



讲诚信 促消费 惠民生

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

12315, 铸就消费维权的坚盾

——记上海市消费者申(投)诉举报中心

◆ 肖仲新 文

惠民生 热线联动“手拉手”

中心积极顺应热线服务大联动的趋势,按照市政府统一部署,于2012年1月和10月分别与市12331食品安全投诉举报热线、市12345市民服务热线对接,形成了“三线联动”新机制,进一步拓宽了市民消费诉求渠道。一是“热线”和“专线”相融。从助推创新管理、服务保障民生的高度开展消费维权工作,发挥12315作为消费维权热线和市民服务工商专线的双重作用,在与市民热线对接过程中,推动工作格局由“部门单线服务”向“社会联动联动”转变。二是“模式”和“模块”兼顾。建立“集中接收、分工协作、联动响应”工作模式,完善市民“咨询求助”、“意见建议”、“投诉举报”等事项业务模块,规范了热线联动格局下的维权制度和流程。三是“效能”和“效益”并重。坚持把提高市民满意度作为维权工作的落脚点,在依法行政前提下着力缩短办理时限,实现了维权效能与社会效益的有机结合。

2012年2月24日,中心接到市食安办12331热线转办件,称松江区洞泾镇渔洋村有一无照生产豆芽产品的地下窝点,中心迅速将该举报件分派至相关部门,不到一天地下窝点即被依法取缔。2012年10月11日,12345市民热线转来一投诉件,反映闸北区中华新路某小区数十户居民订购的牛奶连续多日“延迟送货”,中心接诉后迅速协调相关部门展开调解,当天促使经营者妥善化解了消费纠纷。2012年10月以来,市民热线陆续转来有关企业登记注册的咨询50余件,中心接件后联系市工商局注册处落实专人作为市民释疑解惑,确保所有咨询在1小时内当场答复,工商干部的业务素养和办事效率赢得了市民赞誉。

据统计,2012年,中心共接收12331热线转办件4357件,办结率达99%,在市食安委各成员单位中名列前茅;2012年10月至12月,中心接收12345热线转办件2627件,在全市120余家承办单位中位居前列。

助维权 与民互动“心连心”

中心按照国家工商总局12315行政执法体系“四个平台”建设的总体要求,结合上海实际不断提升消费维权服务能级,架起了政府部门与广大市民的“连心桥”,打牢了工商干部与群众百姓的“同心结”。一是“两网齐织”聚合维权资源。依托12315内网建设,集聚工商行政管理系统内部的维权执法资源,完善12315平台→区(县)工商分局→工商所联动反应能力,深化消费维权的行政保护职能;依托12315外网建设,推进与全市各级消保委及数百家超市、卖场和大型企业事业单位公共服务平台的连通对接,发挥消费维权的社会保障功能,促进消费纠纷及时化解。二是“六维合一”畅通服务路径。建立健全集来电、来信、来访、网站、微博、语音信箱于一体的维权服务通道,特别是借助“上海工商政务微博”等新载体与网民良性互动,及时回应社会关切,积极倡导理性消费,收到了良好的社会反响。

2012年7月,年过七旬的徐阿婆拨通12315热线电话,称其在某公司推销人员劝说下,先后购买了价值20余万元的保健品,因食用效果不理想,找经营者退货却遭拒绝。接电后,中心迅即启动快速反应机制,通知相关部门及时采取协调措施,经过反复沟通、协商,最终促使经营者退还徐阿婆尚未食用保健品的价款共计11万余元。拿到退款的徐阿婆激动不已,对工商干部的维权效能啧啧称赞。

据统计,2012年,上海市12315热线电话呼入量达529741个,处理语音电话留言93834条,消费者来信和信访转办件4042封,接待消费者来访5283人次,接收SGS(上海工商)网站信息23835条,从中共受理消费者申(投)诉举报142697件,解答消费者咨询330199人次。在工作量大、人员紧的情况下,热线平均接通率始终

作为上海市工商行政管理局为民服务的“窗口”,上海市消费者申(投)诉举报中心(12315热线)以保护消费者合法权益为使命,全年无休为消费者大众守护,全心全意为市民百姓服务,全神贯注为创新发展助力,谱写了为民服务的闪亮事迹,铸就了消费维权的坚强盾牌,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”、四次蝉联“上海市文明单位”。



■ 12315中心志愿者利用业余时间,在超市设摊提供消费维权咨询
本版图片 IC



■ 12315中心志愿者给老年消费者讲解消费维权知识
本版图片 IC



■ 宽敞明亮、制度规范的12315电话受理大厅
本版图片 IC

维持在80%以上,迅捷高效的服务赢得了百姓称誉与社会好评。

勤服务 爱心助导“面对面”

奉献爱心、服务社会是中心的优良传统。近年来,中心结合创先争优、学雷锋等工作要求,积极投身社会公益活动,将消费维权的职能溶解于为民服务的生动实践中,将友爱互助的精神镌刻在奉献社会的铿锵誓言里。一是优化咨询服务,维权助导“无阻隔”。组织干部深入超市卖场和社区发放消费维权宣传资料,赴浦东新区惠南镇红光村等经济薄弱地区开设维权辅导讲座,提供一

