

DB3211

镇江市地方标准

DB3211/T 1070—2023

ODR 企业消费纠纷处理工作规范

Specification for ODR enterprise consumption dispute settlement work

2023-12-22 发布

2024-03-15 实施

镇江市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 1

5 资质要求 2

6 人员要求 2

7 基本要求 2

8 投诉受理 2

9 投诉处理 2

10 结果反馈 3

11 评价与改进 3

附录 A（资料性） 全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业（ODR 企业）申请书 4

附录 B（资料性） 全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业（ODR 企业）承诺书 5

附录 C（资料性） 全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业（ODR 企业）人员变更备案表 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由镇江市消费者协会提出。

本文件由镇江市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：镇江市市场监督管理局、镇江市消费者协会、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：锁勇、曹娟、仇冰、王廷强、龚丽娅、张秀晨。

ODR 企业消费纠纷处理工作规范

1 范围

本文件界定了全国12315平台在线消费纠纷解决企业（ODR企业）的定义，规定了ODR企业消费纠纷处理工作的总体原则、资质要求、人员要求、基本要求、投诉受理、投诉处理、结果反馈以及评价与改进的要求。

本文件适用于ODR企业开展消费纠纷处理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34827-2017 电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

ODR 企业 online dispute resolution enterprise

在辖区市场监管部门指导监督下，通过全国12315平台（以下简称“平台”）提供消费纠纷在线解决服务的企业。

3.2

消费纠纷 consumer disputes

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务过程中与经营者之间产生的纠纷。

4 总体原则

4.1 自愿参与

企业自愿申请成为ODR单位，通过全国12315平台处理消费纠纷。

4.2 公平公正

消费纠纷处理过程中，基于客观证据，尊重消费者表达诉求的权利，公正合理解决纠纷。

4.3 客观诚信

企业秉持诚实守信原则，遵守公序良俗和商业道德，守法经营。

4.4 高效便民

企业积极、规范、及时地处理消费纠纷，实现消费纠纷在线解决，有效减少中间环节的沟通成本，将消费纠纷化解在源头，为消费者提供便捷高效的服务。

5 资质要求

- 5.1 企业具有消费者权益保护意识，自觉履行消费维权社会责任。
- 5.2 企业客服售后机构健全，宜具备以下条件：
 - a) 一个相对固定的解决消费纠纷的场所；
 - b) 一名以上专职或兼职的工作人员；
 - c) 一台可接入互联网的计算机；
 - d) 一部专用电话；
 - e) 一套受理和处理投诉的工作制度。
- 5.3 填写符合要求的《全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业（ODR 企业）申请书》（见附录 A）和《全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业（ODR 企业）承诺书》（见附录 B）。
- 5.4 通过市场监管部门对申请成为 ODR 企业的审核。

6 人员要求

- 6.1 应熟悉有关保护消费者权益的法律、法规。
- 6.2 应能熟练操作办公及信息系统。
- 6.3 应具有良好的沟通协调能力和文字表达能力。

7 基本要求

- 7.1 应通过全国 12315 平台受理和处理消费者的投诉。
- 7.2 应在全国 12315 平台上反馈消费者投诉处理情况。
- 7.3 应对员工开展有关消费维权法律法规的培训。
- 7.4 应建立联络员机制，指定 1 名负责人及 1 名工作人员为 ODR 企业联络员，负责对平台进行日常操作。ODR 企业应将负责人、联络员的姓名、联系电话等相关信息书面加盖公章后向市场监管部门备案。变更负责人或联络员时，应及时指定接替人员，填写《全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业（ODR 企业）人员变更备案表》（见附录 C），并在 5 个工作日内书面加盖公章后报送原审核的市场监管部门。
- 7.5 配合市场监管部门的市场监管和消费维权工作。
- 7.6 应对在处理消费者投诉中获知的消费者个人信息保密，不应泄露、出售或者非法向他人提供。

8 投诉受理

- 8.1 全国 12315 平台中消费投诉工单流转至 ODR 企业账号，即视为该 ODR 企业接收该工单。
- 8.2 ODR 企业接收投诉工单后，ODR 企业联络员应及时受理消费者投诉。
- 8.3 接到消费者投诉后，应在 3 个工作日内与消费者联系，了解情况。
- 8.4 投诉受理的范围包括消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，以及购买、使用直接用于农业生产的生产资料。

9 投诉处理

- 9.1 对于通过平台接收的消费者投诉，ODR 企业应根据内部处理机制，于 7 个工作日内与消费者进行协商和解。
- 9.2 受理投诉后，纠纷处理人员应全面收集消费纠纷事件形成的数据、票据、音像资料以及其他相关证据材料。
- 9.3 纠纷处理人员对所有相关证据材料进行分析，与相关人员联系，对消费纠纷中有分歧的事实进行核实。
- 9.4 可按 GB/T 34827-2017 中 4.5.2 的要求进行典型纠纷类型的判定及处理。
- 9.5 纠纷处理人员应根据纠纷事实和证据材料，提出明确的纠纷处理方案。
- 9.6 与消费者达成和解的，应形成和解协议。企业与消费者达成的和解协议应遵守有关法律法规规定。
- 9.7 与消费者未达成和解的，可以申请市场监管部门等相关机构介入处理。

