

T/TJBZ

团体标准

T/TJCA XXXX—XXXX

消费维权志愿者社区服务站 建设与运行规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

天津市消费者协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由河北省消费者权益保护委员会提出。

本文件由天津市消费者协会归口。

本文件起草单位：河北省消费者权益保护委员会、天津市消费者协会、北京市消费者协会、河北省标准化研究院。

本文件主要起草人：王守用、张正、张明辉、杨志强、宋红兴、吴海璐、肖琪、徐涛、崔倩、张素强、黄金宝、王娜娜、王青云、王淑贞。

引 言

为深入推进京津冀消费维权领域协同发展，贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，结合京津冀三地消费者权益保护地方性法规要求，针对当前消费维权志愿者社区服务站存在建设标准不一、运行管理不够规范、社区消费纠纷前端化解能力薄弱等问题，通过统一建设标准、统一服务流程、统一管理规范，推动社区消费维权服务标准化、专业化、常态化，持续提升消费维权服务效能，健全基层消费维权志愿服务体系，优化区域消费环境，构建京津冀统一规范、协同高效、便民利民的社区消费维权志愿服务工作模式，特制定本文件。

消费维权志愿者社区服务站 建设与运行规范

1 范围

本文件规定了消费维权志愿者社区服务站的总体原则、建设要求、志愿者队伍建设、运行管理、监督管理。

本文件适用于京津冀地区消费维权志愿者社区服务站的建设与运行工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 40143 志愿服务组织基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费维权志愿者 consumer rights protection volunteer

所属辖区消费者权益保护委员会或消费者协会（以下简称“消协组织”）/社区招募，自愿、无偿参与消费者权益保护工作，为社会和他人提供消费维权服务的社会各界人士。

3.2

消费维权志愿者社区服务站 community consumer rights protection volunteer service station

由京津冀三地消协组织按照统一标准协同规划，所属辖区消协组织监督指导，社区居委会设立并进行日常管理，由消费维权志愿者组成，面向社区居民提供消费维权志愿服务的公益性组织。

4 总体原则

4.1 自愿申报

社区依托自身条件、资源优势自主申报设立消费维权志愿者社区服务站，坚持自主申报、择优吸纳、自愿履职，保障参与主体的自主选择权。

4.2 公平公正

消费投诉各方法律地位平等，尊重各方合理表达意愿、诉求，公正、合理解决消费投诉。

4.3 便民高效

依托社区属地优势，畅通消费维权渠道，对社区小额、简易消费纠纷实行就近受理、就地调解、精简流程，降低群众维权成本，提高消费投诉解决效率。

4.4 志愿服务

体现志愿服务组织的志愿性、无偿性、公益性、组织性，履行公益性职责。

4.5 合作共享

消协组织联合消费者权益保护有关部门、社区居委会、志愿者等共同参与消费维权志愿者社区服务站建设，建立协作机制，联通资源和信息，形成多元共建、共治、共享格局。

4.6 区域协同

建立京津冀三地消协组织协同机制，推动消费维权志愿者社区服务站统一建设、信息共享、投诉转办联动。

5 建设要求

5.1 设立条件

宜在符合以下条件的社区设立消费维权志愿者社区服务站：

- 社区居委会所辖社区常住人口在 2000 人以上；
- 发展消费维权志愿者不少于 10 人；
- 社区居委会提出申请，填写建站申请表（见附录 A），并提供场地、设施设备配套保障条件；
- 自愿接受消协组织的业务指导和监督管理。

5.2 场地布置

- 5.2.1 应设在社区居委会办公场所内，或按便捷要求单独设置。
- 5.2.2 应设置接待、受理、和解（调解）和资料档案存放等区域。
- 5.2.3 应建立管理制度、工作职责、工作流程等内容。
- 5.2.4 应摆放消费维权法律法规书籍及宣传材料，供查阅索取。
- 5.2.5 宜设置意见箱、公示电子邮箱等方式为消费者提供多种投诉监督反馈渠道。

5.3 设施配备

- 5.3.1 应配备满足工作需要的办公桌椅、资料柜等设施，并保持桌椅摆放整齐，桌面、地面干净整洁。
- 5.3.2 应配备笔、纸等办公用品及电话、计算机等电子设备。
- 5.3.3 宜配备饮水机、老花镜、手机充电器等便民设备。
- 5.3.4 宜配备录音录像设备、电子监控设备等。

5.4 人员配备

- 5.4.1 应设置站长、调解员、咨询员等岗位，明确职责和工作内容。日常应配备不少于 2 名志愿者提供服务。
- 5.4.2 站长宜由社区党支部书记兼任，也可由社区指定一名领导兼职。

