

关于向公众征求《吴忠市市场监管系统 消费投诉先行赔付工作指引（试行）》 意见建议的通告

为推动放心消费行动开展，促进消费纠纷源头化解，强化消费维权社会协同共治，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规，我局起草了《吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付工作指引（试行）》，现向社会公开征求意见。公开征求意见时间为2026年2月2日至2026年3月4日。欢迎各界人士提出意见和建议，以便进一步修改完善。如有意见建议，可通过邮件或信函反馈。

邮箱：wzjg123152023@163.com

通信地址：吴忠市利通区开元大道266号，电话0953-2125132，邮编751100。

附件：吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付工作指引（试行）（征求意见稿）

吴忠市市场监督管理局

2026年2月2日

吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付 工作指引（试行）（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为进一步优化消费环境，促进消费纠纷源头化解，强化消费维权社会协同共治，打造“吃在吴忠”金字招牌，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《宁夏回族自治区保护消费者合法权益条例》《市场监督管理投诉举报处理办法》等法律法规规定，制定本工作指引。

第二条 本指引仅适用于吴忠市餐饮、住宿行业，因消费者与经营者发生纠纷，经营者存在过错，应当对消费者进行赔付的，在规定的范围条件内，实施消费投诉先行赔付的情形。

本指引所称经营者是指在吴忠市登记注册，取得合法经营资质并自愿参与先行赔付的餐饮、住宿行业经营者。（以下简称“经营者”）。

本指引所称消费者，是指为生活消费需要接受餐饮或住宿服务的个人。

第三条 先行赔付工作坚持依法行政、便捷高效、公平公正、自愿参与的原则。

第二章 先行赔付范围及方式

第四条 先行赔付的范围包括但不限于：1.因食品安全、住宿价格等问题引起的食品或者服务价值全部或部分损失；

2.因经营者实施价格欺诈、短斤少两、合同违约等行为给消费者造成的损失；3.其他依法应当向消费者赔付的情形。

第五条 先行赔付的方式主要包括更换、退订、补足数量、重作、退还费用或者赔偿损失等。单笔先行赔付金额原则上不超过1000元（含1000元）。

第六条 各县（市、区）市场监督管理部门可以自行设立先行赔付资金，用于消费维权投诉时先行赔付。

第七条 各县（市、区）市场监督管理部门要鼓励和引导经营者建立先行赔付机制，督促经营者依法落实消费维权主体责任，及时处理消费者投诉，主动解决消费纠纷，不断扩大经营者先行赔付覆盖面，提高消费纠纷自行和解率。

第三章 先行赔付条件及流程

第八条 先行赔付分为“处置前先行赔付”“处置后先行赔付”两种类型。处置前先行赔付是指消费者在消费现场发生的投诉，经市场监管部门调查核实经营者有责，且符合先行赔付条件，由市场监管部门向消费者先行赔付，赔付后有权向经营者追偿。处置后先行赔付是指12345、12315转派工单涉及的消费者投诉，经市场监管部门调查核实经营者有责，且经营者故意拖延处理、无理由拒绝赔付，导致消费者无法及时获得赔付时，由市场监管部门向消费者先行赔付，赔付后有权向经营者追偿。

