

依申请公开

**佛山市南海区市场监督管理局
佛山市南海区国土城建和水务局 文件
佛山市南海区发展规划和统计局**

南市工商（2016）10 号

**关于印发《佛山市南海区房地产市场消费维权
协作工作机制（试行）》的通知**

各镇（街）工商局（含罗村工作站）、国土城建和水务局、经济促进局：

为认真做好我区房地产市场监管和消费维权工作，现将《佛山市南海区房地产市场消费维权协作工作机制（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

南海区市场监督管理局（工商）


南海区国土城建和水务局（住建）


南海区发展规划和统计局
2016年4月21日


佛山市南海区房地产市场消费维权 协作工作机制（试行）

为进一步加大我区房地产市场（包括住宅小区的物业管理、停车场）消费维权工作力度，逐步建立健全消费维权行政部门之间协作配套机制，切实维护房地产市场良好秩序和保障市民合法消费权益，区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局经过磋商、形成共识，三方决定建立南海区房地产市场消费维权协作工作机制，并制订以下实施意见。

一、指导思想

以党的“十八大”精神为指导，全面贯彻落实科学发展观，围绕建设人民满意政府工作目标，积极创新消费维权体系和维权方式，共同维护好房地产市场经营秩序和市民合法消费利益。

二、工作目标

在南海区消费维权和社会监督工作领导小组领导下，以优化整合工商部门、住建部门、发改部门消费维权工作为抓手，建立健全统一、便民、高效的投诉举报体系，创建行政部门之间资源共享、优势互补、高效协作的工作制度，严厉打击侵害消费者合法权益等经济违法行为，大力推动构建以行政监管、社会监督、行业自律、公众参与、司法保障等多元共治的消费维权体系。

三、组织机构

南海区市场监督管理局（工商）、南海区国土城建和水务局（住建）、南海区发展规划和统计局联合建立南海区房地产市场消费维权协作工作联席会议，总召集人由区市场监督管理局（工商）分管副局长兼任，召集人由区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局分管副局长兼任，成员为各镇（街）工商部门、住建部门及发改部门的负责人。联席会议在区消费维权和社会监督工作领导小组领导下开展工作，联席会议下设联络办公室，办公室设在区国土城建和水务局（住建），区市场监督管理局（工商）、区发展规划和统计局指定相应科室及联络员配合办公室开展工作。

四、职能分工

（一）下列投诉举报由区国土城建和水务局（住建）负责：

1. 涉及房屋质量、房地产经纪、房地产估价服务等房地产消费投诉的；
2. 涉及商品房销售及交付使用的消费投诉的；
3. 涉及物业服务企业的物业管理消费投诉的；
4. 其它涉及消费者与房地产市场消费投诉等应由住建部门处理的情形。

（二）下列投诉举报由区市场监督管理局（工商）负责：

1. 发布虚假违法房地产广告的；
2. 进行商业贿赂、限制竞争、侵犯商业秘密等不正当竞争行为的；

3. 利用合同格式条款侵害消费者合法权益的；

4. 其它涉及消费者与房地产市场消费投诉等应由工商行政管理部门处理的情形。

(三) 下列投诉举报由区发展规划和统计局负责：

1. 不执行政府指导价、政府定价的；

2. 违反商品和服务实行明码标价的有关规定的；

3. 相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或消费者的合法权益的；

4. 捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高上涨的；

5. 利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易的；

6. 其它涉及消费者与房地产市场消费投诉等应由发改部门处理的情形。

(四) 对涉及两方或多方部门职能的重大、紧急投诉举报线索，且需联合执法办案的，由相关部门联合查处；构成犯罪的，及时移交公安或检察机关。

五、工作任务和工作方式

(一) 建立信息通报制度，推动房地产信息资源深度融合。

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局要根据工作实际，对涉及房地产的消费投诉、经济违法行为举报和查办情况进行分析、梳理、汇总，定期、