5.5 技术支持

- 5.5.1 应通过计算机管理消费咨询、投诉、宣传活动、维权线索等信息。
- 5.5.2 可依托政务 APP、微信小程序、社区智慧平台或全国消协智慧 3·15 平台，开设线上投诉、远程调解、AI 维权问答助手等多种线上服务渠道。
- 5.5.3 应采取有效的信息安全技术措施，对消费者的个人信息和投诉信息严格保密。

5.6 标志标识

- 5.6.1 消费维权志愿者社区服务站应使用统一的名称格式，名称格式为“消费维权志愿者+社区名称+服务站”，服务站内宜设置功能性标识。
- 5.6.2 志愿者应持有统一的志愿者证书，开展服务时应统一着配有消费维权志愿者标识（LOGO）的志愿者服装（具体样式见附录 B）。
- 5.6.3 京津冀三地宜使用统一或协调一致的标识样式。

5.7 制度建设

5.7.1 日常管理制度

消费维权志愿者社区服务站应建立日常管理制度，包括但不限于以下内容：

- 消费投诉受理调解制度；
- 消费维权服务站工作职责；

——消费维权志愿者公益职责。

5.7.2 消费者信息保护制度

5.7.2.1 收集消费者个人信息前应征得其同意，并公开收集、使用规则。

5.7.2.2 对消费者个人信息应严格保密，仅供服务站工作人员处理业务使用。

5.7.3 培训制度

5.7.3.1 建立岗前培训制度，内容应包括法律法规、基本话术、调解技巧、消费常识等，志愿者上岗前应经培训合格。

5.7.3.2 消协组织应每年至少组织1次在岗培训或交流活动，京津冀消协组织可开展联合培训。

6 志愿者队伍建设

6.1 志愿者招募与聘任

6.1.1 招募对象

所属辖区消协组织/社区应根据消费维权服务需求和服务岗位设置情况组织开展志愿者招募，招募对象包括社区居委会工作人员、辖区社区居民、社会热心人士、行业专业人员等。

6.1.2 志愿者任职条件

消费维权志愿者，除应符合 GB/T 40143 规定的要求，还应满足下列要求：

- 熟悉消费者权益保护的相关法律法规和政策规定；
- 具有良好的沟通能力和基本消费常识；
- 具有较强的服务意识和责任意识；
- 自觉接受消协组织的指导。

6.1.3 组织招募

所属辖区消协组织/社区通过现场、网络等方式，及时公布志愿者的任职条件和数量、报名方式等信息，根据报名情况确定招募的志愿者。

6.1.4 志愿者聘任

所属辖区应负责消费维权志愿者的聘任。经自愿报名申请，所属辖区消协组织审定通过后，颁发聘书。消费维权志愿者出现下列任意情形，聘任单位应予以解聘：

- 主动提出不再担任志愿者；
- 不能继续履行职责；
- 损害消协组织形象或消费者合法权益。

6.2 志愿者管理

6.2.1 消费维权志愿者社区服务站应对消费维权志愿者实行日常管理，在消协组织的委托或指导下，组织志愿者开展消费者权益保护相关工作。

6.2.2 消协组织应向社会公布受聘志愿者名单。各所属辖区消协组织应将志愿者名单逐级上报至省级消协组织备案存档。

6.2.3 消费维权志愿者社区服务站应将志愿者的服务时间、工作业绩上报所属辖区消协组织，所属辖区消协组织逐级上报至京津冀消协组织，也可推荐上报至中国消费者协会，对工作出色的志愿者给予公开表彰。

7 运行管理

7.1 服务内容

7.1.1 消费教育

应通过线下讲座、社区公示、线上社群等渠道，普及消费者权益保护法律法规及消费维权知识，引导公众理性、科学消费，提升群众消费风险防范意识与依法维权能力。

7.1.2 消费咨询

应受理并解答消费者关于消费政策、法律法规及消费常识的咨询，为消费者提供规范的消费信息与维权指引服务。

7.1.3 投诉受理与调解

应受理、调解辖区内一般性消费投诉，及时介入处置消费纠纷，就地化解基层消费矛盾。对无法调解的复杂消费纠纷，应移交所属辖区消协组织处置。

7.1.4 社会监督

应对辖区商品、服务经营行为开展社会监督，对侵害消费者合法权益的行为依规监督、举报；应收集消费领域热点、难点问题，及时向所属辖区消协组织反馈。

7.1.5 消费调查体察

应配合上级部门开展消费调查、消费体察活动，摸排辖区消费环境现状。

7.2 投诉受理

7.2.1 消费维权志愿者接待并倾听消费者诉求，记录并受理投诉信息。十人及以上的群体消费者投诉，可由消费者推选 2 名～3 名代表代为提出投诉。不属于受理范围的投诉，应向投诉人说明情况，并告知有管辖权的部门名称和电话。

