

株洲市市场监督管理局 株洲市消费者权益保护委员会 文件

株市监〔2024〕57号

关于认真贯彻落实《中国消费者协会关于贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例推进新时代消协组织现代化建设的意见》的通知

各县市区市场监督管理局、消费者委员会：

近日，湖南省市场监督管理局、湖南省消费者权益保护委员会联合转发了《中国消费者协会印发关于贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例推进新时代消协组织现代化建设的意见的通知》（中消协字〔2024〕23号），现结合株洲实际，就认真抓好贯彻落实的有关事项通知如下：

一、抓紧健全机构

全市各级消费者权益保护委员会(消费者委员会)是依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》和《湖南省消费者权益保护条例》依法成立的,对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。《消费者权益保护法实施条例》(以下简称《实施条例》)第三十五条规定:各级人民政府应当加强消费者协会组织建设,对消费者协会履行职责予以必要的经费等支持。作为消保委组织的业务主管单位,各县市区市场监管部门要积极主动向县市区党委、政府报告,并协调有关部门推动落实消费者权益保护法及其实施条例的有关规定,不断加强消保委组织委员会建设,选优配强班子人选,参照市消保委换届模式,统一更名为消费者权益保护委员会。未进行换届的,要抓紧完成换届;已经注销的,要力争在年底前依法恢复设立消保委组织并健全组织机构,确保消保委组织的法定职责有机构履行。同时,要推动在乡镇、街道(可以依托市场监管所)建立健全消保委分会,确保人民群众向消保委组织投诉有门。

二、认真履行职责

各县市区市场监管局、消保委组织要贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,全面依法履行职责,切实维护消费者合法权益。要强

化消费投诉受理和处理,积极推广使用好中消协智慧 315 平台,及时高效处置智慧 315 平台上的消费投诉,综合运用投诉调解、信息公示、劝谕约谈、信用评价、支持诉讼等方式,努力为消费者解决好每一件消费投诉。要统筹做好市场监管领域投诉举报信息的汇总分析,加强大数据分析,充分运用大数据为靶向监管、精准执法提供依据。要强化教育引导,积极引导文明、健康、节约资源和保护环境的生产方式和消费方式,推动消费教育进社区、进学校、进企业、进景区、进农村等“五进”系列活动,举办“消费大讲堂”,加强与新闻媒体的协作,提高消费教育的触达率和有效性。

三、强化工作保障

各县市区市场监管局、消保委组织要高度重视,依据法律法规规定,积极向当地党委、政府及编制、财政等部门请示汇报,为消保委组织依法履行职责争取必要的编制、经费等工作保障。各县市区市场监管部门要加强对消保委组织办事机构的领导,为其配备专门工作人员,加强干部培训力度,并给予工作场地、办公设备、工作经费等保障。根据中消协和省消保委关于名称和标识使用规范的要求,设置醒目的牌匾标识,让消费者认得准门、找得到人、办得了事。

附件:中国消费者协会印发关于贯彻落实消费者权益保护

法及其实施条例推进新时代消协组织现代化建设的
意见的通知（中消协字〔2024〕23号）

株洲市市场监督管理局



株洲市消费者权益保护委员会

2024年8月21日



中国消费者协会文件

中消协字〔2024〕23号

中国消费者协会印发

关于贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例 推进新时代消协组织现代化建设的意见的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级市、新疆生产建设兵团消费者协会（委员会）：

现将《关于贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例推进新时代消协组织现代化建设的意见》印发给你们，请结合本地实际抓好落实，共同打造维护消费者合法权益、服务经济高质量发展和社会和谐稳定的新时代消协组织。



