

科技创新使维权变得更方便

3G让消费者街上『即时投诉』

据新华社北京5月2日电 (记者 张舵)因为购买的旅游纪念品存在质量问题,不久前从河北来京旅游的王姓夫妇陷入了两难:商家表示“物品售出、概不退换”,12315 投诉热线人员说“24 小时内解决此问题”,而夫妇俩已经买好了当天晚上返程的火车票。

路设“即时维权”自助终端

关键时刻,他们抱着试试看的心态,走进街边不远处一个叫“消费者即时维权自助服务终端”的信息亭。令他们惊喜的是,仅仅经过 2 分钟的视频对话,工商所的工作人员就记录并安排了现场执法人员,通过现场调解解决了这起纠纷,整个过程还不到 1 个小时。

这是不久前发生在北京大栅栏步行街上的真实一幕。从去年 8 月以来,北京市工商局西城分局陆续在大栅栏、西单、展览路、什刹海 4 个外来游客集中的地区启用了“即时维权”自助终端,借助科技创新为社会营造便利的消费维权环境。

可直观了解商品质量缺陷

记者了解到,“即时维权”自助终端机设置了一个像平板电脑一样的触摸屏,只要点击屏幕上的“我要投诉”,几秒钟内就可以出现视频语音服务界面,待视频接通后,屏幕上显示出当地工商所工作人员的样子,消费者就能与之现场视频对话。

受制于人员少、取证难等瓶颈限制,以往工商执法人员大多依靠电话受理投诉,不能直观了解商品质量缺陷或侵权事实,影响了消费维权的效率,而 3G 无线通信技术的引入则让这一困境大为改观。

截至今年 4 月,北京现有的四处自助终端共接受查询次数已超过 50 余万次,接受并处理消费者投诉咨询等事件 35 起,挽回直接经济损失 2 万余元。

相关链接

北京市工商局西城分局相关人士介绍,有了这个街头自助终端,消费者在消费过程中发现合法权益受损,可在第一时间通过“即时维权”终端直接视频投诉,工商人员在接到投诉后即可初步判断和取证,并根据实际需要处置,大大节省了投诉处理成本和时间。

负责研发这一即时维权终端的北京浩泽时讯科技发展有限公司负责人李辉介绍说,消费者即时维权自助终端是整合了 3G 无线网络技术、CTI(计算机电信集成)技术、触控技术等尖端科技自主研发而成,通过图片、动态影像、文字、音乐等多媒体互动技术,在工商执法部门与消费者、商家之间搭建起一座快速充分的沟通桥梁。

婚丧嫁娶、考学入伍要办酒席,甚至家里生窝猪仔也要请客 村支书几年收到700多张请帖



■ 村支书郭亮几年来收到的请帖达到 700 多张

喜宴是各地普遍存在的一种人情往来,可是当这种人情变味之后,各种名目繁多的喜宴铺天盖地而来。地处鄂西恩施土家族苗族自治州的鹤峰县,近几年刮起了一股“整酒风”。在这个国家级贫困县,喜宴之多令人瞠目结舌。婚丧嫁娶整酒,考学整酒,入伍整酒,楼房建成一层整一次酒,父亲大寿几个儿子轮流整酒,

甚至家里生窝猪仔也整酒……

整酒人情从几十元到几百元,普通百姓一年的人情达到一万多元,多的甚至数万元,困难点的家庭甚至贷款送人情。村里干部送人情送到手软,屡次要求辞职。许多送礼多的人家为了弥补损失,于是也想着名目整酒,只为收回送出的人情,甚至想着赚点钱。



■ 鹤峰县的喻四毛在当地整酒风盛行的时候投资四五十万元办起了酒席上门服务,最多的时候雇佣了 100 多人,一天可以置办酒席 1000 多桌,在当地小有名气



■ 张家村的张永学 10 年来送了 10 多万元的“人情”

变味的整酒成了一种恶性循环。为了治理这种让群众不堪重负的整酒风,从 2011 年 12 月开始,鹤峰县下发了《关于狠刹违规整酒风的紧急通知》,规定除了婚丧嫁娶之外,其他各种名目的整酒均为违规整酒,要在全县范围内对违规整酒进行整治。

新华社记者 郝同前 摄影报道

广汽 HONDA

感 世 界 而 动

全领域跨界车

歌诗图2.4L 载誉上市

25.98万起

歌诗图 Crosstour

上海信隆店
上海松江店
上海万兴店
上海永达龙东店
广汽本田汽车有限公司

上海市浦东新区张江路3738号
上海市杨浦区沪松路228号
上海市翔殷路875号
上海市浦东新区御桥路1441号
地址: 广州市 黄埔区 广本路1号

电话: 021-50701111
电话: 021-67742211
电话: 021-55220439
电话: 021-68795606
电话: 10700

上海奉贤店
上海静安店
上海东嘉店
上海本亭店
上海华田店
邮编: 510700

上海市沪杭公路1066号
上海市嘉定区沪宜公路4532号
上海市宝山区江杨南路928号
上海市青浦区徐泾镇嘉光路88号
上海市闸北区沪太路901号
免费服务热线: 800-830-8999

电话: 021-57431828
电话: 021-51652666
电话: 021-66822828
电话: 021-39813666
电话: 021-66106616
移动电话服务热线: 400-830-8999(只需付市话通话费)

上海美康店
上海亚歌店
上海广汽德信店
上海永达店

上海市金沙江路2069号
上海市龙吴路900号
上海市浦东高东西路1888号
上海市闵行区漕北路1200号

电话: 021-52703666
电话: 021-54368222
电话: 021-58394242
电话: 021-64801181
网址: www.ghac.cn