

云和县人民政府办公室文件

云政办发〔2022〕55号

云和县人民政府办公室 关于印发云和县单用途商业预付式消费市场 综合治理工作方案的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，县政府直属各单位：

《云和县单用途商业预付式消费市场综合治理工作方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

云和县人民政府办公室

2022年9月16日

（此件公开发布）

云和县单用途商业预付式消费市场综合治理 工作方案

为进一步规范单用途预付卡管理，切实维护消费者合法权益，根据《浙江省商务厅关于推广嘉兴、台州单用途预付卡管理经验的通知》和《丽水市区单用途商业预付凭证违规违法行为监管和执法联席会议办公室关于建立丽水市区单用途商业预付凭证违规违法行为监管和执法联席会议制度的通知》，结合我县工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，守住消费者合法权益保护底线，强化单用途预付卡监督管理，营造安全放心的消费环境，引导行业健康可持续发展，助力打造全国山区县域新型城镇化共富样板。

二、组织机构

成立单用途商业预付式消费市场综合治理工作专班，组长由县政府分管领导担任，副组长由县府办副主任及县经商局主要负责人担任，成员由县委宣传部、县信访局、县发改局、县经商局、县教育局、县公安局、县司法局、县民政局、县人力社保局、县住建局、县交通运输局、县文广旅体局、县卫健局、县税务局、县市场监管局、县金融发展中心、县人行等单位分管负责人组成。专班办公室设在县经商局，办公室主任由县经商局分管负责人兼

任；办公室副主任由县委宣传部、县教育局、县人力社保局、县交通运输局、县文广旅体局、县卫健局、县市场监管局等单位相关科室负责人担任。

工作专班主要职责：分行业做好日常风险排摸、问题收集分析、纠纷处理等工作；不定期组织专项整治和联合执法行动，打击违法违规乱象；研究出台管理政策，探索管理模式创新，强化源头治理和数字赋能；探索形成“行业主管牵头、综合监管配合、行业自律规范、信用联合惩戒、违法犯罪打击”的协同工作机制。

三、工作机制

（一）会商研判工作机制。工作专班会议由组长或委托副组长召开，对形势进行会商研判，并部署相关工作。专题工作会议由副组长或工作牵头单位根据需要召开，相关成员单位参加，重点研究突出难点问题，协调解决重大事项，推动相关工作开展。

（二）分行业综合处理工作机制。按照“谁审批、谁负责”“谁主管、谁负责”的原则，各行业主管部门做好主管行业日常预付式消费纠纷受理化解工作，及时发现隐患风险及矛盾问题，指导行业协会和属地乡镇（街道）共同参与纠纷化解，研究制定行业规范，促进相关行业健康有序发展。

（三）联合惩戒机制。各行业主管部门要根据经营者日常监管、投诉处理、消费者维权、执法检查、违法查处等情况，会同执法部门加强信用监管，定期发布风险提示和消费预警，实施信用分类监管举措。完善联合惩戒制度，对发卡主体依法实施守信

激励与失信惩戒，依法依规将发生严重失信行为的经营者列入严重失信名单。

（四）案件移送机制。各行业主管部门负责受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解，对现场检查情况、相关人员调查询问情况、台账票据等与投诉举报内容有关的调查事项进行书面留档。对无法调解且经营者存在违反预付卡管理规定的，行业主管部门、商务部门应按照各自职责责令改正；对于拒不改正的经营者，由有关职能部门依法实施行政处罚；涉及刑事案件的，由公安部门负责立案查处。

四、成员单位职责分工

县经商局：牵头单用途预付卡消费市场综合治理工作专班工作，建立单用途商业预付卡监管沟通协调机制，加强协调和督促检查，组织开展单用途预付卡宣传工作。负责餐饮、美容美发、浴场、足浴、水果店、超市、成品油、洗衣店、修理等行业单用途预付卡投诉的调解处置工作。

县委宣传部：负责书店、影院等单用途预付消费的日常监管，协调处理相关举报投诉。负责各类单用途预付消费卡管理工作的媒体宣传。

县信访局：负责县政府 12345 政务咨询投诉举报热线及其他信访平台有关单用途预付消费卡的受理、转办、督办。

县发改局：负责贯彻落实国家、省、市有关社会信用体系建设的部署要求，依法依规将各类经营者基础信息及守（失）信行为及

时推送至省信用平台，实施守信联合激励和失信联合整治机制。

县教育局：负责校外学科类培训机构单用途预付消费卡的日常监管，协调处理相关举报投诉，配合执法部门开展日常督查及突发事件处置。

县公安局：负责依法对单用途预付消费卡涉嫌卷款跑路、非法集资、集资诈骗等违法行为的查处；对各行业主管部门依法移交的涉嫌犯罪案件审查立案侦办；依法立案侦办擅自将单用途预付消费卡转为多用途的非法经营支付结算业务行为。