（此件依申请公开）

中国消费者协会

关于贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例 推进新时代消协组织现代化建设的意见

习近平总书记在党的二十大报告中对“中国式现代化”作出系统论述，阐明了中国式现代化的丰富内涵和本质要求。《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《实施条例》）对消协履职及组织建设作出了明确规定，要求各级人民政府应当加强消协组织建设。推进新时代消协组织现代化建设，是促进消费维权工作跟上时代发展步伐的必要举措，也是在消费领域推动实现“以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴”宏伟蓝图的有益探索。现就贯彻落实《消费者权益保护法》及《实施条例》，推进新时代消协组织现代化建设提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以增强履职能力、加强统筹协调、完善组织建设、强化工作保障为重点，持续提升消协工作的公信力、引领力、影响力、凝聚力，当好全心全意为人民服务根本宗旨的“践行者”、和谐稳定社会环境的“维护者”、经济高质量发展的“推动者”、消费维权社会共治格局的

“倡导者”，不断提升消费者权益保护现代化水平，有力有效履行保护消费者权益法定职责，更好满足新时代人民群众消费维权需要。

（二）工作原则

——坚持党的领导。充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，把加强党的领导贯穿于消协组织现代化建设的全过程、各方面，自觉在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

——坚持人民至上。坚持把实现人民对美好生活的向往作为加强消协组织现代化建设的出发点和落脚点，代表消费者的利益，反映消费者的诉求，依靠消费者的力量，全心全意保护消费者合法权益，着力解决好人民群众在消费领域的急难愁盼问题。

——坚持法治思维。要不断提高运用法治思维和法治方式的能力，将《消费者权益保护法》及《实施条例》等的有关规定和要求转化为服务高质量发展的机制和手段，将消协组织建设的成效转化为广大消费者的获得感和满意度。

——坚持问题导向。要找准消协组织建设中的突出问题，聚焦消费者权益保护工作的薄弱环节，谋划改进措施，明确工作方向，着力补短板、强弱项，推动消费者权益保护工作高质量发展。

——坚持守正创新。要紧跟时代步伐，顺应当前消费新形势新任务新挑战，注重提升消费者权益保护工作的信息化、科技化

水平，积极打造现代化、智能化的工作模式和多元化、高效化的维权手段，强化与消费者的有效互动。

——坚持系统观念。要牢固树立“全国一盘棋”意识，进一步加强消协组织与行政执法部门的联动，强化上下联动、横向互动、区域协作，不断提升消费维权合力。充分发挥消协组织理事会（委员会）成员单位作用，推动构建“共建共治共享”消费维权治理格局。

（三）工作目标

——实现履职能力的现代化。不断增强全国消协组织的政治性、人民性、共治性、智能性、社会性、传播性，着力打造和充分运用社会监督“组合拳”和“工具箱”，努力实现维权理念、维权手段、维权水平与时代要求同频共振，有力有效履行保护消费者权益法定职责。

——实现统筹协作的现代化。着力加强消协组织理事会（委员会）及其日常办事机构建设，着力加强消协组织技术支持团队和专家志愿者队伍建设，促进形成中国消费者协会统筹指导、各地消协联动配合、区域协作特色明显、全国消协协力维权的工作格局。

——实现组织建设的现代化。着力打造有情怀、本领强、作风正的新时代消协干部队伍，着力打造政治过硬、业务突出、作风优良的消协组织，促进形成组织机构更加健全、运行机制更加完善、服务群众更加便捷的组织格局。

——实现工作保障的现代化。建立完善定期报告消费维权工作的机制，增进地方党委、政府部门对消协组织工作的全面了解，加强与编制、财政、民政等部门的沟通，促进形成编制经费有保障、办公条件有改善、依法履职有基础的发展格局。

二、主要任务

（一）准确把握消协组织的性质定位和职责作用

1. 把握性质职责。要牢记初心使命，坚持人民至上，始终站在消费者的角度认识看待、分析研究和推进解决消费维权领域问题，真正当好广大消费者的“娘家人”。

要准确把握《消费者权益保护法》及《实施条例》有关规定，明确消协组织首先是社会组织，消协组织的监督方式是社会监督，所有商品、服务及其提供者的经营行为和有关部门履行保护消费者合法权益职责的情况都是消协组织的社会监督对象。