第九条 先行赔付条件：

（一）明确的投诉事项：因明确的食品安全、价格、计量、格式化合同等发生纠纷，事实清楚、责任明确、证据充

分，且符合法律法规和有关政策的规定或者经营者与服务者的约定。

（二）明确的被投诉方：消费者能提供被投诉经营者的准确名称、经营地址。

（三）有效的消费凭证：消费者能提供证明消费关系存在且侵害消费者合法权益的发票、收据、支付记录、订单等有效凭证。

第十条 消费投诉具备下列条件之一的，可以采取先行赔付方式处理：

（一）消费者有充分证据证明其合法权益受到损害，经审核，经营者的行爲涉嫌违反相关法律法规或合同约定，应承担相应责任。

（二）经执法核查，确认经营者责任且存在故意拖延、无正当理由拒绝消费者合理索赔诉求，或经市场监管部门调解后仍不能达成调解协议的。

（三）虽不完全具备上述条件，但因情况特殊仍需适用本指引处理的情形，需报经消费投诉先行赔付工作领导小组负责人审批。

第十一条 有下列情形之一的，不适用先行赔付方式处理：

（一）消费者已经与经营者达成和解，完成退换食品、退订房间或经营者已赔偿的。

（二）消费者由于自身原因或不可抗力造成合法权益损害的。

(三) 人民法院、仲裁机构、其他行政执法部门或者社会调解机构已经受理或者处理的。

(四) 出现食品安全突发事件，已启动政府应急预案的。

(五) 事实不清、证据不足等疑难复杂的投诉。

(六) 不属于市场监管部门职责及不适用先行赔付方式处理的其他情形。

第十二条 处置流程：

(一) 消费者遇到消费纠纷时，可通过商家张贴的“信用码”扫码进入“乐享吴优”微信小程序提交相关证据进行投诉，也可通过 12345、12315 电话投诉。重大节会期间，也可直接向临时消费维权站现场投诉。

(二) 市场监管部门接到投诉后，符合处置前先行赔付条件的，经先行赔付工作处置组工作人员确认后，通知消费者在“乐享吴优”先行赔付小程序中填写《消费者投诉先行赔付协议》，由先行赔付资金专职管理人员直接将先行赔付资金通过银行转账等方式赔付投诉者，无法通过线上支付方式赔付的可采取线下支付方式。原则上在 24 小时内办结。

(三) 符合处置后先行赔付条件的，由辖区市场监管所管片执法人员上传相关消费票据和证据材料，先行赔付资金专职管理人员将消费者先行赔付资金通过银行转账等方式赔付投诉者，无法通过线上支付方式赔付的可采取线下支付方式，原则上在证据资料上传后 24 小时内办结。

(四) 消费者对先行赔付结果不服的，转入正常消费投诉处置程序。

第十三条 消费者提交的证据材料应包括但不限于真实姓名、身份证号、订单、发票、付款记录、视频照片等证明材料，证明其合法权益受到损害，并对相关材料的真实性、合法性负责。

第四章 组织机构及职责分工

第十四条 各县（市、区）市场监督管理部门成立消费投诉先行赔付工作领导小组，主要负责人任组长、分管消费维权工作的负责人任副组长，成员由相关业务岗负责人组成，负责组织领导消费投诉先行赔付工作。设置先行赔付工作处置组及先行赔付资金专职管理人员，负责先行赔付条件审核把关及先行赔付资金的管理和支付。

第十五条 市局承担投诉举报处置的科室负责消费投诉先行赔付工作的监督指导，相关业务科室依据职责对投诉处理和违法行为查处给予指导协助。各县（市、区）市场监督管理部门负责消费投诉案件受理、调解、后续先行赔付资金追偿及违法行为查处等工作。

第五章 重大节会保障

第十六条 建立“节会快速响应机制”，在节会开始前统一发布公告，明确节会期间的快速赔付适用条件，适度简化事实清楚、责任明确的小额纠纷的先行赔付工作流程。

第十七条 建立快速通道，对节会期间通过 12315、12345 热线或现场投诉的工单，系统打上“节会优先”标签，实现优先流转、优先处理。对符合先行赔付条件且金额较小的投诉（500 元以下），在 12 小时内完成先行赔付工作。

第十八条 在重大节会核心区域设立临时消费维权服务站，提供现场咨询、投诉受理和快速调解服务，通过海报、电子屏等方式现场公示节会期间先行赔付的专属投诉渠道。

第六章 先行赔付资金的追偿

第十九条 赔付完成后，由处置组将案件相关证据材料移交至负有监管职责的辖区市场监管所，启动对经营者的追偿程序。先行赔付资金的追偿由承办投诉举报的市场监管所及具体承办人员负责，具体承办人员应及时向经营者进行追偿。

第二十条 承办先行赔付资金追偿的执法人员应在先行赔付款项支付后 5 个工作日内向经营者送达消费投诉先行赔付追偿通知书，经营者在收到消费投诉先行赔付追偿通知书 30 日后仍未偿还的，承办先行赔付事项的市场监管部门有权依法实施追偿。

