

# 恩平市消费者权益保护委员会（恩平市 12315 投诉举报中心）章程

## 第一章 总则

**第一条** 为加强党的全面领导、保障科学民主管理与依法依规运行有机统一，构建运行通畅、协同高效、充满活力的事业单位现代治理机制。根据《中国共产党机构编制工作条例》、《中华人民共和国民法典》、《事业单位登记管理暂行条例》及实施细则、国家有关法律法规及其他有关规定，制定本章程。

**第二条** 本单位名称是恩平市消费者权益保护委员会（恩平市 12315 投诉举报中心）。

**第三条** 本单位住所是广东省恩平市恩城街道沿江中路 40 号。

**第四条** 本单位经费来源是财政补助一类。

**第五条** 本单位开办资金为人民币伍万元。

**第六条** 本单位的举办单位是恩平市市场监督管理局。

**第七条** 本单位的业务主管单位是恩平市市场监督管理局。

**第八条** 本单位的登记管理单位是恩平市事业单位登记管理局。

**第九条** 本单位的领导机制是党委领导下的行政领导人负

责制。

**第十条** 本单位的宗旨是依据国家有关法律，对商品和服务进行社会监督，保护消费者合法权益，引导消费者正确、科学消费，促进社会主义市场经济健康发展。

**第十一条** 本单位的业务范围包括：

（一）宣传有关保护消费者权益的政策和法律，向消费者提供消费信息和咨询服务；

（二）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，就有关消费者权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

（三）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查，对商品和服务进行比较试验和调查评议；

（四）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解，支持受损害的消费者提起诉讼；

（五）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定；

（六）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（七）开展跨区域（跨境）消费维权合作；

（八）承担恩平市政府 12345 服务热线中涉及市场监督管理职责事项的受理、转办、回复等日常工作；

（九）受理与市场监督管理机关业务有关的申诉、举报，

负责进行跟踪、督办、反馈、答复；

(十) 负责 12315 投诉举报机构的业务工作。

## 第二章 党的建设

**第十二条** 本单位党建工作归属中国共产党恩平市市场监督管理局机关委员会，党员日常教育管理、党员发展等均纳入中国共产党恩平市市场监督管理局机关委员会统一管理。

**第十三条** 本单位所属基层党委发挥战斗堡垒作用，紧密围绕党的基本路线，会同行政领导班子共同做好本单位工作，充分发挥政治优势、思想优势和组织优势，服务人才成长，促进事业发展，保证监督改革发展正确方向，参与重要决策。

**第十四条** 本单位所属基层党委建立健全议事决策制度，保证党组织切实有效发挥作用；发现本单位决策及运行中偏离改革发展正确方向的，及时予以制止纠正。经制止纠正无效的，本单位所属基层党委及时向上级党组织报告。本单位为党组织活动提供必要条件，保障活动场所和活动经费。

