

DB 3418

宣 城 市 地 方 标 准

DB 3418/T XXXX—2024

全国 12315 平台 在线消费纠纷解决 (ODR) 机制 工作指南

National 12315 platform Online Dispute Resolution (ODR) Work Guide

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2024-10-15)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - 12 - 31 发布

XXXX - XX - XX 实施

宣城市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 5

2 规范性引用文件 5

3 术语和定义 5

4 ODR 机制的目的和意义 6

 4.1 目的 7

 4.2 意义 7

5 总体原则 7

 5.1 自愿参与 7

 5.2 先行和解 7

 5.3 高效便民 7

 5.4 客观诚信 7

6 ODR 机制运行涉及的机构 7

7 工作内容和要点 7

 7.1 总则 7

 7.2 ODR 机制的开通管理 8

 7.2.1 基本条件 8

 7.2.2 人员因素 8

 7.2.3 工作权限 8

 7.2.4 开通步骤 8

 7.2.5 退出机制 9

 7.3 ODR 工单的办理 9

 7.3.1 工单来源 9

 7.3.2 办理环节 9

 7.3.3 投诉受理 9

 7.3.4 工单分流 9

 7.3.5 协商和解 9

 7.3.6 ODR 反馈 10

 7.3.7 工单办结 10

 7.3.8 结果告知 10

 7.4 效能评价 11

 7.5 业务督导 11

8 投诉协商和解的要点 11

 8.1 总则 11

 8.2 及时取得联系，耐心听取表述 11

8.3 保护合理权益..... 11

8.4 真实反馈情况..... 11

8.5 保密原则..... 11

9 工作流程..... 12

附录 A（规范性） 全国 12315 平台在线消费纠纷解决机制（ODR 单位）申请书..... 14

附录 B（规范性） 全国 12315 平台在线消费纠纷解决机制（ODR 单位）承诺书..... 15

附录 C（规范性） ODR 关联方信息名录..... 16

附录 D（资料性） ODR 工单办理反馈中的处理过程描述示例..... 17

附录 E（资料性） ODR 单位工单办理标准作业程序（ODR SOP）..... 18

参考文献..... 19

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宣城市宣州区市场监督管理局提出。

本文件由宣城市市场监督管理局归口。

本部分起草单位：宣城市宣州区市场监督管理局、宣城市市场监督管理局、宣城八佰伴商业贸易有限公司、安徽省红厨餐饮管理有限公司、泾县市场监督管理局、郎溪县市场监督管理局、广德市市场监督管理局、宁国市市场监督管理局、旌德县市场监督管理局、绩溪县市场监督管理局。

本部分主要起草人：张学彬、凤元华、纪婧、操军、汪骏、吴玉萍、钱娟、董丽丽、晏世平、任可、李思国、俞金陵、汪鹏、田章清、孙太林、方世英。

引 言

社会的快速变革带来纷繁多样的矛盾纠纷，仅靠传统解纷模式，制约条件诸多、耗时费力的同时，效果却十分不理想。随着互联网渗透到社会经济生活的各个领域，创造更高智慧的解纷模式是当前的趋势。

中立第三方利用网络信息技术在虚拟空间协助当事人解决各种纠纷，包括：在线协商、在线预判评估、在线调解、在线仲裁以及内部设立的“纠纷在线处理程序”及在线诉讼等方式。

ODR (Online Dispute Resolution)，中文译作“在线纠纷解决”，广义上是指综合运用谈判、调解和仲裁等多种手段，通过网络平台和网络信息技术在线解决当事人之间矛盾的一种纠纷解决方式；狭义上是指由专业的第三方机构主持纠纷解决。

国际上的通常定义是：网络上由非法庭但公正的第三人，解决企业和消费者之间因网络电子商务契约发生争执的所有方式。

国家市场监管总局基于全国12315互联网平台推行在线消费纠纷解决（ODR）方式，由消费纠纷双方借助全国12315平台和电子通信等技术，在市场监管部门介入纠纷调解之前先尝试自行和解。目的在于充分发挥全国12315平台的作用，落实经营者消费维权主体责任，促进消费纠纷源头化解；降低各方消费维权成本，更好地保护消费者合法权益；提高基层市场监管部门消费投诉处置效率，推动消费维权社会协同共治。

