

(A类)

中山市商务局

中山商务建函〔2025〕27号

中山市商务局关于市政协十三届四次会议 第134026号提案答复的函

民革中山市委会：

贵单位提出的《关于加强预付式消费监管，营造安全放心消费环境的建议》（提案第134026号）收悉，该提案由市商务局牵头联合市市场监督管理局办理。经综合各单位意见，现答复如下：

首先非常感谢贵单位对中山市预付式消费的关注和支持。贵单位提出的意见具有前瞻性和针对性，从政策法规、监管体系、多方合力等角度提出了建议措施，市商务局及相关会办单位对贵单位的意见予以积极采纳并切实融入到部门职能工作中，致力于推动中山市预付式消费健康发展。

一、关于“完善政策法规，加强法治建设”的建议
吸收采纳该建议。

（一）加强商务领域单用途商业预付卡管理

预付式消费涵盖的行业领域非常广泛，具体形式也多样化，多个部门对其负有管理职责。其中，商务部门根据《单用途商业预付卡管理办法（试行）》等规定，对从事该管理办法范围内的零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人开展单用途商业预付卡业务进行管理（其中行政处罚职权自 2019 年 3 月开始划转给市场监管部门实施）。该管理办法明确了单用途商业预付卡的定义，包括四个方面属性：一是发行主体是从事特定行业的企业，即从事零售业、餐饮业、居民服务业的企业法人（不包括书店、健身机构、高尔夫球场、电影院、游乐场、游戏厅、教育培训机构、旅行社等涉及教育、旅游、健身类企业，同时不包括个体工商户、个人独资企业、合伙企业）；二是使用限于特定范围，即在本企业或本企业所属集团或同一品牌特许经营体系内；三是性质上明确其作为一种预付凭证；四是形式上不限载体，包括实体卡和虚拟卡。

根据商务部《单用途商业预付卡管理办法（试行）》要求，结合我市实际，为加强单用途商业预付卡管理，中山市商务局印发了《关于加强单用途商业预付卡管理工作的通知》，该通知印发至国家金融监督管理总局中山监管分局、市金融职能部门、各镇街商务主管部门、各资金存管银行、各备案企业，提出三点要求：一是加强业务检查。各镇街商务主管部门每月到单用途商业预付卡发卡企业进行现场检查，重点检查企

业经营情况、预付卡发卡及银行资金存管情况，做好日常监管工作。**二是**严格执行资金存管制度。各资金存管银行每月向预付卡发卡企业所在镇街商务主管部门报送当月资金存管账户的余额情况。预付卡发卡企业需要结束资金存管关系、被司法机关查封账户等情况，各资金存管银行在上述情况发生之日起3日内，必须以书面形式通知企业所在镇街商务主管部门，镇街商务主管部门查清情况后及时报告市商务局。**三是**严格执行商务部门管理制度。根据国家商务部《单用途商业预付卡管理办法（试行）》和资金存管协议的要求，各预付卡发卡企业必须落实按季度真实、及时填报单用途商业预付卡业务信息系统工作，各资金存管银行必须落实按季度真实、及时审核资金存管情况。预付卡发卡企业新设或变更的资金存管账户协议自签订之日起7日内必须提交正本报市商务局。

（二）加强合同行政监管力度，推广合同示范文本

根据2023年7月1日实施的《合同行政监督管理办法》（2023年5月18日国家市场监督管理总局令第77号）第十三条“省级以上市场监督管理部门可以根据有关法律法规规定，针对特定行业或者领域，联合有关部门制定合同示范文本”的规定，现行法律法规不再授权省级以下市场监管部门制定合同示范文本。为落实合同行政监管职责，市市场监督管理局加强合同示范文本制定和推广，积极配合旅游、体育健身、教育培训等消费热点行业主管部门，加强对旅游、体育健身、

校外培训机构等领域推广《广东省体育健身行业会员服务合同示范文本》《中小学生校外培训服务合同》等合同示范文本，强化合同行政监管力度，切实保护消费者合法权益。

（三）签署支持消费者起诉战略合作协议

中山市消委会与多家律师事务所签署支持消费者集体诉讼战略合作协议，完善消费维权法律服务支持机制，积极开展支持消费者诉讼和集体诉讼工作，为消费者提供多方面支持。中山市消委会已制定《中山市消费者委员会支持消费者诉及集体诉讼工作导则（试行）》，已完成支持消费者郑英、陈浩然起诉，协助省消委会开展公益诉讼。

下一步，我市将探索市级层面专项立法、强化预付资金存管制度、建立消费者集体诉讼制度等措施，参考其它地市先进经验，加强预付式消费监管。

二、关于“构建监管体系，提升监管实效”的建议

吸收采纳该建议。

（一）多管齐下提升维权实效，保障消费者合法权益

目前，预付式消费纠纷主要集中在“退款”环节，缺乏相关行业主管部门协作机制，导致维权实效不佳。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益”及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十

