



五地消費者組織聯合發佈 跨區域消費維權合作團體標準

澳門、珠海、中山、江門和橫琴消費者組織早前在江門召開消費維權合作聯席會議暨團體標準發佈會，會上發佈了《消費投訴處理工作規範》和《消費投訴跨域視頻調解工作規範》兩個“跨區域消費維權合作團體標準”，為消費維權跨區域合作機制注入了“標準化”、“規範化”元素，提高消費維權業務水準。

《消費投訴處理工作規範》標準對五地消費投訴處理的術語和定義、基本要求、處理原則、投訴途徑、處理流程等方面工作要求作出統一規定，統一了五地的消費投訴處理工作流程，明確了人員的崗位職責，為五地消費投訴工作的銜接流轉提供了技術支撐。

《消費投訴跨域視頻調解工作規範》標準依託五地共建的“跨域視頻調解機制”，對異地消費糾紛網絡調解工作的調解條件、調解方式、調解流程和信息歸檔等方面進行了統一規定，以便消費者在異地（特別是在澳門）發生消費糾紛時，可到就近五地任一消費者組織通過“跨域視頻調解平台”進行調解，實現多方線上視頻消費糾紛處理的規範化、標準化。



這兩個團體標準是由江門市消費者權益保護委員會、澳門特別行政區政府消費者委員會、珠海市消費者權益保護委員會、中山市消費者委員會，以及橫琴粵澳深度合作區消費者協會聯合編製發佈。五地消費者組織跨區域合作再添新舉措，通過標準化引領消費維權工作，推動消費維權業務水準持續提升。 KL