要准确把握《消费者权益保护法》及《实施条例》赋予消协组织的各项公益性职责和相关要求，在投诉维权、服务引导、消费监督、消费环境建设等方面积极主动作为，整体、全面、充分履行保护消费者权益法定职责。

2. 明确层级定位。要结合工作实际，突出各层级消协组织消费维权工作的侧重点，促进完善中国消费者协会统筹指导，省、副省级消协组织协同推进，市、县级等基层消协组织密切配合的网格化组织体系和上下贯通、横向联动的工作格局，不断提升消协组织参与新时代社会治理的能力和水平，形成全国消协组织上

下“一张网”的消费维权合力。

中国消费者协会加强顶层设计，做好对全国消协组织消费者权益保护工作的统筹、规划、指导和引领，开展全国范围的争先创优、工作交流和业务培训以及评选表彰，运用消费调查、消费评议、消费约谈等手段开展全国范围的消费监督，处理范围广影响大的消费侵权问题，对损害社会公共利益的跨省消费侵权案件提起诉讼或支持诉讼。不断优化“全国消协智慧 315”（以下简称消协 315），为消费者提供统一便捷的投诉渠道。

省、副省级消协组织做好对辖区内消协组织工作的统筹规划、人员的教育培训，帮助协调解决基层消协组织在加强现代化建设过程中遇到的问题，组织开展消费教育宣传、比较试验，发布消费提示警示，针对本地存在的侵权问题开展消费监督、消费调查、消费评议等，指导本地各级消协组织依托消协 315 平台受理和处理消费者投诉。

设区的市级消协组织要指导、推进辖区内消协组织现代化建设，统筹做好本辖区消费维权工作。市、县级消协组织以及消协分会要集中优势力量解决本区域发生的消费者投诉，特别是要受理和处理好消协 315 平台上的投诉，切实为消费者提供维权服务。配合有关行政部门整治消费侵权行为，积极开展面向消费者的消费知识宣传普及，扎实做好消费者权益保护工作。

3. 发挥职能作用。要切实履行保护消费者权益法定职责，努力发挥消协组织在厚植党执政的群众根基、助力经济高质量发展、

促进社会和谐稳定中的重要作用。消协组织作为所有消费者整体利益的代言人，解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题，不断增强人民群众对党的拥护和爱戴。消协组织对商品和服务进行社会监督，揭露批评各种损害消费者权益的行为，督促生产经营者提高产品质量和服务水平，不断增强人民群众的消费信心，激发和释放消费潜力，为新质生产力壮大、经济高质量发展提供有力支撑，充分发挥消费对经济的持久拉动作用。消协组织努力调解消费纠纷，及时回应消费者关切，全力解决群众身边的“关键小事”，防止“小投诉”升级为“大矛盾”，更好维护社会和谐稳定，筑牢国家长治久安的根基。

要准确把握消协组织社会监督全面性、灵活性和高效性的特点，努力发挥消协组织在构建消费者权益保护现代化治理格局中的重要作用。消协组织可以受理众多行业和领域的消费投诉，解决消费者因分不清职责而不知道向哪个部门投诉的问题；可以更好地兼顾情理法，弥补法律相对滞后经济社会生活和不能完全适应千差万别现实的不足；可以弥补消费者个体维权的弱势，运用消协组织的公信力和影响力推动问题解决，增强消费者的认同感和共情力、更好促进社会和谐稳定；可以缓解消费纠纷中举证难问题，且以解决问题为导向程序简便，节省社会维权成本。

要加强与政府有关部门的联动协作，发挥消协组织独特作用，当好监管的“探路者”，与行政监管形成互补；当好风险的“预警者”，助力提升行政监管精准度；当好舆论的“引导者”，积极