在线消费纠纷解决（ODR）机制为网络经营者和消费者提供了一个更加便宜、便捷，也相对公正的争议解决途径。具有灵活性、开放性、经济型、公平性、相对较弱的对抗性等特点，是保护消费者权益、解决电子商务纠纷的理想形式。

在线消费纠纷解决（ODR）机制运行数年间，有效的处理了市场监管部门受理的一部分消费投诉。但也存在着工作流程不清晰、要求不明确、随意性较大等问题。随着加入该机制的单位日益增多，该机制处理的消费投诉数量不断增加，机制运行过程中不断出现新的情况和内容。同时，市场监管部门和ODR单位也存在人员变动后难以及时、有效掌握该机制的工作内容和要求的情况。

在总结、改进各相关机构ODR机制运行过程中实践经验的基础上编制本文件，旨在对此项工作机制进行全面、规范的描述，为此项工作机制的运行和相关机构、工作人员提供指南和参考。

全国 12315 平台 在线消费纠纷解决（ODR）机制 工作指南

1 范围

本文件确立了全国12315平台在线消费纠纷解决（ODR）机制的目的和意义、总体原则、涉及机构、工作内容和要点、投诉协商和解的要点、工作流程。

本文件适用于宣城市辖区内市县区各级市场监督管理部门（以下简称“市场监管部门”）和各类经营主体在ODR机制建立、运行过程中的指导和参考。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34827-2017 电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

在线消费纠纷解决（ODR）机制

在各级市场监管部门的指导、监督下，由消费纠纷双方借助国家市场监管总局建立的全国12315互联网平台（以下简称“平台”）和电子通信等技术，在市场监管部门介入调解纠纷之前先尝试协商和解的一种纠纷解决方式。简称“ODR机制”。

3.2

消费者

为生活消费需要购买、使用商品或接受服务的自然人或组织。

3.3

经营者

从事经营生活消费相关的商品销售、服务提供的各类自然人、法人和非法人机构。

3.4

ODR 单位

在市场监管部门指导监督下，借助平台，主动和消费者协商进行消费纠纷和解的机构。

3.5

关联方

与ODR单位之间存在直接或间接控制关系或重大影响关系的经营者。如：母子公司、有共同的母公司、有共同的实际控制人或投资人、加盟店、商圈街区管理方、行业协会、商会、行业主管部门等形式。

3.6

12315中心

各级市场监管部门设立的负责在平台对工单受理、分流、处理、协调、督办等职能的内设机构，或行使此项职能的机构。

3.7

投诉调解机构

各级市场监管部门设立或派出的对受理的投诉进行行政调解的机构。如市场监管所、职能科室等。

3.8

消费纠纷

消费者在为生活消费需要购买、使用商品或接受服务过程中，与经营者之间产生的争议。

3.9

投诉

消费者向市场监管部门反映消费纠纷并寻求解决的行为。

3.10

工单

平台中登记投诉相关内容的记录。

3.11

ODR 工单

市场监管部门分流至ODR单位平台账户，由ODR单位协助完成纠纷和解的工单。

3.12

分流

各级市场监管部门从平台中将工单向平级部门、下级部门、ODR单位发送的过程。

3.13

ODR 反馈

ODR单位将投诉处理情况在平台中向市场监管部门发送的过程。

3.14

告知

指由市场监管部门依据《市场监督管理投诉举报处置暂行办法》的要求，以正式文书、电子邮件、手机短信、微信、平台反馈内容的形式，告诉投诉双方知晓本部门已作出的行政决定的行为。

3.15

行政调解

由市场监管部门提供的对属于本机关职责管辖范围内的平等主体之间的民事纠纷通过耐心的说服教育，促使纠纷双方在平等协商的基础上达成一致、互相谅解，从而合理解决纠纷矛盾的一种公共服务。