10 结果反馈

- 10.1 ODR 企业对消费者投诉处理完毕后，应填写处理时间、协商过程、协商方式、协商结果等详细处理情况，并将处理情况在 2 个工作日内录入平台，通过平台如实反馈结果。
- 10.2 如出现取证时间较长等特例情况，取证时间不纳入处理时长，ODR 企业可先提交结束流程申请，说明原因。
- 10.3 企业在平台填写的处理情况对该投诉件消费者可见，该消费者可对企业处理情况进行评价。
- 10.4 企业定期对消费纠纷处理情况进行经验总结，形成消费纠纷处理总结报告。
- 10.5 企业应将消费纠纷中产生的全部资料进行整理、归档。

11 评价与改进

- 11.1 市场监管部门和 ODR 企业应根据企业类型和经营规模，定期对平台内处理投诉情况进行综合效能评价，评价指标包括但不限于：
- a) 和解率；
 - b) 消费者满意度；
 - c) 处理投诉周期。
- 11.2 ODR 企业应根据评价结果和投诉反馈情况，制定改进计划并组织实施。
- 11.3 通过平台积极处理消费者投诉、消费者满意度高的 ODR 企业，市场监管部门可通过纳入放心消费示范单位、会同新闻媒体宣传等方式给予激励。
- 11.4 ODR 企业在处理消费者投诉时，具有以下情形之一的，由原审核的县（区）市场监管部门取消其 ODR 企业资格，关闭该企业在平台的账号及用户权限：
- a) 对消费者合理要求故意拖延或者无理拒绝；
 - b) 在平台上反馈的投诉处理结果严重失实；
 - c) 和解率长期较低，消费者反映强烈；
 - d) 被列入企业经营异常名录或者黑名单；
 - e) 出现侵害消费者权益等严重违法行为，造成恶劣社会影响；
 - f) 具有其他消极履责的情形。

附录 A
(资料性)

全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业 (ODR 企业) 申请书

全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业 (ODR 企业) 申请书格式见表 A.1。

表 A.1 全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业 (ODR 企业) 申请书

企业信息			
企业名称			
企业统一社会信用代码			
住所			
法定代表人			
ODR 成员单位消费纠纷处置机构负责人信息			
姓名		所在部门	
职务		联系电话	
ODR 成员单位消费纠纷处置机构联络员信息			
姓名		所在部门	
职务		联系电话	
是否开通在线和解	是 ☐ 否 ☐		
申请声明	本单位已具备在线消费纠纷解决企业 (ODR 企业) 的申请条件, 自愿接受市场监管部门的业务指导和监督管理, 积极处理消费投诉, 特此申请成为在线消费纠纷解决企业 (ODR 企业)。 (盖章) 年 月 日		
管理机构审批意见	经研究, 该单位 (符合/不符合) ODR 企业的申请条件, (若不符合条件, 原因:) (同意/不同意) 该单位成为在线消费纠纷解决企业。 负责人签名: (盖章) 年 月 日		
备注	此申请原件由管理机构保存。		

附录 B

(资料性)

全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业(ODR 企业)承诺书

本单位申请成为全国12315平台在线消费纠纷解决企业(以下简称“ODR企业”),并做如下郑重承诺:

一、重视消费者权益保护工作,强化诚信意识,严格执行国家有关消费者权益等相关法律法规和行业规范,自觉履行消费维权第一责任人义务,决不利用非法手段谋取不正当利益,不以任何方式损害或者限制消费者合法权益。

二、接受各级市场监管部门对本企业商品和服务的监督,接受并自觉配合市场监管部门对本企业消费纠纷的调解。

三、依照《消费者权益保护法》等相关法律法规规定,公平公正开展消费者权益保护工作,并遵守《全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》,积极妥善处理消费投诉。

(单位盖章)

年 月 日

附 录 C
(资料性)

全国 12315 平台在线消费纠纷解决企业 (ODR 企业) 人员变更备案表

企业信息			
企业名称			
企业统一社会信用代码			
住所			
法定代表人			
ODR 成员单位消费纠纷处置机构负责人信息			
姓名		所在部门	
职务		联系电话	
ODR 成员单位消费纠纷处置机构联络员信息			
姓名		所在部门	
职务		联系电话	
备案声明	本单位下列人员发生变更, 特此备案。 1、消费纠纷处置机构负责人。□ 2、消费纠纷处置机构联络员。□ (盖章) 年 月 日		
备注	此申请原件由管理机构保存。		