六条“消费者与经营者发生消费者权益争议的，可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉”的规定，有关行政部门应当在各自的职责范围内，保护消费者的合法权益。市场监督管理部门始终立足市场监管职责，贯彻“三定”职责划分，依法行政，切实保障消费者合法权益。一是开展消费投诉信息公示。按照市场监管总局统一部署要求,推动全国 12315 平台消费投诉信息“应公示尽公示”,提高消费投诉信息公示的知晓度、影响力、有效性,促进经营者履行消费维权主体责任,积极从源头化解消费纠纷。二是开展“职业闭店操作”打击治理工作。通过消费者投诉、网络监测、日常巡查检查等多种渠道，重点排查教育培训、美容美发、体育健身等行业是否存在“职业闭店操作”损害消费者合法权益的行为，广泛收集相关违法线索，对涉嫌犯罪的，坚决及时移送司法机关处理。截至目前，暂未发现职业闭店相关违法行为。

（二）做好单用途商业预付卡监督检查

我市已将单用途商业预付卡监督检查事项，纳入《中山市市场监管领域部门联合抽查事项清单》，商务、市场监管部门为共同发起单位并分别依法对有关事项进行监督检查。2021 年 7 月 27 日，市商务局牵头制定《中山市商务局随机抽查事项清单（第四版）》，规定每年从全市单用途商业预付卡发行和销售企业中选取 5%，抽查 1 次，并每年初牵头制定当年度联合抽查计划。接下来，市商务局将继续做好以下工作：一是强化

牵头责任，组织好单用途商业预付卡发行和销售行为部门联合“双随机”抽查工作，通过现场检查、书面检查等方式，联合相关部门对全市单用途商业预付卡发卡企业开展抽查，形成监管合力，加强监督管理。二是依照广东省商务厅和广东省市场监督管理局印发的《单用途商业预付卡抽查领域部门联合“双随机、一公开”监管工作方案》的通知，商务部门主要对发卡企业的登记事项、年度报告公示信息、及时公示信息及单用途卡业务活动、内部控制和风险状况等进行抽查，落实好行政执法三项制度，发现涉嫌违法经营行为依法移送。三是推进构建单用途商业预付卡发卡企业信用监管制度，利用日常检查及专项检查契机，对企业开展信用摸底。是加大风险隐患排查力度，结合专项检查及日常检查，按要求落实公示备案制度。

下一步，我市将探索科技赋能预付式消费监管工作，有效推进监管工作。

三、关于“凝聚多方合力，促进社会共治”的建议

吸收采纳该建议。

（一）充分发挥市消委会的职能作用

除签署支持消费者起诉战略合作协议，中山市消委会主要措施有：发布评选并发布“中山十大消费维权案例”。中山市消委会历年紧盯消费者关切问题，通过点评约谈、调查调解等手段，发布法律点评与维权提示，深入挖掘问题根源，为消费者提供指南，曝光预付卡跑路、卖货套路、虚假宣传等乱象，

保障消费者权益。成立装饰装修行业消费维权专家团。精选行业专家、学者及企业精英加盟，运用专业知识，为消费者在装饰装修领域提供咨询、鉴定与调解服务，高效解决消费纠纷，积极参与行业规范建设，破解“隐蔽工程偷工减料”等行业顽疾，促装饰装修行业的健康发展。

（二）充分发挥宣传引领作用，营造社会监督氛围

一是利用“3·15 国际消费权益宣传日”“世界计量日”“质量月”“食品安全周”“化妆品安全科普宣传周”等重要节点积极开展市场监管领域内的各类消费维权宣传活动，提高消费者的维权意识与能力。二是市市场监督管理局与市消委会联合上线《周五民声直播室》3·15 特别节目，对群众关注的相关消费维权公共热点进行一线跟进报道，收听和关注率创历史新高。打造“视听图文全域融合”传播矩阵，为提升消费者权益保护工作的社会影响力营造良好氛围。三是通过政府部门官方网站、微信公众号、新媒体等发布典型案例、消费警示等内容，引导消费者理性消费，及时维权。四是指导镇街商务部门做好单用途商业预付卡相关企业的监管工作。利用镇街经济督导、企业走访调研等机会，指导镇街商务部门密切关注企业的经营动态，针对经营不善的企业要重点关注，将风险化解于萌芽状态。

下一步，我市将探索培育发展消费维权志愿服务队伍等新形式措施，汇聚社会各方力量，加快形成有效的治理合力。

专此答复，诚挚感谢贵单位对中山市预付式消费的有关支持。

中山市商务局
2025 年 9 月 19 日

（联系人及电话：陈启航；89892715）

公开方式：主动公开

抄送：市政府办公室、市政协提案委、市市场监督管理局。

中山市商务局办公室

2025年9月22日印发
