



上海市消费者权益保护委员会

深入贯彻落实新《消法》推进维权事业新发展

2014年是新《消法》的实施年，上海市消保委将以党的十八届三中全会精神为统领，以广泛宣传 and 贯彻实施新《消法》为主线，按照加强重点领域消费维权工作的要求，紧紧围绕中消协“新消法 新权益 新责任”的年主题，正确认识消费者组织的新定位，积极面对新机遇与新挑战，不断提升消费维权履职能力，自觉当好发展经济的促进者，主动当好政府职能转移的承接者，认真当好民生保障的服务者。着力倡导科学、理性、生态的消费理念，着力引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，着力营造消费者自由选择、自主消费、自我保护的消费环境，努力为建立统一开放、竞争有序的市场体系作出新贡献。

多形式并举宣传新《消法》。以3·15作为宣传贯彻新《消法》的重要节点，分阶段、分步骤开展工作，采用媒体主导、社会讨论、编发资料、制作展板、以案说法、绘制漫画、张贴海报等多种形式，广泛宣传新《消法》，掀起全社会学法的热潮，营造消费者知法、懂法、用法的氛围。

大力推动经营者诚信自律。

消费者权益保护法是保护消费者合法权益、维护社会经济秩序、促进社会主义市场经济健康发展的重要法律。新修订的《消法》秉承以人为本的立法理念，聚焦消费领域出现的新情况新问题，着重解决广大消费者关注的突出问题，既是法律与时俱进的直接表现，也是对民意焦点积极而有效的回应，标志着我国消费者保护事业进入到一个全新的发展阶段。

围绕新《消法》加强社会诚信建设、强化经营者义务与责任等新规定，组织针对经营者的集中培训；指导经营者进一步规范管理、公平交易和改进服务；公布并倡导适用《超市诚信经营守则》；主动参与和消费者权益密切相关的立法、立规、立标工作。

积极引导消费者文明消费。开展“文明消费我先行”社会大讨论，并将其贯穿于全年宣传引导工作的全过程。通过借助平面媒体、广播、电视、网络、社区等多种平台和筹备建立若干个消费教育基地，引导消费者体验和践行文明、健康、节约资源和保护环境的

消费方式。

以金融服务、信息消费等领域为重点，深入消费调查。以明确金融消费的内涵和外延、消费者个人信息的收集使用、金融服务者的信息提供和风险披露情况、自由贸易区跨境金融消费等为重点，开展金融服务领域的消费调查；以网络经营者依法信息披露情况、“七天无理由退货”情况等为重点，开展网络购物领域的消费调查；以加快发展信息消费、养老服务、健康消费为重点，调动专业机构、专业人员、专业办公室等资源，破解维权难点，提高监督实效。

以督促经营者履行告知义务

为重点，组织消费评议。根据新《消法》关于“经营者使用格式条款时对于消费者有重大利害关系的内容有提醒与说明义务”的相关规定，组织对健身服务、婚庆服务、教育培训、汽车售后等业态的消费评议，强化经营者信息披露与告知义务，督促相关行业企业纠正不公平、不合理的交易条件。

以保障民生民安为重点，开展试验体察。围绕与消费者身体健康、生命安全以及保护环境密切相关消费领域，有针对性地选择健康商品、环保产品开展比较试验和消费体察，揭露虚假宣传，预警存在风险，提供可靠资讯。

提高消费者投诉的办结率与成功率。细化和完善投诉处理流程，理顺与12315(12345)系统的衔接，进一步提高调解的质量与效率；扩大与热点行业、重点企业、新兴领域的投诉联网，加大指导力度，进一步发挥“和解在先”的作用；强化与行政部门的联手联动，发挥行业组织的自律作用，提高专业领域的维权水平，调动志愿者的参与意识，推动更多投诉成功调解。

推动疑难投诉案件的化解。继续关注重大、突发、群体性消费投诉问题，加强对预付卡消费门店关停、网购订单单方取消、职业索赔反复出现等化解难的问题的调查梳理，呼吁政府重视，推动立法立规，并通过深化诉调对接机制、探索消费争议仲裁机制，最大限度地推动疑难争议的化解，满足诉求实现。