3.16

协商和解

经营者被投诉后，主动与投诉人进行沟通、协商，以期达成和解的做法。

3.17

绿色通道

投诉人通过平台登记消费纠纷时，选择直接与被投诉对象联系自行和解，而无需经过市场监管部门处理的一种方式。

3.18

ODR 失败

指ODR工单协商和解的结果在“达成调解协议”、“双方自行和解”和“投诉人撤回投诉”三种情形之外的情况。

4 ODR 机制的目的和意义

4.1 目的

ODR机制的目的至少包括了以下三点：

- 推动经营者落实消费维权主体责任，促进消费纠纷源头化解；
- 降低各方消费维权成本，简便、快速处理消费纠纷；
- 提高市场监管部门消费投诉工单的处理效率。

4.2 意义

经营者对消费纠纷尝试协商和解，可以展现其对于消费者合法权益保护的积极态度，有助于提升自身形象；可以快速了解、化解消费纠纷；减少各方人力、物力、财力、时间等资源的投入。

5 总体原则

5.1 自愿参与

自愿参与的原则是指：

- 各类机构自愿申请参与 ODR 机制；
- 消费纠纷的双方及投诉调解的各相关方有权选择是否采用 ODR 机制进行纠纷和解。

5.2 先行和解

在市场监管部门对纠纷进行行政调解之前，消费者与经营者均可选择尝试协商和解。

5.3 高效便民

及时处理消费纠纷，有效减少各方沟通、和解环节的成本。

5.4 客观诚信

客观诚信的原则是指：

- 尊重消费者表达诉求的权利；
- 基于证据和诚信，客观公正解决纠纷；
- 真实记录、反馈投诉处理的情况。

6 ODR 机制运行涉及的机构

6.1 ODR 机制运行涉及到 ODR 单位、关联方；市县区级市场监管局 12315 中心、投诉调解机构。

6.2 12315 中心宜负责本辖区管辖范围内 ODR 单位账户的开设和关闭。

6.3 12315 中心、市场监管所均可以在各自权限范围内负责平台中 ODR 工单的分流、督办、办结、告知。

6.4 ODR 单位负责对本单位和相关方的投诉进行协商和解、ODR 反馈。

7 工作内容和要点

7.1 总则

7.1.1 ODR 机制的运行至少包括开通管理、工单办理、效能评价、业务督导四项工作内容。

7.1.2 市场监管部门宜建立本辖区内 ODR 联络制度，正式、固定业务沟通渠道。如：即时通讯工作群、电话和文书通知等。

7.1.3 市场监管部门分流的 ODR 工单，最终将以分流的市县区级市场监管局的名义办结并告知投诉人办理结果。

7.1.4 ODR 工单协商和解失败后，宜由投诉调解机构介入补救后最终办结工单。

7.1.5 绿色通道的 ODR 工单不经过市场监管部门的分流，直接由开通 ODR 机制的被投诉单位自行和解、办结。

7.2 ODR 机制的开通管理

7.2.1 基本条件

申请加入 ODR 机制，宜具备如下基本条件：

- 申请机构的最高领导者愿意对保证 ODR 机制的有效运行作出承诺；
- 有相对固定的解决消费纠纷的工作场所；
- 有可接入互联网的计算机和进行联系使用的通讯工具；
- 建立受理和处理投诉的工作制度；
- 指定一名 ODR 机制负责人和至少一名专职或兼职的 ODR 工作人员。

7.2.2 人员因素

考虑如下因素对于 ODR 工作人员的履职很重要：

- 熟悉有关保护消费者权益的法律、法规；
- 熟悉 ODR 工作机制的内容、流程和要求；
- 熟悉办公软件和计算机系统的使用；
- 对纠纷和解工作中获知的隐私、商业信息等情况履行保密义务；
- 具有稳定的情绪、良好的沟通协调能力和语言表达能力；
- 积极配合市场监管部门的市场监管和消费维权工作。

7.2.3 工作权限

根据可办理投诉工单的权限和工作方式，ODR 单位可分为如下类别：

- A 类 ODR 单位。只办理针对经营者自身的投诉工单。
- B 类 ODR 单位。可办理针对本单位及关联方的投诉工单。

7.2.4 开通步骤

7.2.4.1 符合 7.2.1 基本要求的机构，自愿向市场监管部门提出开通 ODR 机制的申请。

7.2.4.2 申请机构填写《全国 12315 平台在线消费纠纷解决机制（ODR 单位）申请书》（见附录 A）和《全国 12315 平台在线消费纠纷解决机制（ODR 单位）承诺书》（见附录 B），并加盖公章后报送受管辖的市场监管所受理。

