

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2025〕114号

答复类别：B类

关于省十四届人大三次会议第1067号建议的答复

黄祯荣代表：

《关于加强预付式消费监管的建议》（第1067号）收悉。现答复如下：

您提出的“加大预付式消费模式下服务质量的保障力度、加强对使用预付式消费商家的监管”等建议，很有意义。我局党组历来高度重视预付式消费领域监管工作，近年来立足市场监管职能，大力加强消费者权益保护监管执法，适时发布消费提示警示，提示预付费消费风险，共同营造安全放心消费环境。2024年，全省市场监管部门依托全国12315平台依法及时处置涉及市场监管领域的预付式消费投诉21805件，同比增长19.22%，为消费者挽回经济损失1308.07万元。督促指导企业合规经营，配合省商务厅开展单用途商业预付卡“双随机、一公开”跨部门联合抽查。在教育培训领域，已组织全省市场监管系统积极推广使用教育部、市场监管总局联合制定的《中小学生校外培训服务合同（示范文本）》，引导规范教育培训行业签约履约行为。持续开

展“铁拳”行动，查办民生领域案件数量增长 39.9%。

下一步，我局将按照国家和省委、省政府工作部署要求，积极吸收借鉴您提出的意见建议，着重从以下三个方面推动预付式消费监管有关工作：

一是依法及时处理消费者诉求。进一步畅通诉求渠道，依托 12315 热线电话和平台、微信公众号、微信小程序等渠道，及时受理和依法处理消费者关于预付式消费的投诉举报。加大预付式消费调解不成争议的后处理，对于无法达成调解的预付式消费争议，特别是市场主体通过登记的住所或者经营场所无法联系的诉求件，由承办单位依照《企业经营异常名录管理办法》将被诉方列入经营异常名录，并加强对被诉方地址的动态监管，及时掌握相关情况。同时，积极引导消费者向公安机关报案、向法院起诉等方式维护自身合法权益。

二是加大预付式消费监管执法。严把市场准入关，会同省法院、检察院、公安厅及相关主管部门建立重点关注企业名单，予以注册业务预警和变更登记严格审查。强化部门协作，持续配合省商务厅认真组织开展单用途预付卡“双随机、一公开”联合抽查工作。积极配合各行业主管部门制定并推行预付式消费领域合同示范文本，明确双方的权利义务及预收资金监管等事项。开展“守护消费”铁拳行动，查处民生商品虚假营销违法行为。聚焦消费领域人民群众反映强烈的痛点问题，依法依职责查处单用途卡不公平格式条款、违法广告、不正当竞争、不正当价格行为等

违法违规行为，集中发布一批典型案例。

三是强化消费教育引导。推进消费维权工作从事后调解消费纠纷、发布消费警示和消费提示向事前预防消费纠纷转变，不断提高消费者自我保护意识，增强辨识预付式消费陷阱能力和维权能力。遇到经营者携款潜逃或涉嫌非法集资，引导消费者及时向公安机关报案或向有关行业主管部门反映。推动实施“放心消费在福建”行动，开展放心消费承诺活动，倡导诚信经营，推动建立消费环节经营者首问和赔偿先付制度，开展消费投诉信息公示，落实经营者消费维权主体责任，解决好百姓身边的“关键小事”，不断改善消费体验，营造安全放心的消费环境。

领导署名：黄水木

联系人：董秀云

联系电话：0591-87840129



（此件主动公开）

抄送：省人大常委会代表工作委员会、省人大常委会预算工作委员会；
福州市人大常委会；
省政府办公厅。