传递消费维权正能量；当好法治的“捍卫者”，对落实保护消费者权益责任进行社会监督。

（二）加强消协组织的消费维权力量建设

4. 健全组织机构。要积极推动各级人民政府及有关部门落实《消费者权益保护法》及《实施条例》等有关规定，在本行政区域依法设立消协组织并健全组织机构。对于尚未设立消协组织的行政区域，上一级消协组织要协调推动当地业务主管部门发起成立消协组织，建立健全消协组织机构，确保消协组织的法定职责有机构履行，确保人民群众向消协组织投诉有门。

推动在乡镇、街道建立健全消协分会。

各级消协组织及其办事机构要依法依规进行登记。尚未登记的，应当加强与编制、民政等有关方面的汇报沟通，推动解决登记问题。

5. 推动理事会建设。要积极向党委和政府汇报，争取有关部门支持，不断加强消协组织理事会（或者委员会，下同）建设，选优配强会长（或者主任，下同）、常务副会长、副会长、常务理事和理事人选，不断优化理事成员单位构成，不断完善理事参与消协工作的机制，促进理事成员单位、理事更好履职，凝聚消费维权合力。为动员更多社会力量参与消费维权社会共治，鼓励有条件的省级消协组织商请省级领导兼任理事会会长，市、县级消协组织商请所在地的市、县级领导兼任理事会会长。

6. 加强志愿者队伍建设。要凝聚消费维权社会各方力量，调

动全社会参与保护消费者合法权益的积极性、主动性和创造性，让更多的拥有专业知识技能、热爱消费维权公益事业的社会各方人士加入消费维权志愿者队伍，共同为消费者服务。

鼓励有条件的地方消协组织组建专家志愿者队伍，并充分发挥其作用，使之成为消协组织履行法定职责的专业化智库。

7. 加强专业团队建设。要适应新时代消费维权的需要，加强律师团、专家委员会等专业团队建设，在消费教育、比较试验、消费调查、投诉事务、法律诉讼、新闻宣传等方面，优选一批符合消协组织工作需要的律师、专家、学者等，为消协组织履行法定职责提供专业支撑。

（三）全面履行消协职责

8. 强化消费投诉受理和处理。要积极推广使用消协 315 平台，实现地方自有投诉平台与之对接，不断满足人民群众消费投诉便利化需求，不断提升全国消协组织投诉工作网络化、智能化水平，夯实消协组织生存发展基础。认真受理和处理消协 315 平台上的消费投诉，提高投诉和解率和调解成功率。

要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，重视发挥行业企业作用，着力推动将消费者权益争议和解在企业、化解在源头，并配套推出和解激励机制，综合分析和解成功率、响应率等指标，压实企业的主体责任。综合运用投诉调解、信息公示、劝谕约谈、信用评价、支持诉讼等方式，努力为老百姓解决好每一件消费投诉。

要结合实际，引导和鼓励商场超市、农村集贸市场、旅游景区等人流密集场所或者网络平台、重点行业、大型企业等设立消费维权站点或消费咨询公益小站等，为消费者投诉和消费咨询提供便利。要制定相关站点设立的场地标准、工作规程，建立健全站点服务考核评价机制，规范站点的日常管理。

9. 强化消费监督。要深入开展消费监督，对预付式消费等侵害消费者合法权益问题突出的消费领域、直播带货等消费新业态新模式以及过度包装等有悖新发展理念的经营行为，大力开展体验式调查、问卷调查、消费评测，发布调查、测评结果，树立消协组织消费监督威信。

要强化舆情监督，对热点消费领域及重要消费节点消费舆情进行跟踪分析，表明消协组织观点，提出消协组织意见。

要加大对坑害弱势消费群体、危及生命财产安全、困扰人民群众日常生活、店大肆意欺客等人民群众反映强烈行为的监督力度，敢于动真碰硬，依法通过大众传播媒介进行揭露批评，让社会监督真正起到曝光一起、警示一批、教育一片的作用。