7.2.4.3 申请成为 B 类 ODR 单位，还应同时填写《ODR 关联方信息名录》（见附录 C）并提供加盖公章的各关联方营业执照副本复印件。

7.2.4.4 管辖申请机构的市场监管所进行基本条件的核实。

7.2.4.5 申请机构通过核实后，12315 中心为其开通平台 ODR 账号，反馈 ODR 账号信息至申请机构并向管辖的市场监管所通报。

7.2.4.6 申请机构指定至少 1 名工作人员为 ODR 单位联络员加入 ODR 联络制度，负责业务沟通、对平台进行日常操作。

7.2.5 退出机制

出现如下情形的，ODR 资格将被取消，关闭平台 ODR 账号及用户权限：

- 在平台上反馈的投诉自行和解情况严重失实；
- 对消费者合理要求故意拖延或无理拒绝；
- 和解成功率长期偏低，消费者反映强烈；
- 被列入企业经营异常名录或黑名单；
- 出现侵害消费者权益等严重违法行为，造成恶劣社会影响；
- 出现其他消极履责的情形。

7.3 ODR 工单的办理

7.3.1 工单来源

ODR 工单来源于：

- 消费者在平台登记投诉内容时，直接选择向 ODR 单位寻求自行和解的绿色通道工单；
- 市场监管部门分流给 ODR 单位平台账号办理的工单。

注：非平台渠道交由 ODR 单位协商和解的投诉，可参照平台中的流程办理。

7.3.2 办理环节

ODR 工单的办理包括六个环节：

- 投诉受理；
- 工单分流；
- 协商和解；
- ODR 反馈；
- 工单办结；
- 结果告知。

7.3.3 投诉受理

12315 中心、市场监管所从平台分流转办 ODR 工单时，即视为该投诉经市场监管部门初查受理。分流 ODR 工单的同时，宜通过合适的方式告知投诉双方。

7.3.4 工单分流

12315 中心、市场监管所向 ODR 单位分流工单，宜考虑投诉内容是否包括举报线索、疑似非生活消费等情形。

向 ODR 单位分流工单后，建议分流的机构通过 ODR 联络制度及时通知 ODR 单位接收并办理。

平台从投诉工单被分流到 ODR 单位平台账号时开始计算办理时长。

ODR 单位在平台账号收到工单后 24 小时内无异议将视为接收该工单。

7.3.5 协商和解

ODR 单位协助市场监管部门处理投诉，建议参考本文件第 8 章投诉协商和解的要点，建议按照 GB/T 34827-2017 中 4.5 条的要求进行责任判定及形成处理措施。建议保留沟通过程、内容、结果的证据材料至少三个月。