县司法局：负责指导督促有关部门按照“谁执法谁普法、谁主管谁普法、谁服务谁普法”原则，加强预付卡法律知识宣传；引导人民调解组织加强预付卡领域矛盾纠纷排查化解。

县民政局：负责加强养老服务行业单用途预付消费卡的日常管理；通过检查、评估等手段依法监督社会组织负责人、资金、活动、信息公开、章程履行等情况，加强与有关部门的协调联动。

县人力社保局：负责成人职业技能等职业培训单用途预付消费卡的日常管理，协调处理相关举报投诉。

县住建局：负责房地产行业单用途预付消费卡的日常管理，协调处理相关举报投诉。

县交通运输局：负责驾驶培训领域单用途预付消费卡的日常监管，协调处理相关举报投诉。

县文广旅体局：负责歌舞娱乐、电子游艺、网吧、旅行社、A级景区、星级酒店、健身休闲、体育经营活动、文化艺术类培

训机构等领域的单用途预付消费卡的日常监管，协调处理相关举报投诉。

县卫健局：负责托育服务、医疗美容等行业单用途预付消费卡的日常监管，协调处理相关举报投诉。

县税务局：加强发票管理，坚决依法查处持卡人在售卡环节开具不符合规定的发票、购卡单位在税前扣除与生产经营无关支出等行为。

县市场监管局：负责受理相关部门移交的需要立案调查的相关证据资料，及时开展核查工作，对确实存在违法违规行为的，及时开展打击查处；对发放预付卡的经营者违反其他市场监管法律法规的违法行为进行查处。

