

赣州市南康区家具产业促进局文件

签发：李庆伟

康家促提字〔2022〕7号

分类：A1

关于区政协三届二次会议第12号提案的答复

尊敬的蒋勇委员：

您提出的《关于维护提升南康家具区域品牌形象的建议》收悉，感谢您对南康家具产业发展的关心和支持，现答复如下：

2022年是南康家具在面对“新班子、新要求、新形势”下迎接重大机遇和挑战极为重要的一年。营商环境是投资“风向标”、发展“晴雨表”，在省委、省政府关于深入推进双“一号工程”的重大决策部署下，南康区进一步提升标准、自我加压，不断优化营商环境，在“阳光雨露”和“肥沃土壤”的滋润下，南康家具产业正朝着冲刺5000亿，“打造具有全球影响力的家居制造之都”宏伟目标奋力冲刺。维权打假是增强产业核心竞争力，加强“品牌建设”，优化营商环境及优化家具产业结构的一个重要抓手，能够快速激发市场活力和内生动力，

增强企业原创动力，营造万众创新的浓厚氛围，提升产品质量和附加值。

建议把今年列为“南康家具行业维权打假暨产品质量提升年”，千方百计抓质量，想方设法抓创新，铁心硬手抓打假。维权打假是一项系统工程，必须整合政府部门、社会组织、线上平台和企业力量，形成“组合拳”。要解放思想，敢为人先，以“不破法规破常规”的思维，积极探索新形势下维权打假的工作模式。为此，提出如下具体意见建议。

（一）整合部门职能，构建高效监管合力

1. 强化组织领导，成立南康家具产业维权打假工作专班。

成立南康家具产业维权打假工作专班，从区市场监督管理局、区家居产业服务中心、区商务局、区检验检测中心、市市场监督管理局执法稽查局南康分局、区家具协会等部门抽调人员组成，下设5个工作组：消费纠纷调解组、专利侵权调解组、电商维权组、家具打假组、宣传组。工作专班负责统筹、协调家具维权打假工作，组织人员在行业内开展打击行业乱象、规范市场经营行为，有效遏制违法行为发生。

2. 建立健全保障制度，加强资金保障。

认真梳理与维权打假工作相关的政策和要求，为维权工作专班工作提供资金保障，为南康家具维权打假工作的有序开展提供资金支持；同时强化专班各成员单位之间的联系沟通、协作配合，充分发挥各自职能，推动维权打假工作高效、有序开

展。

（二）完善投诉机制，真正做到“一键维权”

1. 畅通南康家具行业投诉维权专线。畅通投诉渠道，优化办理环节，打造微信投诉举报平台。线上线下同步发力，在南康所有家具市场、南康家具百城千店品牌馆、线上各大平台南康家具品牌店公布宣传维权举报热线电话，达到南康家具行业投诉、维权热线“户户知晓、人人皆知”的场面。

2. 促进消费者依法维权。

推进消费纠纷受理、调解场所的规范化建设，提高录音、录像等执法记录装备的普及率，规范工作人员在消费纠纷受理、调处上的行为。根据南康家居消费维权受理程序，依法规范投诉举报人权利义务，有效遏制非理性维权、恶意维权、重诉缠诉等现象的发生。

3. 深化与国内国际电商和跨境电商平台合作对接。针对电商平台投诉，接到网店产品质量、服务、价格等投诉举报后，转到区家具协会或区知识产权联盟进行调解后，经调解后未解决问题，采集相关资料书面汇报电商维权组审核后函告相关平台，采取封禁账号等措施。深化与平台合作，引进平台服务团队进驻南康，通过与电商平台联手，净化“南康家具”网销平台竞争环境。

4. 整合社会力量，延伸维权领域。发挥家具协会、电商协会、物流协会、知识产权联盟、江西省知识产权维权援助南康

工作站、人民调解员等社会团体组织作用，建立多元共治的维权体系，坚持调解为先，化解矛盾，减少诉讼成本，缩短维权时间，及时高效化解纠纷。同时，可以参照赣州经济技术开发区等地的做法，根据各组织工作落实情况给予一定的资金资助。

5. 建立完善“先行赔付”制度。鼓励企业设立先付赔付基金。当消费者在市场内购买的产品在“三包”期内，经市场监管部门认定或国家权威质检部门鉴定，确认商户提供的商品或服务存在质量问题后，商户应对消费者进行赔偿而故意拖延、拒绝或无力赔付(含退场联系不上)的，进行先行赔付，事后对商户进行追偿。真正打造成公平、诚信、放心的消费环境，同时也倒逼商户和厂家提高服务水平，提升产品质量。

(三) 强化维权预警机制

1. 建立南康家具质量黑白名单制度。

产品无论通过线上或线下何种渠道送到消费者手中，其质量的关键还是在生产厂家。市监、检测、家促等各部门应联合对生产厂家的家具成品加大抽检力度，对不合格产品的厂家，除依法惩处外，监管部门还须重点跟踪监测，对拒不整改、质量无法达标的厂家移入黑名单，加大曝光力度，对其以后集体商标申请使用、资金获取、用地申请、展会申请等经营活动加以限制，让质量不合格产品没有市场，让质量不合格企业失去生存空间，倒逼企业重视生产质量。