不定期地相互通报，打破信息孤岛，发挥互联网+作用，实现跨部门消费维权工作大数据的深度融合。

信息通报制度的执行包括以下内容：

1. 房地产开发企业、物业服务企业、房地产经纪机构、房地产估价机构工商登记信息；

2. 房地产开发企业、房地产估价机构资质和诚信信息，物业服务企业、房地产经纪机构诚信信息；

3. 商品房、物业服务收费等价格监制信息；

4. 涉及房地产市场监管的最新法律法规和政策文件；

5. 屡次侵害消费者合法权益、屡遭广大群众举报，核查属实的经营户信息；

6. 涉及房地产方面的消费警示和监管警示信息；

7. 对方需要配合提供的其他信息。

（二）建立行业信用信息公示制度，推进房地产行业信用建设。

区国土城建和水务局（住建）负责建立和完善我区房地产行业诚信管理制度，建立全区统一的房地产行业诚信档案管理系统和发布平台。通过诚信管理系统记录全区房地产行业企业的基本情况、业绩、行为记录和公众投诉处理情况，并依法对外公示，供消费者查询。与区市场监督管理局（工商）、区发展规划和统计局建立企业信息双向共享渠道。将区市场监督管理局（工商）的“守合同、重信用”评价体系记录纳入诚信管理考核内容。

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局依法对涉及房地产消费的案件进行核查和处理，依照有关规定将相关信息向社会公示，促进房地产市场健康稳定发展。

（三）建立投诉举报联合处理机制，提升房地产投诉举报解决率。

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局在涉及房地产的消费投诉调解或执法办案过程中，应整合优势，建立起投诉举报处理协调工作机制。对疑难、职能界线不清或同时涉及三方职责的投诉举报案件，先接到投诉的一方应主动牵头协调处理，需要对方部门配合的，对方部门必须积极配合，共同研究解决问题，提升房地产投诉举报案件的解决率。

对房地产市场出现的涉及多个个体有可能引发群体性事件的特殊消费维权问题，首先掌握情况的一方应及时通报对方，对方必须积极予以配合，共同处理化解矛盾。

在处理投诉举报过程中，发现企业存在违反法律法规现象的，应及时移交有管辖权的同级部门，并抄告其上级单位。

（四）建立房地产市场联合专项整治机制，加大对房地产市场监管力度。

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局要加强数据分析利用，适时开展房地产联合

专项整治。其中，区市场监督管理局（工商）要充分发挥在取缔无照经营、反不正当竞争、保护注册商标专用权等方面的职能作用；区国土城建和水务局（住建）充分发挥在监督检查房地产市场秩序和企业服务质量、维护房地产消费者的合法权益等方面的职能作用；区发展规划和统计局充分发挥在房地产市场价格监管方面的职能作用，切实维护消费者的合法权益。

（五）建立互谅协商机制，及时部署解决协作事宜。

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局应通过联席会议及时互通信息，交换意见，掌握动态，商讨和解决存在问题，研究和部署协作事宜。对房地产市场出现的一些涉及三方管辖职责的新型经营业态和经营方式，应尽快组织交流沟通，协调研究相应的解决方法。对联席会议的会议内容、研究通过的事项，要形成会议纪要，相关工作由联席会议议定的牵头部门负责跟踪落实。

六、工作要求

（一）提高认识，责任到人

区房地产市场投诉举报联动工作机制是工商部门、住建、发改部门建设人民满意政府的重要举措，区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局必须高度重视，按照工作机制要求明确具体任务、责任到人，切实加强对外下级部门的工作指导。

（二）强化协作，确保实效

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局要加强工作协作，根据工作实际定期、不定期地召开联席工作会议，及时优化完善工作机制，联络员专责日常联络工作。联络员要根据工作要求，及时落实投诉举报线索移交和信息互通制度等各项工作事宜，及时掌握三方工作动态，建立健全常态的沟通联络机制。

（三）畅通民意，接受监督

区市场监督管理局（工商）、区国土城建和水务局（住建）、区发展规划和统计局要加强对南海区房地产市场消费维权协作工作机制的宣传，切实落实工作机制的各项工作要求，自觉接受群众、媒体和社会各界的监督，努力建设我市依法行政、便民高效、畅通民意的房地产市场消费维权协作工作机制。