关于加强预付式消费市场管理的意见

（征求意见稿）

为进一步规范预付式消费市场秩序，保护消费者合法权益，现就加强预付式消费市场监督管理工作提出以下意见。

一、加强市场准入管理

1.推行信用承诺制度。在普遍采用预收费方式经营的教育培训、美容美发、体育健身、洗车、洗浴、洗染、家政等服务领域，增加市场主体登记注册时的信用承诺内容，鼓励市场主体主动向社会承诺依法经营，保护消费者合法权益，督促市场主体承担侵权责任。

2.推行失信禁入制度。对卷款跑路等严重损害消费者权益的企业及其董事、监事、经理等管理人员，实施市场禁入，限制其在京继续开展经营活动。对同一经营场所反复出现以关门闭店、更换经营者等方式逃避兑付预收款的，探索对该经营场所实施市场禁入，停止使用该场所办理登记注册。

3.落实发卡备案制度。严格落实《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，督促集团发卡企业、品牌发卡企业、规模发卡企业依规进行备案。针对其他预付式消费市场主体，探索自愿备案制度，将备案情况作为实施监管的重要基础数据。

二、完善日常监督管理

4.加强行业前端管理。严格落实“谁审批谁监管、谁主管谁监管”要求，夯实预付式消费有关行业管理基础，及时摸排有关行业市场主体预收费情况，做好投诉信息公示及有关提示警示工作，切实做到明规矩于前、寓严管于中、施重惩于后。

5.完善联合检查机制。针对消费投诉举报多、不履行信用承诺、隐瞒重要经营信息的预付式消费市场主体，依托“双随机、一公开”，开展跨部门联合检查，督促市场主体全面规范经营活动，及时防控风险。

6.鼓励公示经营信息。建立“双公示”机制，引导预付式消费市场主体在北京市企业信用信息网和经营场所主动公示预收费经营相关信息，公示后的预收费经营信息可以作为监管部门开展信用分类分级管理的重要依据。

7.健全风险监测体系。统筹市民诉求、监管数据、舆情等渠道，充分利用大数据技术，逐步建立以风险管理为导向的预付式消费市场主体分级分类监管机制，探索建立预付式消费市场主体风险指数和监管执法联动智能模型，不断提升预付式消费领域风险防控能力。

8.规范交易合同行为。通过发布合同行为指引、推行合同示范文本等方式，规范预付式消费合同行为，保障交易双方合法权益。整治利用合同格式条款侵害消费者权益的违法行为，维护良好市场秩序。

9.关注新型消费模式。及时跟踪分析涉及预付式消费的新业态、新模式，坚持包容审慎监管，划出安全底线，保障人民群众利益。坚持线上线下一体化监管，坚持行业整体监管，及时将依托互联网技术开展的预收费经营模式纳入管理范围。

三、加强失信行为惩戒

10.实施联合惩戒。将惩戒具有主观恶意行为的预付式消费市场主体及其主要人员作为现阶段管理工作的首要任务。建立并不断完善黑名单制度，将卷款跑路、查无下落的预付式消费市场主体及其高级管理人员，纳入黑名单管理。及时共享和公示黑名单信息，由相关部门实施联合惩戒措施。推动将黑名单信息纳入征信体系。

11.严查违法行为。以主观恶意侵害消费者合法权益的行为为重点，加大对预付式消费市场主体违法违规行为的查处力度，用好、用足、用活现有法律法规，从严、从重、从快查办典型案件，震慑罔顾消费者合法权益的违法经营者。

12.惩治犯罪活动。加强市民诉求、投诉举报中犯罪线索的甄别，对于涉嫌以预收费经营名义从事犯罪活动的企业和个人，加强行政执法与刑事司法的有效衔接，做好案件线索移转和查办。

四、落实“接诉即办”要求

13.及时处理市民诉求。健全“接诉即办”工作机制，积极采取措施办理预付式消费市民诉求，提高办理效能，保护消费者合法权益。市级部门加强对各区有关工作指导，对本行业、本领域预付式消费诉求响应率、解决率、满意率负责。

14.推进诉求源头治理。各部门按照职责，定期对所主管行业、领域预付式消费市民诉求数据进行汇总分析，加强全市统筹，从源头解决市民诉求集中反映的突出问题，切实做到民有所呼、我有所应。

15.强化宣传教育引导。加强对经营者的守法教育，向社会公众宣传消费注意事项，提示消费风险。加大对政策措施的解读力度，积极宣传打击违法违规行为的举措和效果，在全社会形成震慑效应，营造良好的舆论氛围。

五、推动社会共治

16.促进行业自律。加强对预付式消费有关行业协会、商会的指导，积极发挥行业自律作用，鼓励和支持行业协会、商会制定行业性预收费经营规范，开展诚信承诺、信息公示等行业自律活动，引导行业协会积极承担消费纠纷调解工作。

17.发挥消费者组织作用。积极向消费者提供有关预付式消费信息和咨询服务，适时发布消费警示、消费维权情况，引导经营者规范经营。发挥人民调解、仲裁在消费纠纷解决中的作用，提高纠纷解决效率。

18.畅通消费者参与管理渠道。积极引导消费者参与预付式消费管理工作，充分发挥消费者的信息归集作用，为消费者向监管部门提供预付式消费市场主体经营信息、消费风险线索创造便利。

19.引入第三方服务。探索在资金存管、履约保险、风险评估、满意度调查等方面，引入第三方专业机构，提高预付式消费管理工作效能。

六、健全长效管理机制

20.制定完善管理规则。制定预付式消费管理办法，以保护消费者合法权益为核心，实现对预付式消费市场的科学管理和高效管理。建立健全各有关行业预付式消费管理规则，促进行业规范发展。推动预付式消费地方立法工作。

21.积极应用新技术。依托信息化技术，搭建集成部门联合监管、经营者备案公示、消费者查询和投诉、纠纷解决等功能的一体化监管平台，实现发卡、资金管理、履约、退卡退费的全流程管理。

（起草单位：北京市市场监督管理局）