2. 设立维权打假宣传栏，公示南康家具质量黑白名单和反

面案例。

在南康各大家具卖场设立举报投诉服务台，公开举报投诉服务热线，设置维权打假宣传栏，营造浓厚的维权打假工作氛围。对存在侵权行为和产品质量不合格等问题的纳入南康家具质量黑名单的企业，以及产品质量合格率达 100%，坚持创新设计、诚信经营的纳入南康家具白名单的企业以及反面典型案例进行公示，对违法违规企业起到震慑警示作用，更好地保障消费者的知情权，增强其主动防范消费风险能力，倒逼企业规范化经营，鼓励一大批优秀企业，做好标杆示范作用。同时，组织对公示上榜黑名单的企业进行集体约谈，督促经营者落实企业主体责任，并要求上榜企业对标存在的问题制定整改方案。

3. 开展家具企业信用评价工作，打造星级企业。

由区家居产业服务中心牵头，在全区组织开展年度家具企业信用评价工作，家具行业信用评价工作办公室设在区家具协会，对全区符合条件的家具企业进行信用评价，评价内容包括：社会信用记录、企业管理能力、企业经营、企业基础信用能力等四大方面，实行打分制，相关单位及部分企业代表、市场从业人员代表、企业员工人员代表等共同参与评分，统计最后综合得分，按总分高低依次选出 90 家报相关部门审查企业信用、投诉处理等情况，被否决的企业由后一名次企业递补，评选出“AAA” 10 家、“AA” 15 家、“A” 25 家；通过打造星级企业，增强企业信用意识，树立企业信用品牌，推进行业诚信与自律

体系建设的有效途径，通过评选活动，鼓励先进，树立典型，学习榜样，明确方向，共同进步。

4. 加大产品抽检力度，从源头把控南康家具产品品质。

继续加大南康家具产品抽检力度，严格做好检测工作，对有生产不合格产品“黑历史”的厂家进行重点巡查，严厉打击，从源头上保证南康家具产品质量。工作小组不定期在行业内开展维权打假专项行动，对行业内所有企业、市场进行随机抽检，检查企业的商品质量、包装、标识、宣传、广告等是否符合国家法律法规的规定，防止损害消费者权益的违法行为发生。

（四）推动企业转型升级，发挥示范引领作用

1. 树立行业标杆。由市委、市政府，区委、区政府牵头设立含金量较高、具有一定权威性的南康家具行业奖项，充分发挥引领作用，开展评选表彰活动，树立一批行业标杆、先进典型，提升南康家具品牌企业荣誉感和获得感，为消费者提供权威性参考。

2. 加大南康家具品牌建设的激励扶持力度。从财政、税收、商标、专利、质量、标准化、金融、土地、政府招标采购等方面对企业争创品牌予以全方位支持，同时加大资金奖补力度，比如，对创建江西名牌产品、打造全国知名品牌的，或者获得发明专利、打造“爆款”产品的，参与南康家具品牌馆建设和外出参展企业等，分别给予奖励或提高奖补标准，激励企业创品牌、强品牌。

3. 加强团体标准的实施。高度重视家具行业标准化工作，大力开展家具行业对标达标提升专项行动，积极开展“南康家具”团体标准研究，加强家具团体标准宣传培训和贯彻实施，使家具企业知晓标准、理解标准、执行标准，在产品设计、生产制造和销售流通等全过程符合各类标准要求，为市场和消费者提供合格的产品。

4. 优化家具导购市场。每年培养 1000 名优秀导购员，对培训合格的导购员颁发相应证书，同时建立南康家具导购员资格年审制度，通过评选，打造一批南康家具金牌导购员，试行导购员售后服务评价机制，进一步提升南康家具导购服务质量，从消费源头上减少或者避免家居消费纠纷。

附：区政协提案办理情况征询意见表

赣州市南康区家具产业促进局

2022年7月1日

抄送：区政协提案委、区政府督查室

联系人及电话：钟天明 15879797529

区政协提案办理情况征询意见表

案号：2022 年 12 号

提案者	蒋勇	通讯地址	赣州港尚祐保税仓 3 号库一楼 B 区			
题目	关于维护提升南康家具区域品牌形象的提案					
承办单位	区家居产业服务中心					
对办理情况的意见： 无意见						
有何进一步的建议和要求： 无						
办理态度	满意	√	基本满意		不满意	
办理结果	满意	√	基本满意		不满意	

2022年 7 月 1 日

备注：此表由提案承办单位随同办理答复寄送提案者。提案者填写后，请及时寄送区政协提案委（邮编：341400）、区政府督查室（邮编：341400）和承办单位各一份。