

临沂市工商行政管理局

临工商办字（2013）81号

临沂市工商局 关于印发《全市工商系统整治合同格式条款 专项行动实施方案》的通知

各县、分局：

为进一步加强消费领域格式条款监督管理，纠正和查处侵害消费者合法权益的格式条款违法行为，维护公平、健康的消费环境，市局制定了《全市工商系统整治合同格式条款专项行动实施方案》。现印发给你们，请结合本地实际，抓好贯彻执行。执行中的问题和意见，请随时报告市局。



全市工商系统整治消费领域合同格式条款专项行动实施方案

为进一步规范我市消费领域中的格式条款，及时查处经营者利用格式条款侵害消费者合法权益的违法行为，切实保护消费者合法权益，市局决定在全市开展整治消费领域合同格式条款专项行动。为推动活动扎实开展，确保活动效果，特制定本实施方案。

一、指导思想

按照深入贯彻落实科学发展观和构建和谐社会的要求，以关注民生、服务大众、扩大内需、营造和谐消费环境为目的，以《合同法》、《反不正当竞争法》、《消费者权益保护法》和《合同违法行为监督处理办法》等法律、规章为依据，围绕消费者反映强烈的热点问题，督促和引导经营者树立诚信守法经营理念，提高消费者的维权意识，严厉查处利用合同格式条款侵害消费者合法权益的“霸王条款”，着力构建长效监管机制，努力营造良好的市场环境，促进全市经济持续快速健康发展。

二、工作重点

（一）重点行业：本次整顿规范活动的重点行业是：电子产品销售及售后服务、商品房销售（含二手房）、物流快递、通讯服务、物业管理等5个社会关注度高、消费者反映问题比较集中的行业。

(二) 重点内容：整顿规范经营者利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等三类违法行为（包括具有合同性质的通知、声明、店堂告示、凭证、单据等）。

二、工作步骤及时间安排

(一) 第一阶段（4月底-5月中旬）：动员部署，制定方案。市局制定全市整治专项行动《实施方案》，指导全市工商系统开展此次整治专项行动。各县分局要结合本地实际，在市局确定的重点行业中，选取1个行业作为“突破口”，实行重点整治。要制定详细的《实施方案》，明确工作任务、方法步骤、完成时限、监督检查、绩效考核，确保专项行动取得实效。

(二) 第二阶段（5月中旬-5月底）：调研摸底，分析点评。对专项行动确定的5个重点行业进行调研，摸清当地行业经营状况，收集企业使用的格式条款合同，分行业进行梳理、归类和整理，分析点评问题条款。要灵活运用行政告知、行政预警、行政建议、责令整改、帮助制定合同文本等方式，督促和引导经营者自查自纠，自觉进行整改。

(三) 第三阶段（6月初-11月中旬）：查处案件，整体推进。对消费者投诉较多的企业，要加大查处力度，对拒绝自查自纠、拒绝整改的企业，要按照相关法律法规的规定，依法严厉查处。通过查办一批有影响的案件，在社会上起到警示和教育的作用。

(四) 第四阶段（11月底-12月中旬）：检查考核，总结表彰。市局组织对专项行动进行绩效考核，表彰先进单位和先进个人。

人，评选优秀案例。各县分局要将本单位开展整治专项行动情况进行总结并形成书面材料，于11月10日前上报市局公平交易局、合同科。

四、工作要求

（一）提高认识，加强组织领导。经营者利用格式条款侵害消费者权益是近年来一个比较突出的问题，不但损害了合同当事人的利益，而且扰乱了市场经济秩序。各单位要充分认识开展此项工作的重要意义，切实加强组织领导。市局成立了由局长任组长，分管领导、公平交易主要负责同志任副组长，12315申诉举报中心、法制科、合同科、消保科、消协办等相关科室主要负责人任成员的全市工商系统整治消费领域合同格式条款专项行动领导小组。领导小组下设办公室，具体负责专项行动的组织协调工作。各县分局也要成立相应的机构，具体负责本辖区整治合同格式条款工作。系统各级要形成一把手负总责，分管领导靠前抓，市局、县级局、工商所良性互动的工作格局。

