



# 携手共治 畅享消费

主题专刊

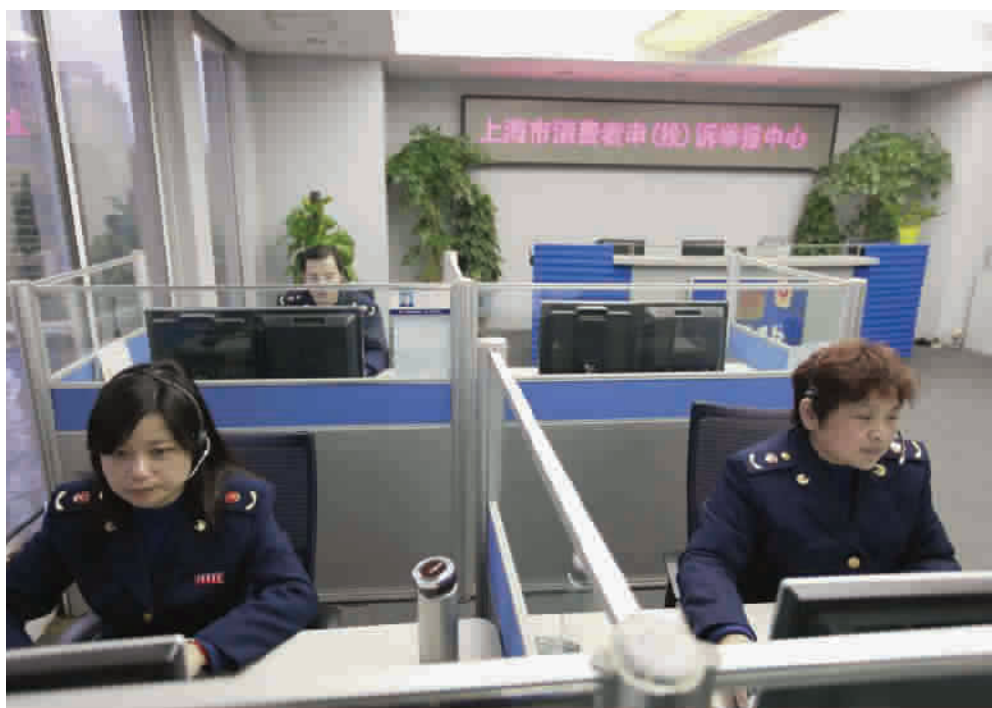
上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

## 铸就维权坚盾 锻造服务品牌

### ——记上海市消费者申(投)诉举报中心(12315 热线)

■肖仲新

上海市消费者申(投)诉举报中心(12315 热线)是上海市工商行政管理局为民服务的重要“窗口”，主要承担受理消费者投诉举报、提供法律咨询、开展数据统计分析等职责。近年来，中心以全面深化改革、加强法治建设为引领，以畅通维权渠道、服务市场监管为己任，以建设“12315 中心之家”为抓手，着力深化消费维权服务工作，打响了工商“12315”服务品牌。中心先后获评“全国工商行政管理系统先进集体”、“全国加强12315 行政执法体系建设先进单位”、“全国青年文明号”，连续三次蝉联“全国巾帼文明岗”、六次蝉联“上海市文明单位”。



中心干部参加央视“3·15”晚会现场  
12315 热线接听工作



12315 热线受理大厅 12345 市民服务热线承办工作办公室

#### “点面结合” 构筑维权堡垒

**“点”上引领，把准服务定位。**中心围绕当前改革发展的新形势和新要求，在充分调研的基础上，明确“12315”作为政府、社会、市场沟通渠道与服务平台的总体定位和维权前哨站、市场晴雨表、文明示范岗三大功能坐标，建立了5大类16项配套制度。同时，强化党支部战斗堡垒作用，把支委会作为引领各项工作的关键点，明确“三心三高”工作标准，即：要求党员领导干部全心干事业、精心抓管理、贴心为群众；要求普通党员做到觉悟高于群众、干劲高于群众、业绩高于群众。“党员工作绩效高于部门平均值”成为党员自觉遵守的铁律。劳模党员陈宝根连续16年话务考核成绩名列部门第一，被誉为消费维权的“老黄牛”和“活字典”，获评“全国工商系统先进工作者”，获评“全国工商系统先进工作者”，党员骨干蒋磊勇挑重担，承办“12345”市民服务热线转办件成绩突出，屡获表彰。“知心大姐”彭蕾、沈沁芬、孙美娥注重倾听干部职工心声，悉心传授维权知识和经验，成为年轻同志的贴心人和引路人。来电受理科负责人沈卫、姜非飞、王清以身作则，率先垂范，主动参加一线话务受理，带动身边同志奋力拼搏。岗位先锋张姣姣勤学善思、勤勉敬业，以精湛的话务技能赢得首届便民服务热线“上海好声音”称号，在党员和群众中树立了标杆和榜样。

