

## （投诉举报协作解决机制）信息表

<b>序号</b>	3.1
<b>名称</b>	建立健全工作协调协作制度，推广在线消费纠纷解决机制
<b>法定依据</b>	<p>市场监管总局关于印发《12315 投诉举报处理工作规则（试行）》《12315 效能评估评价规则（试行）》的通知（国市监网监[2020]172号）</p> <p>第三十二条 建立健全工作协调协作制度，提高处理投诉举报的工作效能。</p> <p style="padding-left: 2em;">（一）加强与政府其他部门、行业协会、消费者协会等组织之间的联系，协同处理有关投诉举报。</p> <p style="padding-left: 2em;">（二）加强市场监督管理部门 12315 工作的跨地域协作，推进网络交易等投诉举报的跨区域协同处置。</p> <p style="padding-left: 2em;">（三）加强与基层消费维权网络的信息交流，逐步推进全国 12315 平台与城乡“一会两站”以及商场、超市、市场、企业、景区“消费维权服务站”的信息互通。</p>

	<p>2018年《全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》</p> <p>第二条 本规定所指平台在线消费纠纷解决（Online Dispute Resolution，以下简称“ODR”）企业是指在辖区工商和市场监管部门指导监督下，通过平台提供消费纠纷在线解决服务的企业。</p> <p>第四条 各地工商和市场监管部门应当强化企业消费维权主体责任，积极引导有关市场主体成为ODR企业，及时化解消费纠纷，努力将消费纠纷解决在源头。</p>
<b>实施机构</b>	天津市滨海新区市场监督管理局12315投诉举报中心
<b>职责边界</b>	12315投诉举报中心独立完成
<b>运行流程</b>	按照《全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》进行ODR企业申报审批，落实工作职责。
<b>运行要件</b>	
<b>责任事项</b>	负责对ODR企业的申请进行审核，做好对ODR企业动态监督、业务指导、信息交流、效能评价、正向激励、动态退出、信息公示等工作，

	确保 ODR 企业发挥作用。
<b>监督方式</b>	天津市滨海新区市场监督管理局党建室, 电话: 65305090, 来信来访地址: 天津市滨海新区塘沽响螺湾国泰大厦 2014 室, 邮编: 300452。