ODR 单位在平台账号收到工单后，建议及时了解消费纠纷的具体情况和消费者诉求，与投诉人协商尝试和解。

ODR 工单的协商和解期限不宜超过工单接收后的 15 个自然日。

分流 ODR 工单的市场监管机构需要考虑到对 ODR 工单的跟进督办。如：了解办理进展、和解情况、接近到期时进行催办。

12315 中心定期核查平台中本辖区绿色通道 ODR 工单情况，并及时通知、催办 ODR 单位，能够确保工单的按时办结。

7.3.6 ODR 反馈

7.3.6.1 ODR 单位应及时将纠纷的协商和解情况、工单办理情况在平台中进行 ODR 反馈。

7.3.6.2 ODR 单位可以将沟通过程和内容的关键证据以电子文档形式提交至分流该工单的机构，以便工单办结时作为证据材料上传至平台。

7.3.6.3 平台中的 ODR 反馈包括三项内容：

- 处理结束日期；
- 投诉处理过程；
- 协商和解结果。

7.3.6.4 平台中 ODR 工单的协商和解结果分为以下三类：

- 协商和解成功；
- 协商和解不成功；
- 消费者撤回投诉。

7.3.6.5 ODR 反馈的投诉处理过程至少应包括下列要素：

- ODR 单位如何与消费者进行的沟通；
- 投诉双方能接受的和解条件；
- 最终和解结果。

注：ODR 反馈的投诉处理过程描述示例见 附件 D。

7.3.7 工单办结

分流 ODR 工单的市场监管机构，应核实 ODR 反馈内容的真实性、表述是否符合要求，完整描述协商和解、行政调解的情况，在平台上将该工单最终办结。

工单办结时，应核实被投诉单位信息并补充完整；建议将 ODR 单位提交的电子文档形式的证据材料上传平台。

对于 ODR 失败的工单，建议工单办结前先实施行政调解以补救。补救将有助于消费纠纷的最终和解和市场监管部门纠纷调解职能的履职。对消费纠纷的调解不免除经营者依法应当承担的其他法律责任。

7.3.8 结果告知

结果告知，宜根据投诉人正式提供的联系方式进行告知。

终止调解的，市场监管部门自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。宜依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条明确理由，告知内容包含“（本局）决定终止调解”字样。