10. 强化教育引导。要持续开展制止餐饮浪费、反对商品过度包装等倡议活动，积极引导文明、健康、节约资源和保护环境的生产方式和消费方式，大力倡导绿色消费，研究探索绿色消费指南。要推动消费教育活动进平台、进社区，并加强与新闻媒体的协作，提高消费教育的触达率和有效性。适时发布消费警示提示，帮助广大消费者有效规避消费陷阱和消费风险，不断增强百

姓参与消费维权的主动性。

要统筹开展比较试验，加大对耐用消费品、日常生活消费品、实用新型消费品以及“一老一小”用品的检测力度，增强比较试验结果解读的科学性、通俗性和传播有效性，为百姓进行消费选择提供重要参考信息。

11. 强化消费环境建设。要加强消费普法宣传，当好《消费者权益保护法》及《实施条例》的宣传者、践行者、推动者、维护者。要加强对新消费业态、新消费模式、新消费领域的前瞻性研究，加大对违法失信行为、不良营商手法、显失公平条款等问题的社会监督力度，强化预付式消费、个人信息保护、“一老一小”以及农村等领域问题监督，不断提高消费维权理论观点、法律意见、政策建议的质量水平，为有关部门进行规范管理提供有力支撑。

要建立常态化的消费者满意度调查评估机制，积极推动将消费环境建设纳入当地政府绩效考核评估体系。健全完善工作协调联络机制和信息互通机制，依法参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查，参与消费者权益保护立法立标及消费者权益保护专项工作，参与放心消费创建、消费者满意度测评等有关工作，助力消费环境持续优化。

（四）提升消协工作效能

12. 深化科技赋能。要立足新时代消费者权益保护工作新要求，积极借助人工智能、云计算、大数据等新技术、新应用、新

场景，全面加强信息化建设，推动消费者权益保护工作数字化、科技化水平。

要加强与研究机构和专业技术团队的合作，突出自身优势、提高科技含量、强化效果导向，不断提升比较试验、消费调查、投诉维权、政策法律建议等履职工作的能力和水平。

13. 构建工作闭环。要注重消费维权工作的连贯性和持续性，及时发布结果，提出监督意见，强化跟踪回访，检视整改进展，推进成果转化，构建事前、事中、事后全过程链式工作体系，形成消费维权闭环，推进各项工作取得实效。

省、副省级消协组织要结合辖区群众的消费特点确定比较试验项目，注重从消费者实际体验的角度对样品进行科学评价。要加强比较试验数据结果的分析与应用，将相关数据信息及时向企业反馈，将比较试验结果推送给“消协帮您选”，并将消费者查询点击量作为改进和优化比较试验项目和指标设置的重要参考。

各级消协组织要对辖区内带有行业性的困扰消费者的热点难点痛点堵点问题，组织开展问卷调查、体验式调查等消费监督活动，就侵害消费者合法权益典型问题的涉事企业，视情采取劝谕约谈、揭露批评、移送执法部门、支持诉讼、向有关部门提出建议意见等方式，督促企业整改、行业自律，并适时开展“回头看”活动，以检验整改成效。

要按照《消费者协会受理投诉工作导则》要求，积极受理消费者投诉，并及时和解、调解，综合运用社会监督的各种手段，

提高消费纠纷解决率和消费者满意度。在努力解决消费者具体投诉的同时，梳理分析行业企业存在的共性问题，为消协组织相关业务工作开展提供线索和依据。

14. 打造工作品牌。要坚持公益属性，汇聚全国消协组织的力量和资源，齐心协力打造消协 315、消费维权年主题、消协有话说、消协帮您选、百城消费者满意度测评、年度工作报告（白皮书）等全国性工作品牌，让消费者对接协组织的工作感受深、记得住、说得出、传得开，让人民群众在日常消费生活中深切体会到消协组织的存在和作用，让社会各界深切感受到消协组织在保护消费者权益事业中的强大力量和担当作为。

地方消协组织要着力做好消费投诉的受理调解工作，充分调动消费投诉调解能手、消费维权志愿者的积极性，采取命名工作室、命名调解室、命名维权站点等方式，赋予其专职调解投诉职责，形成独具消协组织特色的工作品牌。