对一、面对面咨询服务,帮助市民和村民辨识消费陷阱、提高维权意识。近年来先后组织各类维权服务活动10余次,取得了良好的社会效果。二是倡导志愿活动,爱心帮扶“零距离”。先后与徐汇区湖南街道老年人服务中心和闵行区凌云街道阳光家园建立长效帮扶机制,坚持每季度为孤寡老人和残障儿童提供志愿服务,送上慰问品,同他们交流互动,帮助他们重拾自信与坚强。此外,积极参与“上海便民服务热线青年论坛”、“文明出行,安全你我他”等公益活动,向社会展示了新时代工商干部的风采。

2012年11月9日,在惠南镇欧尚超市12315咨询活动现场,一名七旬老先生张某求

援,反映某公司上门向他推销的一款保健品不具备降血脂等宣传功效,要求经营者退货,对方却以“产品不存在质量问题”为由予以推脱。中心劳模陈宝根获悉情况后,当面告知老张“根据《消条》规定:经营者上门推销的商品,消费者可以在买受商品之日起七日内退回商品,无须说明理由。”老人听后豁然开朗,援引这一“法律武器”再次同经营者交涉,成功索回了全部货款。

促转型 数据研析“实打实”

中心坚持把开发利用消费维权数据资源,作为推动12315平台转型发展的重要支点,着力创制热线平台的深层价值,锻造市场监管的“信息源”和“预警器”。一是触须前移,速应市场舆情。建立健全了市场消费舆情汇集和应对预案,磨砺监管和维权的灵敏嗅觉,聚焦分析了恐龙创造力培训中心关门停课、“螺旋藻”问题食品、“年夜饭”等热点事件,并通过编发《今日舆情》等方式,为相关部门开展消费维权提供了第一手资料。二是视域下沉,把准维权主脉。将维权视域和聚焦目光埋入消费大众的诉求重点与利益关切中,厘清市场消费经纬,把准百姓维权主脉。据统计,2012年,12315消费申(投)诉量居前10的分别为:网上购物、食品、互联网、通信服务、预售服务、通讯产品、快递服务、交通工具、计算机、厨房电器,其中网上购物类申(投)诉量达17314件,同比增长50%,再创历史新高。三是识度延展,探析消费趋向。在12315、12345、12331三线联动格局下着力延展数据分析的识度,转“单向研判”为“综合比对”,及时总结了新时期消费维权诉求的“三大特征”(格局拓展、方式升级、焦点集中)和“两大趋向”(服务消费关注度上升、商品消费关注度下降;网络消费关注度上升、传统消费关注度下降),为领导决策和市场监管提供了有效参考。

2012年,中心共编发各类分析报告78期,圆满完成《申(投)诉举报受理工作难点及对策研究》等调研课题。全市各级工商部门和消保委借助12315数据信息及时调解和处置申(投)诉举报,为消费者挽回经济损失超过1.6亿元,营造了上海良好的市场秩序与消费环境。

改作风 队伍锤炼“硬碰硬”

优质高效的窗口服务取决于队伍作风的锤炼和磨砺。近年来,中心秉持“制度为基、作风塑魂”的管理理念,恪守《工商干部职业道德规范》,打造12315窗口文化走廊,在强化作风建设的过程中,营造了一支硬朗善战、锐意进取、风清气正、和谐融洽的工作团队。一是用“三创三争”凝心聚力。在干部群众中大力倡导“创一流形象,争当窗口服务示范岗;创一流业绩,争当维权排头兵;创一流效能,争当市场晴雨表”的工作导向,并建立5大类16项配套制度,形成了较为健全的内部管理机制。二是用“双岗示范”凝神励志。着力完善“党员示范岗”与“服务示范岗”评选制度,借助“六比六看”(比法规素养,看谁理解法律法规更透彻;比服务态度,看谁回应消费诉求更主动;比服务效率,看谁接听来电更迅捷;比工作质量,看谁登录信息更规范;比应急能力,看谁应对突发事件更稳妥;比考核绩效,看谁年度考核成绩更优秀),激发干部的工作潜力和动力,锻造高素质的干部队伍、高效能的维权网络、高规格的服务品牌。

2012年,中心先后评选出5个优秀党员示范岗、5个服务示范岗,培养了若干中级经济师、助理经济师和英语服务岗,造就了一批“一口清、问不倒”的业务能手。去年“3·15”期间,中心与各区县工商分局密切配合,及时受理、处置央视“3·15”晚会转办32件,转办件即时反馈率达100%,中心选派的3名骨干在央视“3·15”会场表现优异,获国家工商总局好评;派往市民热线呼叫中心2名干部出色完成指导、带教任务,得到了市政府市民服务热线管理办公室的充分肯定。