

品质消费 美好生活

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



找准履职定位 彰显履职优势

——上海市消保委黄金珠宝专业办公室、汽车专业办公室和日用化妆品专业办公室 2017 年维权工作纪实

2017 年,市消保委黄金珠宝专业办、汽车专业办和日化专业办紧紧围绕投诉热点、维权难点、知识盲点,开展消费教育引导、消费体验体察和社会监督检查,充分履行法定职责,为营造安全放心消费环境积极作为,为消费者对时尚消费和美好生活的追求不断探索。

——市消保委黄金珠宝专业办——

开展监督检查
规范零售行为

2017 年 9 月,市消保委黄金珠宝专业办组织市黄金珠宝饰品检测站专业人员与专业办专业顾问对本市黄金珠宝饰品零售门店进行了监督检查。监督的重点是诚信经营、售后服务、饰品标识、宣传告知等。监督的范围主要是中心城区主要商圈 80 余家黄金珠宝饰品零售门店。检查中,对于在服务规范、饰品标识标签等存在较多问题的 15 家零售门店,工作人员现场向门店负责人出具《劝喻整改通知书》,要求其限期整改。通过对本市黄金珠宝饰品零售门店监督检查,促进了商家的规范服务,维护了黄金饰品消费市场的秩序,取得了预期的效果。

深入相关企业
组织专题培训

2017 年 11 月,市消保委黄金珠宝专业办组织业内专题培训,培训的重点是国家标准 GB11887《首饰贵金属纯度的规定及命名方法》、2017 年 11 月 1 日起正式实施的《上海市黄金及其他贵金属饰品消费争议解决办法》和《上海市镶嵌类饰品消费争议解决办法》等。黄金专业办的专业顾问和市黄金珠宝行业协会负责人等专家进行专业讲解,30 多家零售企业的 80 多名管理人员和销售员工参加了专题培训。通过培训,许多门店在规范标识、规范宣传、规范销售和规范售后服务等方面有了新的提升,受到相关企业的欢迎,收到良好的效果。

发挥专业特长
传播消费知识

2017 年黄金珠宝专业办在市消保委的统一安排下,以 3·15 现场咨询活动和 3 月 11 日、10 月 28 日的“专家面对面”大型消费者咨询活动等为载体,与市场监管部门、市黄金、钻石、宝玉石等行业协会密切配合,积极组织专业顾问,通过发放宣传资料、宣传服务,发挥专业特长,传播消费知识。特别是黄金珠宝等饰品的鉴别、真假宝玉石和钻石的识别、贵金属饰品的现场免费清洗、黄金珠宝类的专业知识介绍和释疑解惑、消费指导等专业性服务,受到了广大消费者的欢迎和社会的赞扬。

——市消保委汽车专业办——

依法履行职责
化解消费争议

市消保委汽车专业办,紧扣本市汽车消费发展的实际,完善“四大机制”,着力化解消费争议,做好投诉调解工作。

一是投诉处理运作机制,就是结合投诉特点,定期召开讨论会,邀请律师等专家剖析案例,规范处理。

二是投诉数据分析机制,就是通过对投诉数据的分析整理,及时查找企业可能存在的问题,约谈相关企业,预防群体性消费纠纷。

三是疑难争议会诊机制,就是安排专业顾问面对面咨询、解答消费者的疑惑、分析问题车辆故障的症结、提供解决方案和指导解决问题。

四是诉调对接工作机制,就是通过“消费维权巡回审判点”打通消费维权的“最后一公里”,并在诉讼中向人民法院提供专业意见供法官参考,提高问题解决的成功率。

整合社会资源
拓展消费体验

市消保委汽车专业办积极整合社会资源,不断拓展协作平台,为方便汽车消费教育和消费体验创造条件,形成消费引导的合力。2017 年 3 月 30 日在上海东昌汽车管理有限公司设立首家“汽车消费教育体验基地”,5 月和 10 月携手丰田汽车(中国)投资有限公司上海分公司先后走进小学课堂开展“车身碰撞安全实验”科普活动,9 月 3 日和 10 月 31 日与宝马华东售后部联合开展 2 场消费者汽车售后服务体验,7 月至 11 月对“分时租赁 evcard”开展消费体验都是成功的实例。消费者深入教育基地和生产车间,在专业顾问和技术人员的陪伴下,通过聆听讲解、观察试验、模拟试驾、亲身体验,直面专家、互动交流,了解了生产过程、增长了汽车知识、体验了消费环节、提高了维权意识,是一种一举多得的好形式,受到了普遍欢迎。

