

鸠江区人民政府办公室关于印发《鸠江区预付式消费纠纷预防与处置工作方案》的通知

鸠政办〔2025〕23号

各镇人民政府、各街道办事处、鸠江经济开发区管委会，区直各部门、驻区各单位：

《鸠江区预付式消费纠纷预防与处置工作方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真执行。

鸠江区人民政府办公室

2025年7月21日

鸠江区预付式消费纠纷预防与处置 工作方案

按照省、市、区关于 12345 热线办理相关要求，决定在全区范围开展“预付式消费纠纷预防与处置”专项治理，特制定本方案。

一、组织领导

成立鸠江区预付式消费纠纷预防与处置工作联席会议，联席会议召集人由分管副区长担任，副召集人由区市监局、区商务局主要负责人、公安分局分管负责人担任，联席会议办公室设在区市监局，统筹协调日常工作。

二、部门职责

根据“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，明确行业主管部门责任，按行业划分职责，实现精准监管。同时，强化属地管理责任，各镇街做好风险排查、纠纷调解及维稳工作，配合行业主管部门落实监管措施。各相关部门职责分工如下：

区市监局：承担办公室日常工作，负责牵头协调预付式消费纠纷预防与处置总体工作；负责汽车 4S 店、新能源汽车及电动车充电服务、停车收费服务、托管机构等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。根据职责对相关部门移交的需立案调查的

相关证据材料开展核查处理，并配合职能部门开展相关工作。

区商务局：负责商贸流通、餐饮、美容美发、非星级酒店、商超、洗衣店、家电维修、家庭服务、二手车、商业综合体及周边游乐场所等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。对发现、移送的违法线索进行处理、责令改正，需要立案查处的，移送市监部门。

鸠江公安分局：负责指导预付式消费相关行业主管部门调查取证和移交工作；对处理纠纷事件中拒不配合、无法联系的经营 者做好落地找人工作；按照职责对涉嫌预付式消费纠纷中“卷款跑路”、诈骗、非法集资等违法行为依法立案查处。

区法院：开通预付式消费纠纷诉讼“绿色通道”，推动诉前调解和简易程序审理。

区委宣传部：负责书店、影院等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置；协助做好预付式消费防范提醒、警示教育、宣传引导等相关媒体报道工作；负责预付式消费专项治理网络舆情监测等工作。

区委政法委：负责分析研判预付式消费领域涉稳风险；组织专班专题会商；协调公安、法院等部门参与预付式消费纠纷的处置工作，指导督促相关行业主管部门和属地做好预付式消费领域重大涉稳案件处置工作。

区教育局：负责学科类、学历提升类教育培训机构及相关培

训、教育咨询（含志愿填报）等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区科技局：负责科技类校外培训机构等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区民政局：负责对婚介机构、养老机构等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区司法局：针对恶意闭店的商家，积极引导群众通过司法途径解决，开展法律援助司法维权工作，设立“为民司法维权”专项资金以便为涉众群体及时开展公益诉讼，指导相关部门制定预付式消费合同文本。

区财政局：负责督促有关行业主管部门对预付式消费中可能存在的非法集资的监测预警、排查整治及防范宣传工作。

区人社局：负责民办职业培训等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区住交局：负责对机动车维修租赁经营（含汽车美容）、装饰装修、物业等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区农业农村局：负责宠物医疗机构、宠物店及兽类相关服务机构等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区文旅体局：负责对文化广播、娱乐场所、体育健身（含健身房、瑜伽馆、游泳馆等）、网吧、文化旅游市场、星级酒店、文化艺术类和体育类校外培训机构等预付式消费的底数摸排、专

项整治和调解处置。

区卫健委：负责对托育机构（含婴幼儿相关服务机构）、医疗机构、体检机构、医美机构、母婴保健、健康养生（含 SPA、中医理疗、足浴、推拿按摩）等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置。

区信访局：负责来自信访渠道的预付式消费纠纷的分流处置，定期梳理预付式消费纠纷数据，向相关部门推送预警提示，适时提交会议专题会商；做好预付消费领域接访处置。

各镇街：负责分布在居民区、住宅楼内和偏远区域未登记等预付式消费的底数摸排、专项整治和调解处置，协助相关部门做好属地预付式消费的专项整治和调解处置。

三、工作举措

（一）强化源头监管机制

1. 备案审核全覆盖

（1）要求各行业预付式消费主体实行主动备案制，动态更新预付式消费经营主体台账。

（2）统一管理的商圈、商场管理方要加强日常管理，精准识别高风险经营者，存在异常要及时采取相应措施并及时上报。

2. 预付合同标准化

区司法局会同区市监局制定预付式消费合同示范文本，各主管部门根据行业特点参考示范文本指导并督促商户规范签订合

同。

3. 预付资金规范化

由主管部门及商圈、商场管理方对推行预付式消费经营模式主体的资金收取及使用情况监管，通过“日管控、周排查、月调度”的方式做好日常监督。

（二）建立风险防控体系

1. 动态风险评估

定期对预付经营者开展“四查”行动：查资金流水、查投诉记录、查经营状态、查舆情信息，按风险等级标注红黄蓝三色标签。主管部门及商圈、商场管理方发现经营者存在风险隐患的，及时做出风险提示并实时通报，存在重大隐患的要及时报请联席会议研判处置。

2. 信息数据共享

各部门要加强联络与信息共享，实时监控经营异常情况（如频繁变更法人、欠税、涉案诉讼等），并及时向有关部门推送。

3. 加强宣传检查

各部门联合组织开展宣传活动，普及消费维权知识和防骗技巧。每季度开展部门联合执法检查，形成典型案例，强化震慑力。

4. 突发事件响应

各部门要对“关门跑路”等突发事件立即启动应急响应机制：主管部门及时介入调查并处理消费纠纷，公安部门调查资金流向，

属地镇街做好群众稳控工作。

（三）构建多元化解机制

1. 建立“12345+市场监管”联动处理机制

打通12345政务热线与各行业主管部门的信息壁垒，形成联合处理机制，实现诉求“接诉即办”，确保及时响应消费者诉求，形成“诉求驱动-精准监管-行业规范”的良性循环。

2. 创新“一站式”纠纷调解机制

在有统一管理方的商圈商场建立消费维权站，统一处理投诉，通过行业自律来提高服务质量和保护消费者合法权益，商务、市监等部门要做好监督指导。

3. 集体诉讼与公益诉讼化解机制

区政府设立“为民司法维权”专项资金，加强司法联动，联合法院、检察院建立诉调对接机制，对恶意逃债商家追究民事及刑事责任，积极引导并帮助受害群众通过集体诉讼等司法途径寻求救济。

四、工作安排

（一）动员摸排阶段（自2025年7月17日至7月31日）

召开联席会议，明确部门分工。各部门要在主管行业领域广泛动员商户、定期摸排情况、加强宣传教育等工作。

（二）集中整治阶段（自2025年8月1日至10月31日）

集中力量办理一批违法案件，惩治一批违法行为，通报一批

典型案例，加大教育震慑作用。

（三）加强巩固阶段（自 2025 年 11 月 1 日至 12 月 31 日）

总结提炼专项治理成效经验，根据整治情况完善工作举措，巩固治理成果，形成更为完善、更有力的长效治理机制。

五、工作要求

一是健全工作机制。定期召开联席会议，调度推进重点工作。二是加强队伍建设。开展业务培训，提升工作能力和服务水平。对工作不力的单位或个人视情况追责问责。三是营造良好氛围。坚决打击违法行为，曝光典型案例，实现“打击一批、震慑一批、警示一批”的效果，营造优化服务、和谐稳定的良好营商环境。