15. 强化联动协作。中国消费者协会将加强与各地消协组织的工作联动，指导各地开展消费维权工作，共同提升全国消协组织消费维权能力和水平，更好地满足人民群众美好消费生活需要，服务经济高质量发展和社会和谐稳定。

鼓励京津冀、长三角、大湾区、淮海经济区、滇黔桂、成渝等地消协组织加强消费维权区域合作，推动横向联动与协作，建立便利消费者的异地投诉受理处理、跨区域线下无理由退货等制度，促进区域维权互动、工作互鉴、资源互享、信息互通，不断

提升区域消费维权工作水平。

要加强与相关部门的消费维权协作，形成工作合力。消协组织可以就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询、提出建议。

16. 强化维权共治。要加强与理事会成员单位的对口业务部门的沟通联系、信息互通和协作配合，发挥好会长、副会长、常务理事、理事的作用，建立健全会长、副会长“愿理事”，常务理事“常理事”，理事“真理事”的工作机制，建好共治平台，担当维权枢纽。

要充分调动立法机关、行政部门、司法机关、行业组织、检测机构、新闻媒体、专家学者、消费维权志愿者等社会各方面参与消费维权工作的积极性、主动性和创造性，建立健全信息共享、诉调对接、线索移送、难点问题会商、重大纠纷联处、信用评价联动等消费维权工作协作联动机制，推动建立形成立法、行政、司法、社会保护以及消费者自我保护合力的消费维权治理格局。

（五）加强消协组织履职保障

17. 规范内部管理。要建立健全内部管理制度、业务管理制度和党建工作制度，制定日常办公、经费支出、合同管理、绩效考核、应急处置等实施细则和管理办法，规范工作程序，提高工作效率。

18. 完善工作条件。要在市场监管部门的大力支持下，争取必要的工作条件，包括但不限于办公用房、技术业务用房、办公

设备，以及必要的工作人员，为消协组织履职现代化提供支持，不断满足人民群众消费维权需要。

要积极争取独立或者相对独立的办公场所，配备必要的办公设备，并设置醒目的牌匾标识，按照《中国消费者协会名称和标志使用管理办法》的要求，规范使用消协组织名称、3·15及有关标识，识别清晰，让消费者认得准门、找得到人、办得了事。

各地消协组织根据工作需要，可以设置投诉接待室、投诉调解室、消费教育活动室、实验室、样品展示室、演播室、新闻发布厅、党建活动室等。要积极争取为消费维权志愿者开展工作提供工作用房、办公设备等必要的工作条件。鼓励年均投诉受理量超过10万件的城市消协组织先行先试，设置标准化的投诉接待室、投诉和解室、投诉调解室等，满足消费者投诉的实际需要。市、县消协组织至少设置投诉接待室、投诉调解室、消费教育活动室。

各地消协组织可以按照每人每年调解300—500件投诉的标准，申请配备相应的投诉处理专职人员和技术业务用房。近三年受理投诉量超过自身处理能力的消协组织可争取支持聘用一定数量的投诉处理专职人员，妥善解决消费者投诉，积极维护社会和谐稳定。

19. 争取工作保障。要依据《消费者权益保护法》及《实施条例》的有关规定要求，在市场监管部门的指导支持下，积极向

当地党委、政府及编制、财政等部门请示汇报，为消协组织依法履行职责争取必要的编制、经费等工作保障。

要按照有关规定做好项目立项和经费管理，本着简约高效的原则科学设置项目工作，提高资金的使用效率和使用效益。

20. 重视人才引育。充分利用消协组织现有编制、经费等资源，加大对法律、管理、技术等专业人才的招聘力度，不断提高本科及以上学历人员数量，推动形成老中青结构合理的干部梯队。力争到 2025 年年底，实现在职人员本科及以上学历专业人才不低于 50%，45 周岁以下中青年干部不低于 30%；到 2030 年底，实现在职人员本科及以上学历专业人才不低于 80%，45 周岁以下中青年干部不低于 40% 的目标。