第二十一条 因特殊原因确实无法追偿或未足额追偿的，不追究承办人员责任，承办先行赔付资金追偿的执法人员报请先行赔付管理工作领导小组审定同意后予以核销。

第七章 先行赔付的法律责任

第二十二条 承办先行赔付事项的执法人员与投诉人、经营者有直接利害关系的应当回避，利用职务上的便利谋取个人利益的，依法追究法律责任。

第二十三条 执法人员未按照本指引规定履行消费者权益保护职责，玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

任。

第二十四条 在处理投诉举报过程中，发现投诉举报人涉嫌通过夹带、掉包、造假、篡改信息、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律、法规，移送公安机关等部门处理。

第二十五条 鼓励行业协会、经营者参照本办法，制定管理规范、自律公约。

第八章 附 则

第二十六条 各县（市、区）市场监督管理部门可在本指引基础上进一步细化具体内容、先行先试。

第二十七条 本指引自印发之日起施行，有效期两年。

附件 1

吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付协议书

为保障辖区消费者与经营者因餐饮住宿发生的纠纷得到快速处理，保护消费者的合法权益，依据《吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付工作指引》，现就消费投诉先行赔付事项签订如下协议：

甲方（承办单位）：_____

乙方（投诉人）：_____

一、甲方依据《吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付工作指引（试行）》的规定实施消费投诉先行赔付。

二、乙方因_____（被投诉人）的_____（侵权事由）造成乙方的合法权益受到侵害，由甲方先行赔付乙方，金额为（大写）_____，通过银行转账等方式获得。

三、甲方权利义务：

1.甲方有权依据乙方提供的证据材料，认定乙方是否具备获得消费投诉先行赔付的资格。

2.甲方有权依据乙方提供的证据材料，认定乙方应当获得先行赔付的金额。

3.甲方支付先行赔付款后，有权在赔付金额范围内获得乙方向_____（被投诉人）的索赔权，以乙方名义向（被投诉人）就乙方获取的赔付金额_____元进行追偿。

4.甲方有权核查乙方身份，要求乙方提供相关证据材料，调查并判断乙方提供证据材料的合法性、真实性，乙方应当积极配合。

四、乙方权利义务：

1.乙方应当如实陈述权益受侵害的事实，按照甲方要求提供相应的证明材料（包括但不限于身份证件、订单、发票、付款记录、视频照片等），并对相关材料的真实性、合法性负责。

2.乙方承诺在向甲方申请消费投诉先行赔付前，未因本投诉获得（被投诉人或第三人）的任何赔偿。

3.乙方同意在签订本协议书时，将与本投诉有关的所有索赔权利转移给甲方，由甲方向_____（被投诉人）追偿。

五、违约责任：

乙方提供虚假材料、虚构事实造成甲方先行赔付错误的，应将甲方提供的先行赔付款返还。

六、乙方接收先行赔付资金账户信息：

开户名：_____ 开户账号：_____

居民身份证号码：_____ 联系方式：_____

甲方向乙方先行赔付的金额以实际汇入上述账户的金额为准。

七、本协议经甲方盖章（电子章）、乙方电子签字后生效，吴忠市市场监督管理局先行赔付工作领导小组存档。

甲方（印章）

乙方（签名）

年 月 日

年 月 日

附件 2

吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付 追偿通知书

经营者（具体名称）：

202X 年 X 月 X 日我局因你（单位）（侵权事由） 造成（投诉人）合法权益受到侵害的消费投诉对（投诉人）进行了先行赔付。根据前期与该投诉人达成的先行赔付协议，我局向投诉人已支付先行赔付的金额为：（大写） 元。

根据《吴忠市市场监管系统消费投诉先行赔付工作指引（试行）》的有关规定，现通知你（单位）承担该笔先行赔付款项，金额为：（大写） 元。请你（单位）务必于年月日前如数将该笔款项通过银行转入（） 市场监督管理局消费投诉先行赔付资金账户，开户行名称： ，开户名： ，开户账号： 。若逾期，你（单位）将承担相应的法律责任。

特此通知。

（ ）市场监督管理局

年 月 日