制，依托投诉举报平台大数据，在综合研判有关行业领域信用状况的基础上，以信用评价公示结果为依据，对监管对象采取差异化的监管措施，使守信者受便利、降成本，使失信者受惩戒、付代价。通过开展差异化监管倒逼市场主体提升消费产品和服务质量，不断优化消费环境，提升消费者满意度。

## 第二条 适用原则

本办法所称消费投诉信息差异化监管，是指市场监管部门根据本部门及消委组织投诉信息公示结果，将消费者投诉信息公示所涉市场主体纳入抽查对象库，采用“双随机、一公开”的方式对其实施监管。对信用风险一般的市场主体，按常规比例和频次抽查。对违法失信、风险较高的市场主体，适当提高抽查比例和频次，依法依规实行严管和惩戒。

## 第三条 组织领导

市市场监管局联合市消委成立消费投诉信息差异化监管工作专班，负责全市消费投诉信息差异化监管工作，对全市消费投诉信息差异化监管工作进行业务指导和督促检查。

各县市区建立相应工作机制，负责辖区消费投诉信息差异化监管。

#### **第四条 职责分工**

信用监管机构、消费者权益保护机构和消费者组织具体职责分工如下：

（一）各级消费者组织负责汇总同级市场监管部门、本级消费者组织及其理事单位投诉信息，按月（或季、年）度发布“消费者投诉榜单”，为抽查对象库提供基础数据。

（二）市局消费者权益保护科负责编制定向抽查计划并组织实施，配合市消委完成统计和公示工作。

（三）市局信用监督管理科负责对抽查对象库实施动态管理，及时更新、调整入库主体数据。

#### **第五条 建立抽查对象库**

各县市区市场监管部门和消委组织在本级发布投诉信息公示后2个工作日内，将公示情况报送市消委，市消委在每季度初整理汇总上季度“消费者投诉榜单”及各县市区上报相关信息，由市局信用监管科导入抽查对象库。入库主体包括：

（一）市消委公示“月度消费者投诉榜单”和“年度消费者投诉榜单”所涉及的市场主体。

（二）各县市区市场监管部门和消委组织投诉信息公示所涉及的市场主体。

已注销市场主体不纳入抽查对象库。

#### **第六条 制定监管计划**

市局消费者权益保护科在每年年初结合投诉热点，制定年度双随机抽查计划，并在每季度初组织发起1次定向抽查。

## **第七条 开展抽查检查**

各县市区市场监管局按照《湖北省市场监管部门“双随机、一公开”抽查工作细则》等有关规定，依托湖北省“互联网+监管”双随机一公开监管平台开展抽查。抽查中遇到的业务问题由市局消费者权益保护科负责指导。

## **第八条 做好结果录入**

在抽查检查完成之日起 20 个工作日内，按照“谁检查、谁录入、谁负责”的原则，在履行审批程序后，将抽查检查结果录入湖北省“互联网+监管”双随机一公开监管平台，做到录入公示率 100%。

## **第九条 严格经营异常名录管理**

抽查检查中发现市场主体存在应列入经营异常名录、标记为经营异常状态情形的，应当按照“谁登记、谁负责”的原则，将相关检查资料移交该市场主体登记机关，进行列入（标注）管理。不得用责令改正、行政指导代替列入经营异常名录。

## **第十条 加强后续监管**

对轻微违法失信市场主体，督促其履行相关义务、消除不良影响。对严重违法失信行为，开展信用约束和联合惩戒。发现违法行为符合立案条件的，及时将违法案件线索移交相关业务部门立案查处。不属于本部门职责范围的，应及时移交由有管辖权的部门依法进行处理，涉嫌犯罪的依法移送司法机关。

---

宜昌市市场监督管理局办公室

2021年3月2日印发

---