## 第三章 举办单位

**第十五条** 举办单位对本单位的权利：

(一) 提出本单位的机构编制事项，服务宗旨和业务范围；

(二) 组建本单位管理层，按照有关程序任免本单位的行政负责人；按照权限管理本单位干部；

(三) 组织指导本单位制定章程草案（修订案），负责审核本单位章程草案及修订案；

(四) 监督本单位运行；

(五) 本单位终止时，负责指导本单位依法开展清算、办理事业单位法人注销登记，并按照规定做好本单位的人员、资产和债权债务处置工作；

(六) 行使法律法规规定的举办单位权利。

#### **第十六条** 举办单位对本单位的义务：

(一) 支持本单位依照法律、法规、规章和章程履行职责；

(二) 维护本单位合法权益，支持和引导健康发展；

(三) 对本单位重要事项实施监管；

(四) 按规定应监管的其他事项。

## **第四章 组织机构**

**第十七条** 本单位的决策机构是恩平市市场监督管理局党组会议。

**第十八条** 本单位决策机构由举办单位决定，任期及考核方式依照本单位工作需要及有关规定进行，决策机构的职责是：

(一) 接受党的领导，贯彻执行党的政策方针和决策部署；

- (二) 拟定和实施年度工作计划等日常业务管理；
- (三) 编制并组织实施经费预算等财务资产管理；
- (四) 工作人员管理；
- (五) 定期向党组织和举办单位汇报工作；
- (六) 负责筹建章程起草（修订）组织，拟制本单位章程草案（修订案）；
- (七) 建立健全各项内部管理制度；
- (八) 完成举办单位交办的各项任务；
- (九) 本单位终止时，负责依法开展清算、办理事业单位法人注销登记；
- (十) 举办单位赋予的其他职权。

**第十九条** 行政负责人的产生方式和职权：

本单位行政负责人的产生方式为举办单位任免，职务是主任，负责全面工作。

**第二十条** 本单位拟任法定代表人的产生方式是：本单位主要行政负责人为拟任法定代表人人选，经事业单位登记管理机关核准登记后，取得本单位法定代表人资格。

**第二十一条** 本单位内部组织机构设置及产生程序、议事规则：本单位遵守机构编制管理规定，根据《关于调整恩平市消费者权益保护委员会机构编制事项的通知》（恩机编〔2019〕52号），本单位核定事业编制4名，设主任1名。

## 第五章 服务对象

### 第二十二条 本单位服务对象的权利

本单位服务对象包括：社会公众。

社会公众享有的权利包括：

1. 享有本单位消费咨询答疑的权利；
2. 享有参与本单位举办的各种消费活动等权利；
3. 法律、法规、规章和规范性文件所规定的其他权利。

### 第二十三条 本单位服务对象的义务

社会公众的义务包括：

1. 参与本单位活动时遵守本单位相关规章制度和管理规定；
2. 对享有的服务提出合理的意见和建议；
3. 法律、法规、规章和规范性文件所规定的其他义务。

**第二十四条** 本单位服务对象参与管理的具体途径、方式和运行机制：

- (一) 通过信息公开保障服务对象知情权、参与权、监督权；
- (二) 听取服务对象对本单位工作的意见建议；
- (三) 按规定公布办公电话，接受消费者咨询并答疑等。

## 第六章 业务运行

**第二十五条** 本单位业务运行原则和方法：本单位认真贯

彻执行国家、省、市关于本单位相关法律法规和政策，严格执行本单位的内部控制管理制度，围绕单位主要业务落实岗位责任分工，规范单位人财物等日常管理制度，实行工作绩效考核评价等。

## **第二十六条** 业务范围内开展业务运行的具体措施：

（一）宣传有关保护消费者权益的政策和法律，向消费者提供消费信息和咨询服务；

（二）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

（三）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查，对商品和服务进行比较试验和调查评议；

（四）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解，支持受损害的消费者提起诉讼；

（五）投诉事项涉及商品和服务质量问题，可以委托具备资格的鉴定人鉴定；

（六）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（七）开展跨区域（跨境）消费维权合作；

（八）承担恩平市政府 12345 服务热线中涉及市场监督管理职责事项的受理、转办、回复等日常工作；

（九）受理与市场监督管理机关业务有关的申诉、举报，

负责进行跟踪、督办、反馈、答复；

(十) 负责 12315 投诉举报机构的业务工作。

## 第七章 资产和财务管理

**第二十七条** 本单位国有资产包括使用财政资金形成的资产，接受调拨或者划转、置换形成的资产，接受捐赠并确认为国有的资产以及其他国有资产；其他表现形式为流动资产、固定资产、无形资产和对外投资等。本单位应当根据依法履行职能和事业发展的需要，结合资产存量、资产配置标准、绩效目标和财政承受能力配置资产。本单位按照有关规定负责单位内部国有资产的具体管理，应当建立和完善内部控制管理制度。