强化提前介入与预警防范。加强对投诉信息的综合分析以及对消费热点、难点问题的收集整理，进一步提高数据的利用率，同时强化投诉处理中涉嫌违法线索和阶段性集中投诉问题的梳理，完善抄告制度，落实跟踪跟进，及时反映突出问题，提出意见建议。

讲诚信 建规范 树形象 促和谐

——上海市保险同业公会联合行业保护消费者权益

保险是金融体系和社会保障体系的重要组成部分，承担着应对灾害风险事故，保障人民生命财产安全和经济稳定运行的重任以及满足人民群众多层次保障需求的重要职责，涉及广大保险消费者的切身利益。为此，上海市保险同业公会（以下简称公会）切实解决好社会上普遍反映的车险理赔难、寿险销售误导、服务质量不高等问题，促进保险业平稳持续健康发展。

严抓车险自律 提升理赔质量

近几年车险业务发展迅猛，车险理赔涉及到百姓的切身利益。然而，理赔服务质量不高的状况为消费者所诟病。公会以组织签署自律公约、提高理赔各个环节的服务质量、制定服务标准为抓手，对保险理赔服务流程的各个环节进行认真梳理，尽可能地减少理赔环节，提高理赔时效，共同维护行业及消费者权益。在上海保监局和上海市公安局交警总队联合推动下，负责牵头成立并管理“上海市机动车物损交通事故保险理赔服务中心”，通过向事故车辆及时提供责任认定、保险定损、车辆维修等“一站式”服务的方式，有效地减少因交通事故引发的交通拥堵，目前全市范围内共建成22家分中心。设在中心城区的理赔服务分中心对外服务时间延至夜间22:00。制定车险理赔服务承诺以方便群众、保护消

费者的知情权。自2008年4月1日起，截至2013年12月，共登记受理当事人自撤现场的车辆物损交通事故184.59万余起，为363.58万余辆事故车提供了快捷服务。根据公安交警方面的统计，2010年、2011年、2012年和2013年前三季度，上海市行政区域内，进入理赔服务中心处理物损交通事故的车辆数占“110”接报案总数的比例分别为26.43%、24.59%、32.27%、39.32%，呈现逐年上升趋势，树立了“服务社会、便民利民”的良好形象。

打击销售误导 整治电销扰民

人身保险销售误导已成为寿险市场最为突出的问题，严重损害了保险业的声誉和形象。为进一步规范寿险窗口服务、提高客户满意度，公会联合行业从售前、售中、售后三个环节规范销售行为，打击销售误导，整治电销扰民，规范保险服务。

2011年，公会与上海保监局、市金融党工委文明办和上海市质量管理科学研究院合作，制定了我国保险业第一部地方性服务标准《人身保险业窗口服务质量规范》，于2012年3月1日正式实施。该《服务规范》对寿险营销服务的全流程及对服务质量监督与评价等提出了明确的要求，计划在2011年-2015年五年内，力争将客户满意度测评指标数提高到一个较高的水平。为规范销售行为，公会研制了“上海市保险客户需求分析系统”，增加客户体验保险保障需求测算功能，力求寿险销售规范化，真正做到让市民“明明白白买保险”。

2013年，公会组织建成“上海市人身保险电话营销禁拨平台”，配套建立了自律规范和投诉处理机制，对营销员违规拨打陌生电话约访的问题加大了查处力度。自2013年9月18日系统正式上线以来，已有3590人次上传禁拨的手机号码，累计涉及13家公司，禁拨人次达到44683人次。

建立保险信访机制 构建诉调对接平台

公会于2004年成立了人民调解委员会，首次将人民调解机制引入了保险行业。近十年来，制定并完善了调解制度，充实了调解员队伍，很好地化解了保险合同纠纷，受到业界和消费者的广泛认同。2010年，公会与上海市第二中级人民法院签订了《联合化解保险纠纷合作备忘录》，建立了诉调对接机制，对提高保险合同纠纷的调解和审判水平，平等保护保险合同纠纷当事人的合法权益具有积极意义。2012年9月，公会成立上海市保险投诉中心，形成以公会投诉接待中心为轴心的保险纠纷处理网络。仅2013年，公会共受理各类咨询、投诉件2739件。其中，通过电话受理咨询、投诉1976件，来访、来函受理763件；受理人民调解247起，成功结案238起，调解成功率96.35%。