（二）整合监管资源，强化执法办案。系统内各执法科室要加强协调配合，整合监管职能，形成执法合力，严厉查处霸王条款侵权行为。合同监管部门主要负责收集整理消费领域不公平格式条款，依法查处消费领域格式条款违法行为，指导相关行业组织规范本行业的合同行为；公平交易部门负责重大、疑难、复杂案件的查办，要从维护市场公平交易、竞争秩序的角度出发，会同合同监管部门确定辖区内重点查处的企业，对这些企业存在的

格式条款侵权行为进行集中查处，要查办一批典型性案件，用于指导基层执法人员开展执法办案工作；12315 申诉举报中心负责 12315 申诉举报平台受理问题的解答、分流；法制部门负责提供法律咨询、跟踪指导，确保办案质量；消费者权益保护部门负责对消费者申诉举报中涉及消费领域的“霸王条款”开展行政指导；消协负责向社会广泛征集并依法点评不公平格式条款。

（三）加强沟通协调，营造良好工作氛围。要加强与行业主管部门、行业协会、法律专家、法官及新闻媒体的沟通与协作，设立格式条款评审机构，提高对合同格式条款违法行为定性的合法性、合理性及科学性。要积极向当地党委、政府汇报，争取党委、政府的大力支持。同时，要加强与电信、房产等行政部门的沟通与联系，争取支持与配合。

（四）健全工作责任制，纳入绩效考核。要健全专项行动工作责任制，完善工作调度制度，畅通信息交流渠道，加强对专项行动的督促检查。市局建立整治消费领域合同格式条款专项行动月调度制度，不定期通报全市工作进展情况，并纳入绩效考核。各县分局要及时向市局报送有关工作情况，每一阶段结束后都要及时报送阶段性工作小结。要综合运用绩效评估、典型示范、评先创优等多种激励措施，对专项行动进行绩效考评，激发系统内各级监管执法人员工作热情。

（五）抓住机遇，建立监管长效机制。各级工商机关要抓住此次整治专项行动的大好时机，着力推进合同格式条款监管工作

常态化，将规范格式条款与打击合同欺诈、加强合同争议行政调解等结合起来，全面推进合同监管履职到位。要积极促进行政指导与行政执法的有机结合，全面推行行政指导，巩固专项行动成果。

附件 1：全市工商系统整治消费领域合同格式条款专项行动领导小组名单

附件 2：全市工商系统整治消费领域合同格式条款专项行动月统计表

附件 1:

全市工商系统整治消费领域合同格式条款专项行动领导小组名单

组 长:

姚 明 临沂市工商局党组书记、局长

副组长:

王加庆 临沂市工商局调研员

陈焕海 临沂市工商局公平交易局局长兼兰山分局党组书记、局长

成 员:

于文良 临沂市工商局总经济师兼 12315 申诉举报中心主任

谢春峰 临沂市工商局法制科科长

侯 刚 临沂市工商局合同科科长

刘西冰 临沂市工商局消保科科长

胡尊峰 临沂市工商局公平交易局综合科副科长

刘伯才 临沂市工商局公平交易局副局长兼经检一科科长

唐继平 临沂市工商局公平交易局经检二科科长

杨文全 山东省工商行政管理经济检查总队临沂支队三大队副大队长

孔令坤 临沂市消协办副主任

领导小组下设办公室，具体负责专项行动日常工作。

主任：陈焕海 临沂市工商局公平交易局局长兼兰山
分局党组书记、局长

副主任：侯 刚 临沂市工商局合同科科长

附件 2:

全市工商系统整治消费领域合同格式条款专项行动月统计表

单位:

时间: 年 月 日

检查经营者情况	电子产品 (户)			
	商品房销售 (户)			
	物流快递 (户)			
	通讯服务 (户)			
	物业管理 (户)			
文本收集情况	收集合同示范文本 (份)			
	发现问题格式条款 (条)			
指导整改情况	下发责令改正通知书、行政建议书 (份)			
	制定合同示范文本 (份)			
查办案件情况	部门	立案	结案	罚没金额
	公平交易局			
	合同监管科			
	其他执法科室			
	基层工商所			

注意: 1、统计表中查办案件情况仅指一般程序案件。

2、请各县分局每月 25 日将统计表报送市局公平交易局、合同科。