

# 新县市场监督管理局

新市监〔2022〕25号

## 关于发展 ODR(在线解决消费纠纷)企业的 通知

各市场监督管理所：

为贯彻落实省、市局市场监管工作会议精神，推动消费纠纷在线解决(ODR)企业健康有序发展，切实发挥经营者主体责任，更好提升 12315 消费维权工作效能，现将我局发展 ODR 企业相关事宜通知如下：

1. 大力发展新 ODR 企业。从现在起，各所要全面着手完成新发展 ODR 企业的申请、审核、启用工作。发展数量拟定为新集所、金兰所各 3 家，沙窝所、千斤所、吴陈河所、郭家河所、酒店所各 1 家；在发展对象选择上，必须优先发展辖区内投诉举报多发、有较强消费者权益保护意识的经营者。

2. 大力提升 ODR 企业活跃度和发展质量。各单位要高质量完成新发展任务，切实提升 ODR 企业活跃度（办理件数不

低于本地受理总量的6%)，加强对ODR企业处理投诉情况的催办、督办和消费者回访。同时，还应加强对ODR企业工作人员的培训，积极引导企业建立健全消费纠纷解决机制，畅通消费调解绿色通道，不断提高企业处理消费纠纷的能力，提升消费调解效能。

3. 重点培育试点ODR企业。新集所要继续做好市局ODR企业联系点的指导工作，继续发挥联系点引领示范作用。各所要借鉴学习，进一步规范ODR企业工作职责及流程，推动辖区ODR企业规范化管理和高质量运行。

各所在发展ODR企业过程中遇到问题，请及时与县局消保股联系。

联系人：吴辉 0376-2950928

邮箱：[xxgsxb@163.com](mailto:xxgsxb@163.com)

新县市场监督管理局

2022年3月20日