县金融发展中心：负责牵头处置假借发行单用途预付消费卡名义进行非法集资等金融违法行为。

县人行：负责协调银行机构配合相关行业主管部门做好预付卡（资金）保证金开户工作，加强对经营者预收资金和单用途凭证专用资金存管账户的管理。

县消保委：依托公益性职能，参与调处相关民事纠纷，组织或指导消费者通过民事诉讼、集体诉讼依法维护自身的合法权益。

如出现超出上述责任单位职能范围之外的单用途商业预付卡纠纷情况，由工作专班办公室负责落实具体单位进行处理。

五、工作要求

（一）提高思想认识。预付式消费纠纷涉及面广、情况复杂，

亟需源头管控和长效治理，要清醒认识单用途预付式消费市场综合治理工作的重要性和紧迫性，切实提高思想认识，强化政治担当，狠抓工作落实。

（二）加强组织领导。相关责任单位要强化责任担当，充分调动工作积极性，动员各方力量、整合各方资源、汇集各方智慧，统筹推进综合治理工作开展。

（三）推动探索创新。工作专班要会同相关责任单位加强政策研究和实践调研，收集汇总有关行业发展情况和存在的问题，深入探索源头管控和数字赋能举措，形成社会共治合力。

附件：1. 处置流程

2. 云和县预付式消费纠纷投诉举报受理流程图

3. 云和县单用途预付卡行政检查文书示范格式

附件 1

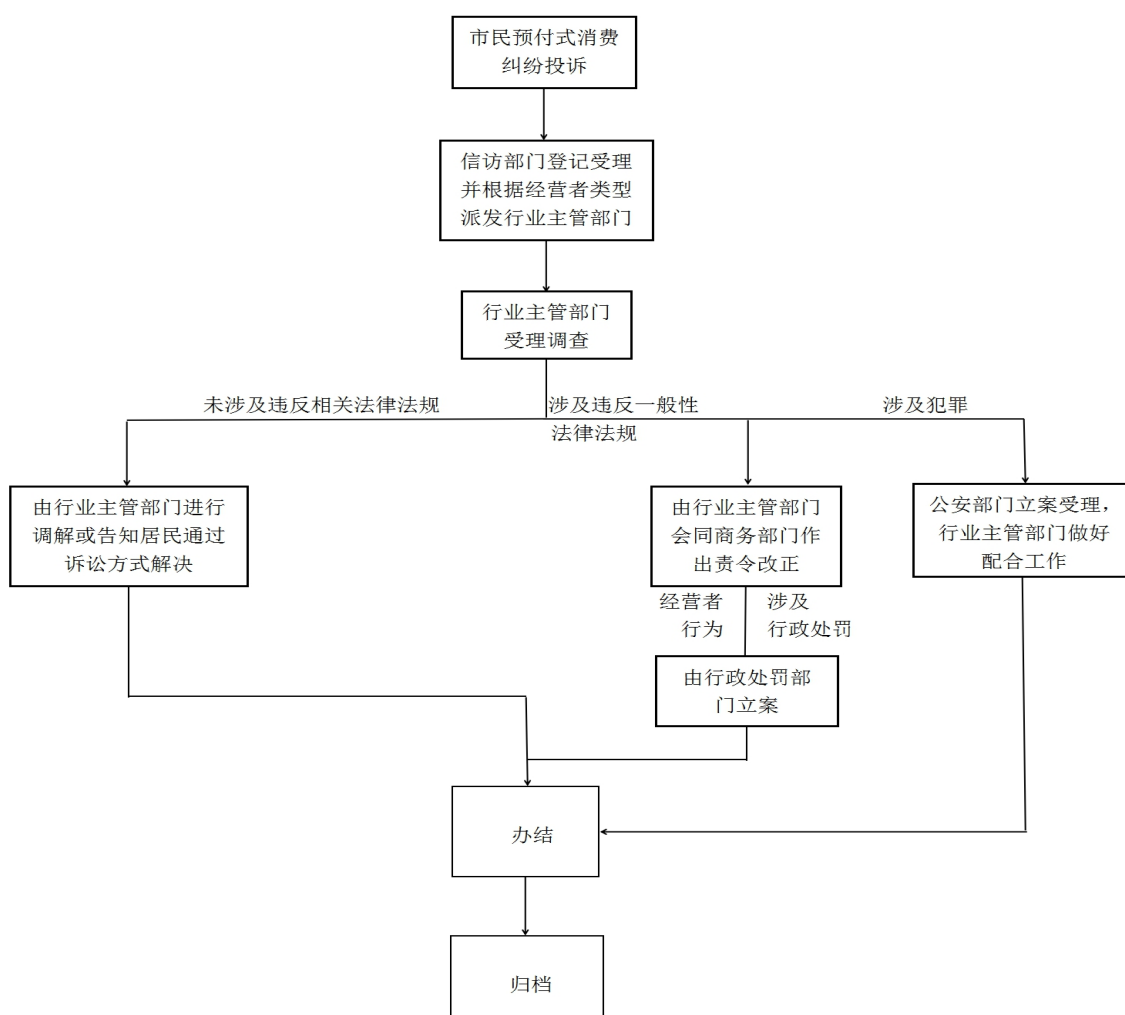
处置流程

1. 一般性投诉举报处置。各行业主管部门在接到投诉举报信息后,根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》《浙江省信访条例》《浙江省行政调解办法》等相关法律法规的规定,及时组织开展行政调解,对达成调解协议的及时反馈;对经协商不能达成一致意见的,依法终止调解,并按照《浙江省信访条例》或《浙江省行政调解办法》之规定告知办理结果。调解过程中,行业主管部门发现存在违法违规行为的,依职权进行查处或依法将违法线索及相关证据材料移交相关职能部门查处。

2. 重大事项投诉举报处置。各行业主管部门在接到投诉举报信息后,经分析研判存在重大风险隐患的重大事项,应及时报告专班办公室,由工作专班召集相关单位联合开展调处工作。

附件 2

云和县单用途预付式消费纠纷投诉举报受理流程图



附件 3

云和县单用途商业预付卡行政检查 举报投诉记录

举报时间					记录人					
举 报 人	姓名				性别				年龄	
	地址或工作单位									
	联系电话						邮政编码			
举 报 内 容										
受 理 机 构 意 见										
处 理 结 果										
备 注										

云和县单用途商业预付卡行政检查 现场检查笔录

被检查单位（人）_____

地址：_____电话_____

营业执照编号_____法定代表人_____

见证人_____单位或住所_____

检查人：_____证件号：_____检查人：_____证件号：_____

检查时间：_____年_____月_____日_____时_____分至_____时_____分

检查项目：_____

检查过程描述：_____

检查结果及处理意见_____

被检查单位（人）意见：

签名：

见证人意见：

签名：

执法人员签名：

记录人签名：

本页不够，可另附页。

共 页 第 页

云和县单用途商业预付卡行政检查 案件移送书

*** 字()第 号

_____：
本机关于_年__月__日对_____

一案立案调查，因在调查中发现 _____

_____。

故此案已超出本机关管辖范围，根据_____

的规定，应属你单位处理。现将本案移送你单位，请对该案件进一步审理，依法处理。审理结案后，请将处理结果函告我单位。

附该案件有关材料：_____

共__份__页。

×××主管部门
年 月

云和县单用途商业预付卡行政检查

责令改正通知书

*** 字()第 号

_____:

经查,你(单位)存在下列行为:

1. _____
2. _____
3. _____ (此栏

不够,可另附页)上述问题涉嫌违反_____规定,现责令你(单位)对上述第__项问题立即整改;对第__项问题于年____月____日前整改完毕。逾期不整改的,依法给予行政处罚。[或者现责令你(单位)停止上述行为。]

行政检查人员(签名):

被检查人或单位(签名):

XX 部门

年月日

本文书一式二份,一份送达,一份归档。

抄送：县委各部门，县人大办、政协办，县人武部，县法院，县检察院，
各群众团体。

云和县人民政府办公室

2022年9月16日印发