7.4 效能评价

7.4.1 平台和市场监管部门对 ODR 单位办理投诉工单的效能进行评价。

7.4.2 ODR 效能评价通常按年度或季度周期进行。

7.4.3 效能评价指标通常包括但不限于以下内容：

- ODR 单位活跃度；
- ODR 单位发展质量；
- ODR 单位按时办结率；
- ODR 单位和解成功率；
- ODR 单位不作为率；
- 消费者满意度。

7.4.4 市场监管部门对于 ODR 单位的评价结果应用于 ODR 机制各方面的持续改进，判定 ODR 机制的退出与否。

7.4.5 ODR 单位可以根据全国 12315 平台 ODR 效能评价结果和投诉反馈情况，制定必要的改进计划并组织实施。

7.5 业务督导

市场监管部门对 ODR 单位的人员能力、规章制度、工单办理情况等进行沟通、指导、检查、培训。

通过平台积极处理消费者投诉、消费者满意度高的 ODR 单位，市场监管部门可以通过媒体宣传、表彰等形式给与激励。

8 投诉协商和解的要点

8.1 总则

ODR 单位对于投诉的协商和解宜秉承“及时取得联系，耐心听取诉求，保护合理权益，真实反馈情况”和保密的原则。

8.2 及时取得联系，耐心听取诉求

ODR 单位在平台账号接收到 ODR 工单后尽快（建议 3 日内）与投诉人直接取得联系，并耐心听取其对消费纠纷的详细陈述和诉求。

8.3 保护合理权益

建议向投诉人声明本单位对保护消费者合法、合理权益的态度；向投诉人表明自身可以接受的、合理的解决方案。

8.4 真实反馈情况

在平台中真实反馈 ODR 工单办理情况和纠纷协商和解的结果；在 ODR 失败时，及时向市场监管部门反馈真实情况并寻求介入补救。

8.5 保密原则

ODR 单位、关联方及工作人员，应对纠纷和解工作中获知的隐私、商业信息等情况保密。

9 工作流程

9.1 全国 12315 平台中的投诉工单办理流程可以参考 图 1 。

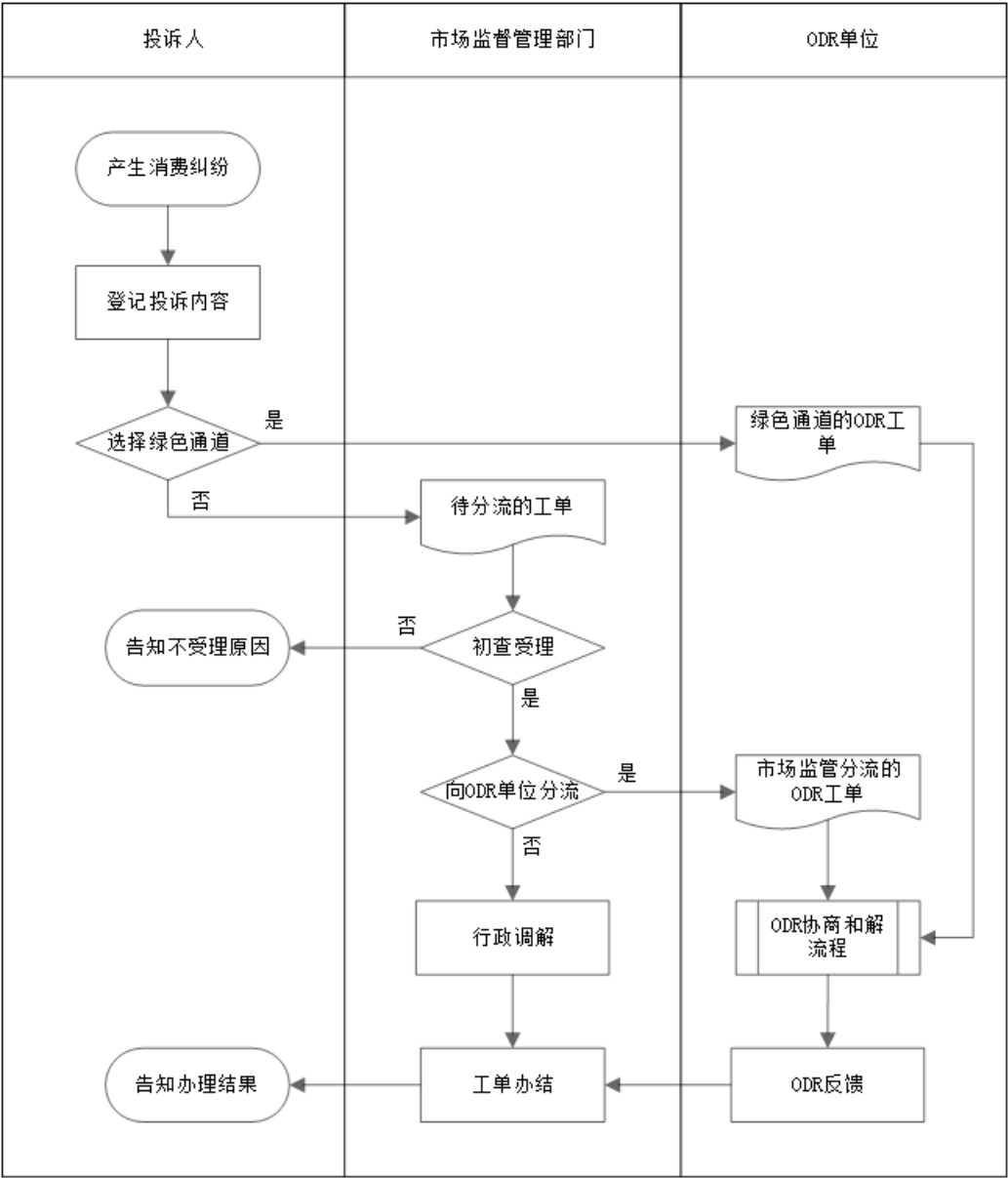