**第二十八条** 本单位执行国家统一的事业单位会计制度，依法接受税务、会计、审计等主管部门监督管理。本单位的经费使用应符合本单位的宗旨和业务范围。

**第二十九条** 本单位财务管理体制按照“统一领导、统一监管、分级负责”的原则进行。财务活动按单位制定的财务管理制度实行权限分级审批，重大经济事项应当由单位领导班子集体研究决定，任何单位、个人不得侵占、私分、挪用。

**第三十条** 本单位的人员（包括在编人员、离退休人员和聘用人员）工资、社保、福利待遇按照国家有关规定执行。

**第三十一条** 本单位接受的捐赠、资助，应当与本单位的



宗旨和业务范围相关，应按照捐赠人、资助人的约定使用，并接受有关部门的监督。使用捐赠、资助的情况，应向有关部门报告并以适当方式向捐赠者、资助者公布。

**第三十二条** 本单位内部审计、领导人员经济责任审计、财务、税务等审计监督制度参照上级部门审计监督制度执行，接受上级部门和财政、审计等部门的审计与监督。

**第三十三条** 法定代表人离任前，应当进行经济责任审计。

## 第八章 信息公开

**第三十四条** 本单位承诺按照国家法律法规和事业单位登记管理机关的规定，真实、完整、及时地公开以下信息：

（一）依法设立登记的信息：单位名称、住所、宗旨和业务范围、法定代表人、经费来源、开办资金、举办单位、开展业务活动所要求的资质等；

（二）依法变更登记的信息：单位名称、住所、宗旨和业务范围、法定代表人、经费来源、开办资金、举办单位等；

（三）本单位的章程，自章程核准（备案）之日起5个工作日内在举办单位的信息平台发布章程正式文本；

（四）本单位年度报告，应按照有关时限要求，向登记管理机关报送。

## 第九章 终止和剩余资产处理

**第三十五条** 本单位有以下情形之一，应当终止：

- （一）经审批机关决定撤销；
- （二）因合并、分立解散；
- （三）依照法律、法规和本单位章程，自行决定解散；
- （四）行政机关依照法律、行政法规责令撤销；
- （五）因其他原因依法应当终止的。

**第三十六条** 本单位在申请注销登记前，应在举办单位和有关机关的指导下，成立清算组织，开展清算工作。清算期间不开展清算以外的活动。

**第三十七条** 清算工作结束后形成清算报告，报举办单位审查同意，向登记管理机关申请注销登记。本单位在存在下列情形之一的，且资产及债权债务情况清晰明确，权利义务有承接单位的事业单位，可按照有关规定向登记管理机关申请简易注销登记：转制为行政机构的；转制为国有企业的；因合并、分立解散的；直接撤销事业单位建制的。

**第三十八条** 本单位终止后的剩余资产，在举办单位和财政、国有资产管理等部门的监督下，按照有关法律法规和章程进行处置。

## 第十章 章程制定和修改

**第三十九条** 本单位有下列情形之一，应当修改章程：

- (一) 章程规定的事项与修改后的国家法律、行政法规的规定不符的；
- (二) 章程内容与实际情况不符的；
- (三) 应当修改章程的其他情形。

**第四十条** 章程修改的草案应经举办单位和业务主管单位审查核准同意，并向登记管理机关备案。涉及事业单位法人登记事项的，须向登记管理机关申请变更登记。

## 第十一章 附则

**第四十一条** 本章程于 2024 年 11 月 13 日经恩平市市场监督管理局党组会议表决通过。

**第四十二条** 本章程内容如与法律法规、行政规章及国家政策相抵触时，应以法律法规、行政规章及国家政策的规定为准。涉及事业单位法人登记事项的，以登记管理机关核准颁发的《事业单位法人证书》刊载内容为准。

**第四十三条** 本章程的解释权属于恩平市市场监督管理局党组。

第四十四条 本章程自 2024 年 12 月 3 日起生效。

(拟任) 法定代表人签字: 袁浩掄

