

# 工商局 12315 消费者委员会

## 消费维权服务站职责

1、收集消费者对制假售假、无照经营、侵害消费者权益等涉及工商行政管理法定管辖的违法经营活动的举报，并及时转交工商行政管理局（12315 中心、工商分局）跟进处理。

2、收集消费者与经营者因生活消费发生消费纠纷的投诉事项，并及时移交消费者委员会（或消委会分会）跟进处理。

3、按要求指导消费者填写《工商局 12315 举报登记表》和《消费者投诉登记表》，并做好消费维权情况的统计、分析工作。

4、建立、健全本企业的消费纠纷和解与消费侵权赔偿制度、商品质量和服务规范承诺、不合格商品退市等制度。

5、受理、处理消费者在本企业购买商品或接受服务发生的消费纠纷；对消费者投诉集中的问题以及涉及本单位的重大、紧急消费纠纷事件，及时向工商等有关部门反映。

6、接受工商局、消费者委员会的监督管理和业务指导，配合并协助检查和监督本企业的商品和服务质量、广告宣传等合法经济行为，防止损害消费者权益的违法行为发生。

7、协助工商行政管理局、消费者委员会宣传工商行政管理、消费维权的知识。

8、处理工商行政管理局、消费者委员会交办的其他消费维权工作。