要加强干部培训，建立健全业务培训制度和轮岗交流机制，强化消费者权益保护法律法规、政策标准、工作方法等技能培训，突出培训重点、创新培训方式、提升培训质量，着力培养“一专多能”的复合型消协组织干部队伍。要重视相关专业人才的培养，在职称评定方面予以政策倾斜。

积极参与中国消费者协会及业务主管部门等单位组织的评选表彰、技能竞赛等活动，完善奖励机制，营造学习先进、崇尚先进、争当先进的浓厚氛围。持续开展消费者权益保护文化建设，增强消协组织干部队伍的归属感和职业荣誉感。

三、组织实施

（一）加强组织领导。推进新时代消协组织现代化建设，事

关消费环境持续改善和消费者权益更好保护，各级消协组织要高度重视，加强组织领导、压紧压实责任，建立主要负责人主抓、组织建设职能部门牵头、其他部门齐抓共管的领导体制和工作机制。

（二）积极推动落实。各级消协组织要结合当地实际情况，明确分级分层责任，制定实施方案，抓好意见落实。要主动向当地政府和有关部门汇报加强消协组织建设的重要意义、形势要求、存在问题、改进措施，争取获得有关方面的指导、帮助和支持。

（三）建立长效机制。消协组织现代化建设是一项长期性、艰巨性、系统性工程。各级消协组织应当及时将行之有效的良好经验进行总结提炼，报送中国消费者协会。中国消费者协会将及时总结、推广保护消费者合法权益的典型案例和经验做法，建立推进新时代消协组织现代化建设的常态化、长效化机制。

术语说明：

1. 全国消协智慧 315（简称消协 315）：由中国消费者协会开发、各地消协组织联办的受理、处理消费者投诉的工作平台。

2. 专职工作人员：全职从事消协组织工作的人员。

3. 技术业务用房：包括但不限于消协组织为消费者提供直接服务的投诉接待室、投诉调解室、消费教育活动室等，以及用于开展其他业务工作需要的实验室、样品展示室、演播室、新闻发布厅、党建活动室等。

附录

地方消协组织专职工作人员数量配备建议对照表

一、省（自治区）消协组织

辖区常住人口数 (万人)	专职从事消协工作 人员数量建议(人)
$* < 3000$	≥ 10
$3000 \leq * < 5000$	≥ 20
$5000 \leq * < 7000$	≥ 25
$7000 \leq * < 9000$	≥ 30
$9000 \leq *$	酌情增加

二、直辖市消协组织

辖区常住人口数 (万人)	专职从事消协工作 人员数量建议(人)
$* < 2000$	≥ 20
$2000 \leq * < 3000$	≥ 30
$3000 \leq *$	酌情增加

三、副省级消协组织

辖区常住人口数 (万人)	专职从事消协工作 人员数量建议(人)
$* < 1000$	≥ 10
$1000 \leq * < 2000$	≥ 20
$2000 \leq *$	酌情增加

四、地市级消协组织

辖区常住人口数 (万人)	年度辖区受理投诉 总量(千件)	专职从事消协工作 人员数量建议(人)
$* < 100$	$* < 2$	≥ 10
$100 \leq * < 500$	$2 \leq * < 10$	≥ 11
$500 \leq * < 900$	$10 \leq * < 18$	≥ 12
$900 \leq *$	$18 \leq *$	酌情增加

五、区县级消协组织

年度辖区直接处理 投诉总量(千件)	辖区常住人口数 (万人)	专职从事投诉处理 人员数量建议(人)
$* < 1$	$* < 10$	≥ 5
$1 \leq * < 5$	$10 \leq * < 50$	≥ 8
$5 \leq * < 20$	$50 \leq * < 200$	≥ 10
$20 \leq *$	$200 \leq *$	酌情增加