关注维权难点
倡导诚信经营

为了强化监督职能,提倡汽车维修文明诚信服务,2017 年 3 月,市消保委汽车专业办在 2016 年工作的基础上,推出了《上海汽车维修文明诚信服务倡议公约》,受到本市广大汽车维修企业的积极响应,《公约》针对社会监督发现的业内的共性问题,结合法律规定和行业准则,倡导企业自律、行业监督和诚信经营,更好地为消费者服务。5 月 19 日,汽车专业办借力市汽协协会共同举办“汽车销售法律风险暨《汽车销售管理办法》专题研讨会,前移关口、及时指导,为《办法》7 月 1 日实施打好基础。针对司法实践中的汽车销售欺诈行为的认定、销售合同规范性、价外收费明码标价等热点问题,8 月 11 日,汽车专业办召开信息交流会,听取意见、进行会诊、探寻真知,为防止相关问题的出现而出谋划策。

——市消保委日用化妆品专业办——

抓住宣传契机
提升宣传效应

市消保委日化专业办,以 2017 年“3·15 国际消费者权益保护日”为契机,以宣传“网络诚信 消费无忧”为主题,以网购化妆品为重点,举办“美丽无忧”主题宣传咨询活动和参与市消保委组织“专家面对面”现场咨询活动,邀请市皮肤病医院的专家和专家办专业顾问等,发放《“美丽无忧”化妆品消费指导手册》、《化妆品消费知识宣传手册》等资料,并为消费者提供现场化妆品专业咨询服务。

引领时尚消费
维权保驾护航

2017 年,市消保委日化专业办结合化妆品消费维权工作新形势,发挥专业顾问及化妆品企业在消费维权工作中的作用,开展了“3·15”系列活动、“美丽新思维”日用化妆品消费维权主题宣传活动等一系列消费维权宣传活动,为消费者提供化妆品消费信息,稳步推进化妆品消费维权工作,努力营造“网络诚信 消费无忧”的化妆品消费环境。

倡导美丽新思维
组织消费新体验

市消保委日化专业办和上海学习网、上海教育服务园区合作开展了“美丽新思维”化妆品消费维权知识系列宣传活动。2017 年 3 月举办“美丽新思维之标签标识解读”活动,通过网上微视频消费知识宣传,线下海报、宣传单页等预热,并邀请国家保洁产品质量监督检验中心、市质院食品化学品质检所专家进行现场讲解和互动。6 月,联合相关企业举办“美丽新思维之消费维权互动体验专场”活动,为向阳幼儿园教职工们带来消费体验。9 月,联合相关企业举办“美丽新思维之肤质检测”专场活动,指导消费者根据自身肤质特点正确选择化妆品,为市商贸旅游学校教师们送上教师节的祝福。11 月,在张江高科园举办“美丽新思维之轻奢时代”活动,为园区内相关企业的白领们网购化妆品保驾护航。

巧借工作平台
扩大社会影响

为了进一步扩大化妆品维权教育引导的社会影响力,市消保委日化专业办通过与宝山区市场监督管理局、区妇联等部门的合作,借助“国际爱肤日”、“安全用药月”等宣传平台,扩大宣传效果。5 月 25 日在淞南公园举办的“安全护肤美丽人生”国际爱肤日宣传咨询活动,深刻诠释“5·25 国际爱肤日”节日理念,为营造良好的化妆品消费环境提供有效帮助。10 月 27 日,参加“2017 年全国安全用药月”宣传主题活动,与监督管理部门、医疗机构、专业办网络单位的专家和公益律师等专业人士一起为社区消费者提供现场宣传咨询服务,向消费者传递了科学选购化妆品的消费理念,取得了较好的成效。

（消委言）