7.2.2 消费者投诉应递交文字材料或有消费者签字认可的口述笔录。投诉材料应包含以下内容：

- 投诉方和被投诉方的基本信息，包括投诉方的姓名、联系电话等；
- 被投诉方的单位名称、地址、联系电话等；
- 损害事实发生的时间、地点、过程及前期与经营者协商的情况；
- 相关佐证材料；
- 清晰明确、内容具体的维权诉求。

消费维权志愿者社区服务站消费投诉登记表参见附录 C。

7.3 投诉处理

7.3.1 服务站受理消费者投诉，应自受理之日起 7 个工作日内处理完毕。情况复杂时可适当延长，应及时告知消费者。

7.3.2 受理投诉后，根据消费者提供的事实、理由及证据，志愿者及时展开调查，对争议双方有分歧的事实进行核实。

7.3.3 志愿者应依据相关法律法规，积极与经营者、消费者协商和解或调解。调解工作宜由 2 人以上消费维权志愿者共同开展，促使双方相互谅解，达成和解（调解）协议，协议样式参见附录 D，调解过程应作记录。

7.3.4 对于难以调解处理的消费投诉，应及时上报所属辖区消协组织。

7.3.5 涉及京津冀跨区域消费投诉，应逐级上报至京津冀消协组织，三地消协组织协商转办。

7.4 信息归档

7.4.1 工作人员应在消费维权活动结束后根据工作内容进行分类归档，建立台账。消费投诉、咨询受理台账参见附录 E.1，其他工作记录参见附录 E.2。

7.4.2 电子档案保存期不少于 3 年，纸质档案保存期限不少于 2 年。

7.5 信息报送

7.5.1 消费维权志愿者社区服务站应总结相关工作情况每季度上报至所属辖区消协组织。

7.5.2 市级消协组织应汇总所辖服务站信息，每半年报京津冀消协组织。

7.5.3 京津冀消协组织应每年度通报工作开展情况。

7.6 京津冀协同机制

- 7.6.1 京津冀消协组织宜建立社区志愿者服务站信息共享机制，定期交流建设经验、典型案例、培训资料和统计数据。
- 7.6.2 京津冀消协组织可轮流主办京津冀联合培训，提升志愿者跨区域服务能力。
- 7.6.3 京津冀消协组织宜统一服务站的标识、配套表格、培训内容。
- 7.6.4 京津冀消协组织应每年至少召开一次联席会议，研究解决协同中的重大问题。

8 监督管理

- 8.1.1 消费维权志愿者社区服务站应接受所属辖区消协组织的日常监督管理及省市级消协组织的指导监督。
- 8.1.2 消费维权志愿者社区服务站应设置并公开监督电话，接受公众服务反馈。

附 录 A
(规范性)

消费维权志愿者社区服务站建站申请表

消费维权志愿者社区服务站建站申请表见表A. 1。

表 A. 1 消费维权志愿者社区服务站建站申请表

社区名称		
地址		
社区负责人		
申请时间		
消费维权志愿者人数		
社区服务站负责人	姓名	
	电话	
	电子邮箱	
社区意见	负责人签名（单位公章）： 年 月 日	
所属辖区消协组织审查意见	单位公章 年 月 日	

附 录 B
(规范性)

消费维权志愿者社区服务站标志标识

B.1 消费维权志愿者标识（LOGO）

消费维权志愿者标识（LOGO）设计要素包括消协组织会徽、志愿者会徽、社区消费维权志愿者文字，参见图B.1。



图 B.1 消费维权志愿者标识

B.2 志愿者证书



图 B.2 志愿者证书

B.3 志愿者服装

志愿者服装见图B.3。



图 B.3 志愿者服装

附 录 D
(资料性)
消费投诉和解(调解)协议

消费纠纷和解(调解)协议见表D. 1。

表 D. 1 消费投诉和解(调解)协议

协议编号:	
投诉人:	
证件号:	联系电话:
通讯地址:	
被投诉人:	统一社会信用代码:
代表人:	联系电话:
通讯地址:	
调解人:	
联系电话:	通讯地址:
双方因_____	
发生消费争议,经_____,达成如下协议:	
1.	
2.	
3.	
本协议一式三份,投诉人、被投诉人和调解方各执一份,各方签字确认后生效。	
投诉人(签字):	
被投诉人(签字):	
调解人(签字):	
年 月 日	

附 录 E
(资料性)
消费投诉受理台账

消费投诉受理台账见表E. 1, 消费维权志愿者社区服务站工作记录台账见表E. 2。

E. 1 消费投诉受理台账

服务站名称：

序号	投诉 时间	投诉 方式	投诉人	被投诉人	投诉事项	处理情况	承办人

表 E. 2 消费维权志愿者社区服务站工作记录台账

服务站名称：

序号	时间	活动主题（内容）	参加人员	活动效果	备注