图1 全国 12315 平台投诉工单办理跨职能流程图

9.2 ODR 单位受理工单后的办理流程可以参考 图 2 。

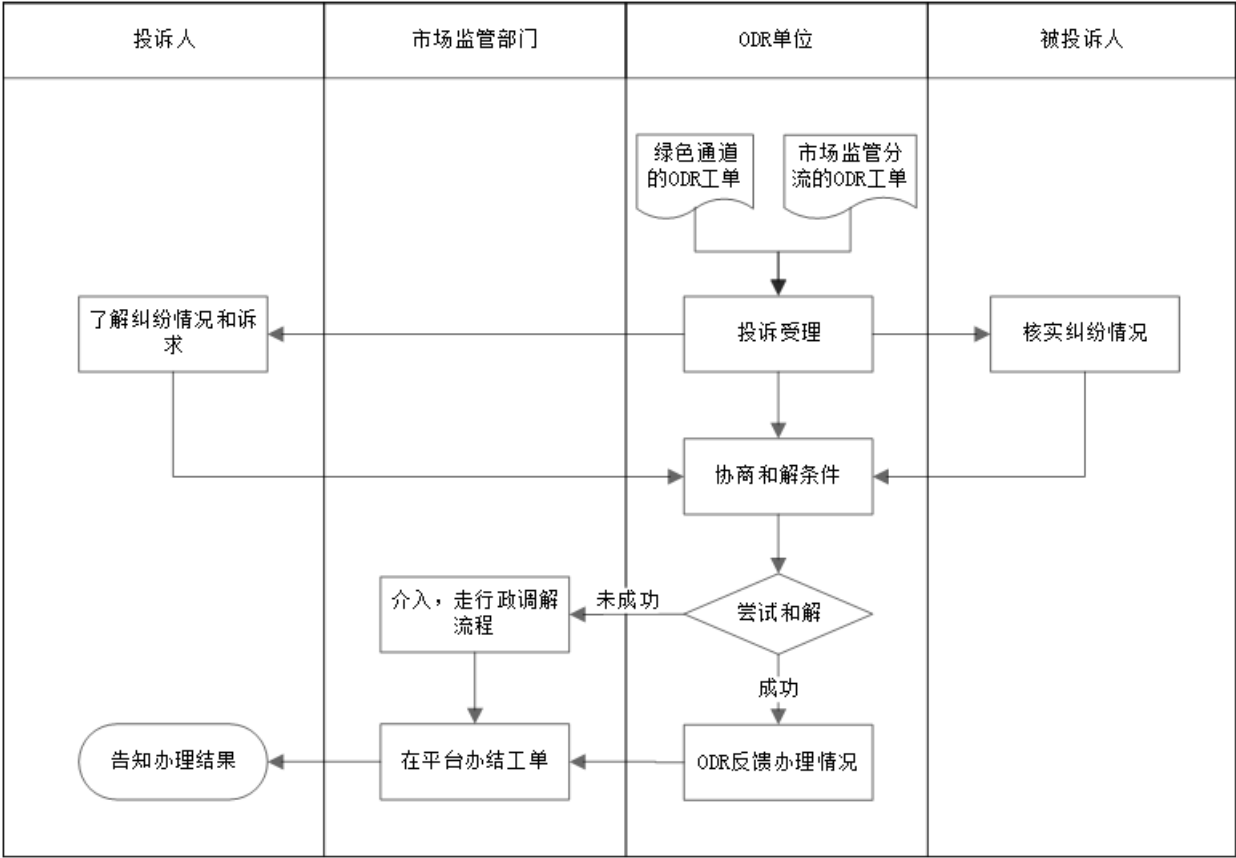


图2 ODR 工单协商和解跨职能流程图

9.3 ODR 单位工单办理标准作业程序（ODR SOP）见附录 E，以便工作参考。

附录 B

(规范性)

全国 12315 平台在线消费纠纷解决机制(ODR 单位)承诺书

本单位申请成为全国12315平台在线消费纠纷解决机制单位(以下简称“ODR单位”),并做如下郑重承诺:

一、重视消费者权益保护工作,强化诚信意识,严格执行国家有关消费者权益等相关法律法规和行业规范,自觉履行消费维权第一责任人义务,决不利用非法手段谋取不正当利益,不以任何方式损害或者限制消费者合法权益。

二、接受各级市场监管部门对本单位商品和服务、消费者权益保护工作的监督,接受并自觉配合市场监管部门对本单位消费纠纷的调解。

三、依照《消费者权益保护法》等相关法律法规规定,公平、公正开展消费者权益保护工作。

四、遵守《全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》、《全国12315互联网平台ODR企业管理操作手册》和《全国12315互联网平台ODR企业投诉处理中心操作手册》的规定和要求进行操作,及时通过全国12315互联网平台开展在线消费纠纷解决工作,积极妥善处理消费投诉并向市场监管部门如实反馈。

(单位盖章)

年 月 日

附 录 C
(规范性)
ODR 关联方信息名录

ODR单位名称（盖章）： 年 月 日

序号	门店招牌/网店名	营业执照名称	社会信用代码	住所	负责人	联系电话

本表所列ODR关联方应同时提供营业执照副本复印件，于空白处写明“接受XX单位第三方消费纠纷协商和解”字样并盖章。

附 录 D

(资料性)

ODR 工单办理反馈中的处理过程描述示例

D.1 处理过程描述的格式:

(简要描述: ODR单位接到投诉后, 如何与投诉人、关联方进行联系)。(简要描述: 顾客的诉求, ODR单位、关联方的处置情况)。(纠纷和解与否/请市场监督管理部门介入调解)。

D.2 办理结果: 协商和解成功**示例1:**

我司收到ODR工单后, 客服及时与投诉人电话联系, 与入驻商户了解情况。经协商, 考虑到客户消费体验/商品未影响二次销售, 入驻商户同意/已经为其退/换货。消费者满意。

示例2:

已经旺旺跟客户取得联系。安排物流上门取货做退货处理, 不予以赔偿, 客户等待物流取货即可, 客户对处理方式已经认可。双方和解成功。

示例3:

接到顾客X先生的投诉后, 店长及时跟该分店同事了解了情况。得知X先生购买了一款戒指, 后因一些个人原因不想要了, 考虑到X先生确实最近购买的, 向公司申请同意后已给予退款。

D.3 办理结果: 协商和解不成功**示例4:**

接到投诉后, 我店前台立即与消费者通过电话取得了联系。消费者陈述于昨日早晨在我店食用了早餐, 离店之后有腹泻情况, 要求索赔一千元。经自查, 除投诉人外, 昨日在本店早餐的其他客人并没有反馈出现过不适, 且消费者无充足理由认定其不适与本店早餐有直接关联。客服人员就其不好的消费体验表示歉意, 并同意为其住宿费进行折扣。投诉人不同意和解, 请市场监管部门进行处置。

示例5:

客服及时告知了主管, 经过沟通了解。得知顾客手机买了半年, 手机后壳掉漆, XX售后同意给换新壳, 但顾客认为是新机不想马上换新壳, 说想要等用时间久一点再来换新壳, XX售后不同意。故没达成意见一致。请市场监管部门介入调解。

示例6:

我单位ODR工作人员第一时间反馈给入驻租户经理, 并了解情况。客服人员也和顾客进行解释, 在售食品都是每天现做的, 严格按照食品制作、保存要求进行。由于售出的食品不能二次销售才不予退换, 赔偿不了。并向顾客表示了歉意。顾客不接受此处理意见。协商和解失败, 请市场监管部门介入调解。

D.4 办理结果: 消费者撤回投诉**示例7:**

经我司客服人员核实, 消费者实际投诉的是XX地点的XX健身B店, 不是万达广场的XX健身A店。消费者同意撤回并重新向市场监管部门投诉。

示例8:

收到该投诉后, 我司客服人员立即与顾客和入驻商家联系了解情况。得知顾客已与商家沟通协商处理完毕, 顾客已撤诉。

附 录 E

(资料性)

ODR 单位工单办理标准作业程序 (ODR SOP)

E.1 目的

本文是 ODR 单位工单办理的标准作业程序，对工单办理的步骤、要求进行描述，用于 ODR 单位工作人员办理 ODR 工单时参考。

E.2 流程和要求：

1. 关注市场监管部门的 ODR 联络方式和信息，或定时查看本单位 ODR 账号，及时得知本单位 ODR 工单分流情况。
2. 登录本单位 ODR 账号，获取待处理工单，打印《消费投诉单》。
3. 确定工单办理相关人员，明确标注于《消费投诉单》。
4. 与投诉人取得联系，向其陈述本单位维护消费者合法、合理权益的态度。
5. 向投诉人了解详情，耐心听取其对于消费纠纷内容的陈述，询问并记录其具体诉求。
6. 与被投诉对象、被投诉人员联系了解情况，转述投诉人诉求，协商可能的和解方案。
7. 责任判定，可按照 GB/T 34827-2017 中 4.5 的要求进行。
8. 必要情况下，重复步骤 4、5、6，直至协商和解有明确的结果。
9. 将纠纷协商的过程、内容，和解协议等证据材料，整理保存为电子文档。
10. 进行 ODR 反馈，并提交相关证据材料的电子文档给该 ODR 工单的分流机构。
11. ODR 失败时，及时向市场监管部门反馈并寻求纠纷调解机构的介入补救。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [2] 中华人民共和国消费者权益保护法实施条例
 - [3] 市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法
 - [4] 全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法
-