**“面”上延伸，健全服务机制。**中心在推进消费维权窗口建设中，坚持以点带面，凝聚党群共建激情奋进、和谐温馨的“12315 中心之家”，形成了以话务质量为基准、星级岗位为激励、能力培训为保障的长效服务机制。一是探索引入“第三方评

估”模式，联同上海市质协用户评价中心研订“12315”话务质量评价体系。二是建立星级岗位管理制度，明确5个层级的岗位标准和激励措施，拓展一线话务人员的发展空间和上升通道。三是着力加强实战型业务指导和能力培训，持久开展健身运动，提振团队精神状态。在党员先进的带动下，中心干部职工齐心协力，在窗口服务中做到了“真情和热情并重，笑脸和效率同行”。“3·15”期间克服疾病困扰、坚守岗位的王为民、张咏梅；快速高效处置“12345”市民服务热线工单的张敏、程冬梅；加班加点、忘我工作的刘玮莹、王颖；负责设备管理、保障热线畅通的“网络高手”许鹏云、陆叶强；参加央视“3·15”晚会话务接听并出色完成任务的孙琦；奋勇争先、“巾帼不让须眉”的周雁、彭卫群、朱圣洁；以及干劲十足、善学好问的话务新兵刘莎莎、陈敏、王平、钱敏杰、陈芸等一批先进典型脱颖而出，勾勒了一幅消费维权的闪亮群像，奏响了为民服务的和谐乐章。

#### “内外兼修” 架起绿色通道

**内修于心，激发服务潜能。**中心坚持问题导向，通过“电话回访”主动开门纳谏，践行群众路线，用一根电话线架起一座连心桥。中心研订《12315 电话回访工作办法》，明确“热线畅通”、“业务素质”、“服务态度”、“总体满意度”等回访指标，做到日有回访、周有分析、月有汇总。去年以来，累计回访消费者4000余人次，征求意见建议100余条，制定和落实改进措施31条。受访人对政府窗口单位放低姿态、主动回访群众纷纷点赞，认为“这是政府工作接



首届便民服务热线“上海好声音”张姣姣(左三)

地气、走群众路线的真实体现”。同时，也有市民对个别话务员服务态度略显生硬、亲切感与亲和力不足等提出中肯批评。针对回访中群众反映的问题，中心认真分析、查找原因、举一反三，修订和完善考核管理制度，使“电话回访-业务会诊-绩效评估-问题查摆-作风改进”形成有效闭环。近年来，中心明确“一个90”(每人日均接话量不低于90个)和“两个80”(每人每月接话量和工时有有效利用率不低于平均量80%)的工作要求，强化考核激励，有效激发了干部的工作动力和潜能。目前，上海“12315”热线接通率保持在80%以上，消费者回访满意率达93%，热线工作获得群众普遍认可。

**外修于形，优化服务载体。**中心结合群众路线教育实践活动，切实转变工作作风，改进和优化“12315”热线服务，做到维权助“零距离”、窗口服务“零距离”。中心建立业务攻关小组，研究完善来电、来信、来访、互联网“多位一体”维权网络，在承办“12345”市民服务热线转办件过程中建立了“集中接收、联动响

应”工作机制。为顺应互联网时代要求，积极开展二维码、APP等移动互联网维权载体研发，搭建“12315”中心-区县工商分局(市场监管局)-工商所(市场监管所)联动平台，确保消费者维权渠道便捷通畅。近年来，中心积极投身社会公益，与浦东新区惠南镇红光村、湖南街道老年人服务中心等建立长效帮扶机制，借助“红盾维权、情系民生”活动载体，为困难群众提供法律法规咨询服务。2014年，中心共受理消费者投诉举报16.5万件，同比提增14%，解答各类咨询30.2万件，切实做到了“民有所呼，我有所应”。

#### “虚实并重” 拓展信息窗口

**理论务虚，深化服务内涵。**中心组建理论调研小组，积极融入商事制度改革和市场综合监管体制改革，结合自身职能提出意见和建议；积极探索新常态下消费维权服务的方式和路径，并分组开展调

研，汇编调研成果，蓄积理论储备。中心组织编写的《消费者投诉举报受理工作难点及对策》、《12315 平台管理研究》等文章被评为全市工商系统优秀调研论文。其中，《大数据视野下的12315 信息分析利用》、《网络购物投诉分析及建议》等还在《国家工商行政管理》、《上海综合经济》等期刊杂志上发表。2014年，中心结合市委一号课题《创新社会治理、加强基层建设》的要求，就如何完善与兄弟热线、社会组织、中小企业协同机制开展调研，积极探索政府引导、企业自律、社会参与的维权服务新模式；联合市“12345”市民服务热线管理办公室和相关研究单位推进“政府绩效社会评价体系构建”、“中小企业消费投诉问题及对策”等课题研究。同时还赴上海自贸试验区开展新型跨境消费争议解决机制调研。

**工作务实，展现服务价值。**中心将强化消费维权数据分析作为核心竞争力，利用“12315”平台信息时效快、内容新、体量大、来源广等特点，加强信息分析和应用，深度挖掘数据背后的服务价值。近年来，中心积极开展消费维权与经济发展关联研究，分析“三同”(维权总量与经济总量同速增长、维权结构与产业结构同幅变动、维权区域与城乡发展同向推移)和“三转”(维权重心由线下消费转向网上消费、维权品类由生存消费转向精神消费)等规律，聚焦分析“双十一”网购投诉、“预付卡”群体投诉等热点舆情，在“3.15”期间向社会公布消费投诉10大热点。自去年以来，中心共编发各类信息简报200余篇，为政府制定消费政策和市场监管执法提供了参考依据，切实发挥了维权监管前哨站和信息源的作用。