

张工商字[2018]14号

第一条 为加强消费者权益保护的社会监督，引导经营者诚信自律，构建消费维权社会共治机制，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《企业信息公示暂行条例》、《山东省消费者权益保护条例》、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》等法规、规章的规定，制定本办法。

第二条 全区各级工商行政管理和市场监督管理部门（以下简称：工商和市场监管部门）按照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》规定，受理并办结的消费者投诉相关信息进行公示登记，适用本办法。

本办法所称的消费投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求工商行政管理和市场监督管理部门进行调解的行为。

第三条 被投诉经营者所在地区、县工商和市场监管部门负责本辖区消费投诉信息公示工作。市局可以在本办法规定范围内确定公示内容、公示方式、公示范围并开展消费投诉信息公示工作。

第四条 公示消费投诉相关信息，应当遵循合法、客观、全面、真实、规范的工作原则，坚持问题导向、突出重点，恪守合理行政原则，避免干扰市场正常竞争秩序，不得损害

消费者个人信息依法得到保护的权利，不得侵犯经营者依法受保护的商业秘密。

第五条 消费投诉信息公示的内容包括：

- （一）被投诉经营者的工商登记信息；
- （二）被投诉经营者公示期间的投诉数量信息；
- （三）被投诉经营者的投诉处理情况；
- （四）其他应当公示的消费投诉信息。

第六条 全区各级工商和市场监管部门可以根据消费投诉数量、舆论监督和公众关注焦点等情况，确定消费者投诉的重点行业、重点经营者和重点领域。

第七条 重点行业、重点经营者、重点领域的消费投诉信息，通过市工商局门户网站进行公示，也可以通过社交媒体、消费维权联络点（站）、第三方网络交易平台等途径公示。

公示重点行业、重点经营者、重点领域消费投诉信息的，可以根据被投诉数量、投诉解决情况等信息对被投诉经营者进行排名。

2018年4月22日

第八条 公示消费投诉信息应当根据分类管理的原则，针对不同的公示内容、公示载体，按照不同的要求和程序组织实施。

重点行业、重点经营者、重点领域的消费投诉信息通过市工商局门户网站等按季度定期公示；确有需要的，可以不定期公示。

积极推进消费投诉信息公示信息化建设，逐步实现消费投诉信息归集到被投诉经营者名下的即时公示。

鼓励第三方网络交易平台或者商品交易市场经营者利用自身资源和优势，在保证数据完整准确，便于消费者识别、查询的前提下，主动向社会公示平台内或者市场内经营者的被投诉数量、投诉解决率等与维护消费者权益有关的信息。

第九条 被投诉经营者对公示的消费投诉信息有异议的，可在 60 日内向公示消费投诉信息的工商和市场监管部门提出查询、更正申请。

公示消费投诉信息的工商和市场监管部门应当进行核查，并自收到申请之日起 10 个工作日内书面答复申请人处理结果。

第十条 本办法自2018年6月25日起施行,有效期至2019年12月31日。