

湖北省消费者委员会

关于推广应用“湖北 315 消费投诉 和解平台”的函

相关单位:

“湖北 315 消费投诉和解平台”(以下简称“和解平台”)是湖北省消费者委员会(以下简称“省消委”)服务经济高质量发展,深化放心消费环境建设,拓展维权渠道,降低企业和消费者维权成本的新举措。旨在全省范围内构建“消费者在线投诉、经营者在线和解、消委在线监督、信用在线公示”的消费维权共建共治共享新机制。目前,和解平台处于企业自行填报入驻阶段,省消委拟于 2021 年 3 月 15 日正式上线运行,特邀请贵单位入驻和解平台。具体入驻操作程序详见附件。

特此函达。

我会联系人及电话:聂喜洋、贺彦,027-87275315,
15671568303,QQ 邮箱:1486816305@qq.com。

附件 1：“湖北 315 消费投诉和解平台”操作指引

附件 2：“湖北 315 消费投诉和解平台”使用手册



湖北省消费者委员会

2021 年 1 月 18 日

附件1

“湖北315消费投诉和解平台” 操作指引

企业登录渠道一：关注“湖北省消费者委员会”微信公众号登录。



说明：如果您还没有关注“湖北省消费者委员会”微信公众号，请使用手机微信 App 扫描左侧二维码关注省消委公众号。

第一步：首先进入湖北省消费者委员会微信公众号，点左下方“我要和解”菜单，进入“湖北 315 消费投诉和解平台（以下简称和解平台）”。



第二步：企业点击“企业登录”入口。



第三步：首先点击“模版下载”，下载“企业入驻承诺书”加盖单位印章，手机拍照待上传；然后点击左下角的“企业入驻”链接，填报企业相关信息入驻,其中带星号的为必填项。

第四步：拍照上传“企业 logo”、“营业执照”、“企

业入驻承诺书”等材料。点击“完成入驻”,等待各级消委组织审核。



第五步：审核通过后，和解平台通过微信向和解负责人推送一条原始帐号和密码，和解负责人使用该帐号和密码登录和解平台，在“我的设置”入口修改密码并处理和解工单等业务。



企业登录渠道二：通过省消委官网电脑 PC 端登录

第一步：关注“湖北省消费者委员会”官网
www.hub315.org.cn，从官网“投诉和解”界面登录。



第二步：点击“投诉和解”，进入电脑 PC 端登录界面，按照微信端登录操作方法入驻。



附件2

湖北315消费投诉和解平台 使用手册说明

“湖北 315 消费投诉和解平台”主要包括我要和解、企业登录、消委登录、信息公示等功能模块。

一、“我要和解”入口

“我要和解”由消费者根据网络、实体店和媒体购物渠道，向入驻和解单位直接提交投诉材料，由相关企业及时在线受理、调处、和解消费纠纷。主界面右下角设置了消费者“我的”“个人中心”查询窗口，可以查询和解进度，并进行满意度评价活动。

网络购物是指美团、饿了么、口碑、携程、大众点评、淘宝、京东、唯品会、国美在线、途虎养车、58同城、苏宁易购、瓜子、毛豆新车等第三方平台和企业自营平台。

实体店购物是指商场超市、银行保险、通信服务、品牌厂家、酒店餐饮、旅游景区、预付消费、体育场所、家用电器、珠宝首饰、邮政快递、装修物业、家具卖场、品牌专卖店、汽车 4S 店、供水供气供电等线下提供商品服务的门店。

媒体购物是指电视、广播、报刊、新媒体、自媒体等购物渠道。

二、“企业登录”入口

“企业登录”页面包含“企业登录”、“企业入驻”、“模板下载”等功能。

“企业入驻”由企业自助申请入驻平台，绑定连锁机构、门市；企业可对工单进行领取、受理和解等；企业可设置企业简称、企业别称。

企业入驻填报内容包括：母公司信息（母公司指集团、省公司等。母公司入驻成功后，此选项由子公司填写母公司全称或企业信用代码，建立公司组织架构）、企业全称、企业信用代码、省属（市属）企业选填、企业地址（地图标定）、企业邮箱（选填）、企业类型（包括独资、国有、私营、全民所有制、集体所有制、股份制、有限责任企业选填）、所属地区（是指企业工商营业执照所属市场局或所）、企业行业（企业根据网络、实体店和媒体购物渠道，选择多项类别入驻，如某品牌空调线上和线下都有销售渠道，入驻时可以选择网络购物、家用电器、商超及日用商品等类别入驻）、品牌（系统里有部分行业的品牌直接勾选，如没有相关企业的品牌，由企业向省消委提供本公司品牌，经审核后入驻平台）、和解负责人（只需入驻1人，账号和密码可以同时多人登录处理业务）、座机号码（选填）、企业 logo（由和解负责人拍照上传）、企业营业执照（由和解负责人拍照上传）、企业入驻承诺书（由和解负责人通过主界面“模板下载”，打印加盖单位印章后拍照上传）。

“模板下载”由企业通过此端口下载“入驻承诺书”电子版，加盖单位印章后，拍照上传“入驻承诺书”照片版。

“企业登录”由企业根据和解平台推送的原始账号和密码，登录成功后点击“我的设置”模块后，按照大小写字母、数字修改成6到20位大小写字母及数字组合的复杂密码。企业可以查看工单信息，及时全面的了解消费诉求，与消费者协商和解，并达成和解协议。

三、“消委登录”入口

各级消委组织通过帐号和密码进行登录，填写补全帐号相关信息（包括手机号、QQ号、微信号、邮箱）。可查看本辖区内企业和解工单，并对企业和解情况进行监督管理，审核本辖区企业入驻资料。

四、“信息公示”入口

主要公示企业信用指数排名、和解总量数据统计、黑榜公示管理、行业和解数据排名。

信用指数公示采取10分制进行评价。其中和解成功率权重50%、和解效率权重25%、消费者满意度25%。

黑榜公示涉及损害消费者权益的典型案列等。

和解总量公示包括累计受理和解量、累计达成和解量、和解成功率等数据。

行业数据公示内容包括行业投诉量、已和解量、待和解量、和解失败量、和解成功率等数据。

和解效率是指个案 24 小时和解成功的，系统自动评价五星，信用指数 10 分；2 至 7 天内和解成功的，依据消费者满意度、和解成功率、和解效率进行综合评价；7 天内未和解成功的，经被诉双方同意，可以向平台申请延期 7 天，总和解期限不超过 14 天；14 天内未和解成功的，由被诉双方确认后，和解平台终止和解，记录一次和解不成功的案例。

投诉公示是指依据《消法》第五十六条第八款规定，对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的，故意拖延或者无理拒绝诉求的未入驻和解平台的企业，将相关信息直接进行投诉公示环节，向社会公布。