

# 晋江市市场监督管理局文件

晋市监函〔2023〕64号

答复类型：A

## 关于晋江市政协十四届二次会议 第255号提案的答复函

民进晋江市总支部：

您们提出的《关于我市电商经济与ODR机制融合的建议的提案》收悉。现将办理情况答复如下：

一、**双线融合，推进ODR持续扩容。**按照市场监管总局的统一部署，我市大力开展消费纠纷在线和解（ODR）机制建设，推进线下、线上处理双渠道融合。一是线下走访调研诚信守法经营、商品服务质量良好的企业，深度普及ODR机制在提升企业满意度、拉近消费者与企业距离、降低售后服务成本等方面的优势，落实“企业自愿申请，市场监管部门审核把关”的工作要求，积极发展民生领域信誉度较高、规模较大、自身管理能力较强的企业加入ODR机制。二是线上大力推进消费纠纷在线和解机制建设，积极引导企业将服务端口前移，化“调解”为“和解”；引导企业

有效运用 ODR 系统大数据技术，掌握自身经营薄弱环节，提高产品服务质量，为消费者提供“不出门、不用跑、可跨区”的消费维权新方式。

2020 年以来，我市不断扩大 ODR 企业平台的覆盖面，从最初的 5 家逐步扩展至现在的 34 家，并结合电子商务高速发展这一态势，积极将辖区规模型电商企业逐步纳入 ODR 平台管理中来，现已发展安踏、多一度、舒华、利郎、斐越（斐乐）等 15 家电商企业，占全市 ODR 企业的 44.12%。

**二、精心培育，引导 ODR 稳步提效。**一是压实企业责任。督促企业落实“四有一健全”的要求，建立消费投诉处理机制，确定专人每天登录平台，及时处理投诉，切实规范 ODR 管理制度流程，不断提升 ODR 运行管理水平和服务效能。明确 ODR 对口联系人，建立 ODR 企业微信群，密切沟通、快速协调、动态反馈、落实责任，引导 ODR 企业不断提高诚信自律意识。二是加强行政指导。组织对 ODR 企业开展培训，普及 ODR 操作流程、法律知识课程，结合我市 ODR 电商企业多、网购纠纷多的特点，重点普及《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》《**中华人民共和国电子商务法**》等法律法规，进一步提升企业处理消费纠纷能力，提高线上和解成功率。三是强化跟踪反馈。安排专人跟踪催办，确保投诉按时办结反馈。对每一单 ODR 工单办结后进行电话回访，了解消费者对处置过程、处置结果及满意度情况。对投诉处置不及时、满意度低的 ODR 企业进行约谈指导，必要时禁用 ODR 功能，整改符合条件后方能开启功能。

目前我市 ODR 企业均运行良好，具有较为成熟的消费纠纷调处能力及企业管理能力，共适用 DOR 在调解 1269 件，均在 10 个工作日内办结，按时办结率 100%，ODR 社会影响力不断扩大，市场主体自愿参与的积极性不断提高。

三、多措并举，助力电商经济健康发展。一是强化规范指引。着力将引导规范工作做在前，先后召集晋江市电商协会和网商会理事会成员单位进行座谈，并在永和、池店等地开展电商企业行政指导约谈会，结合投诉举报热点突出问题，深入普及《**中华人民共和国广告法**》《**中华人民共和国产品质量法**》《**中华人民共和国电子商务法**》等法律法规，提醒、警示电商企业避开网络销售容易出现的违法违规行爲，在争取销售量的同时减少投诉量。同时，组织与会电商企业签订行政指导书，承诺遵守相关法律法规，保证产品质量，杜绝虚假广告，积极维护晋江电商企业形象，维护消费者合法权益。二是设立维权站点。目前我市共有电商园 1 个——鞋都电商园，是晋江最大的成品鞋批发市场，主要运营模式为成品批发与办公出租相结合，售后服务由商家自行处理。针对这一情况，晋江市市场监管局主动作为，坚持监管与服务并重，指导园区相关企业在商标、广告等方面合规经营。设立 12315 消费维权服务点，以打造一个中心，做优服务和治理两篇文章为目标，引导鞋都电商园不断做细做实电商调解服务工作，真正让消费纠纷第一时间和解在企业、化解在基层、解决在源头。三是宣传教育。采取线上线下相结合，充分利用新闻媒体、网络、微信等方式，开展形式多样的主题宣传活动。结合 6.18、双十一等

电商节日热点，及时发布警示教育及倡议书，动员社会各界关心、支持、参与消费者权益保护工作，营造浓厚社会氛围。

下一步，我市将持续发力，不断扩大 ODR 企业覆盖面，推动我市电商经济与 ODR 机制深度融合。深化矛盾纠纷多元化解工作，将 ODR 工作与人民调解有机结合，不断拓宽纠纷处理途径；加强与法院的协作配合，不断完善诉调对接机制，建立纠纷快速在线解决机制。加强开展消费投诉信息公示，提升消费环境透明度、经营者诚信度、消费者满意度，营造公平竞争的数字营商环境，助力我市电子商务经济健康稳定发展。

附件：关于第 255 号提案答复意见办理清单

主要领导：张志友

分管领导：洪德意

经办人员：吴碧云

联系电话：13788800177



---

抄送：市分管领导、市政协提案委、市政府督查室、司法局、商务局。

晋江市市场监督管理局办公室

2023年6月1日印发

---

附件

## 关于第 255 号提案答复意见办理清单

民进晋江市总支部： 第 255 号《关于我市电商经济与 ODR 机制融合的建议》已收悉，现就提案办理有关情况答复如下：			
建议一	将 ODR 机制广泛应用于电商经济领域		
已完成事项	目前我市已发展安踏、361 度、舒华等多家龙头电商企业作为 ODR 企业。		
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项		原因	
建议二	打通 ODR 平台与电商平台之间的数据。		
已完成事项	在 ODR 工作推进中，市场监管部门积极引导企业有效运用 ODR 系统大数据技术，掌握自身经营薄弱环节，提高产品服务质量，将服务端口前移，更好地为企业发展提供靶向作用。		
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项	打通 ODR 平台与电商平台之间的数据。	原因	ODR 平台由市场监管总局运营，电商平台由平台所在区域监管部门负责，数据打通需由国家层面予以指导。

建议三	依托 ODR 模式构建行业信用体系。		
已完成事项			
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项	依托 ODR 模式构建行业信用体系。	原因	市场监管总局自 2022 年 11 月起在吉林、广东、四川、新疆等地部分城市开展消费投诉信息公示试点，福建尚未开展。后续我市将根据上级部署逐步开展。
建议四			
已完成事项			
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项		原因	
补充说明（其他需要说明的情况）			