

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2025〕199号

答复类别：B类

关于省政协十三届三次会议第1157号 提案的答复

叶斌委员：

《关于加强福建省家装公司监管遏制跑路现象的提案》
(20251157号)收悉。现答复如下：

您提出的“加强福建省家装公司监管遏制跑路现象”的提案，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，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，适时发布消费提示警示，提示预付式消费风险，共同营造安全放心消费环境。2024年，全省市场监管部门依托12315热线和全国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。一是**严格登记审查，规范市场准入**。对全省采用预付款方式经营企业法定代表人变更登记进行严格审查，2024年10月以来全省共建立重点关注采用预付

款方式经营企业名单 155 家，并予以注册业务预警。**二是加强信用信息公示。**发挥国家企业信用信息公示系统（福建）作用，督促经营主体履行信息公示主体责任，推进部门间信用信息归集共享应用。截至 2025 年 5 月底全省累计归集公示共享省、市、县三级 4576 个单位推送的各类经营主体信用信息 2.73 亿多条，有效发挥“公示即监管”作用，加强社会监督。**三是推动行业自律。**省消委会制定并发布《福建省消费维权服务站建设指南》，为家装企业建设与运行消费维权服务站提供制度规范，提升企业和解效能。3·15 活动期间，省消委会指导家装行业协会牵头成立“放心消费家装行业联盟”、发布家装宝数字平台，并于后续指导家装行业联盟制定行业自律公约，动员放心消费家装行业联盟成员企业向社会公众发起放心消费承诺，营造诚信经营市场环境。

下一步，我局将按照省委、省政府工作部署要求，积极吸收借鉴您提出的意见建议，认真做好以下工作：

一、关于“筑牢准入壁垒”建议。严把市场准入关，会同省法院、检察院、公安厅及相关行业主管部门建立重点关注企业名单，并在登记系统予以注册业务预警，提醒登记机关在办理法定代表人变更登记时严格审查。对于采用预付款方式经营企业新旧法定代表人共同签署《法定代表人变更登记承诺书》和相关财务情况说明，明确承诺相关企业及人员已妥善处理预付式消费合同，不存在利用法定代表人变更登记逃避或协助他人逃避预付款消费合同及债务履行的情况，符合法律法规规定的，予以办理登记。

二、关于“凝聚监管合力”建议。强化部门协作，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。积极配合行业主管部门强化违法失信家装公司联合惩戒，对家装公司存在依法应被列入企业经营异常名录、严重违法失信名单情形的，坚决依法列入，并将相关经营主体违法失信信息共享至省政务数据汇聚共享平台，由相关部门依法依规实施失信惩戒。积极配合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，聚焦消费领域群众反映强烈的痛点问题，立足市场监管职能，加强家装行业合规指引，开展家装行业市场秩序整治工作，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、关于“完善预警与维权”建议。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，特别是通过登记的住所或者经营场所无法联系市场主体的诉求件，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，积极引导消费者通过向公安机关报案、向法院起诉等方式维护自身合

法权益。**二是充分发挥消费者组织平台作用，多元化解纠纷。**积极引导家装企业入驻“全国消协智慧 315 平台”，用好消费纠纷和解机制提高维权效能。强化家装领域专家队伍建设，为消费维权提供专业支持、提升维权工作的专业性与公信力。加强消费指导和宣传，通过消委会媒体平台，及时发布消费提示警示、消协观点，提醒消费者警惕家装企业跑路风险，宣传消费维权知识，引导消费者及时向有关部门反映情况，指导家装行业联盟开展投诉咨询小程序建设，鼓励并支持家装企业进入各商场开展售后维权以及投诉咨询服务等活动。

领导署名：黄水木

联系人：程翔云

联系电话：0591-87581089



（此件主动公开）

抄送：省政府办公厅，省政协提案委员会。

