



坚持消费维权与消费引导“两手抓” 努力营造安全放心的消费环境

——2016 年上海工商部门执法维权综述



3·15 现场咨询宣传活动



流通领域商品质量检查



消费维权进校园活动

“十三五”时期,我国将进入消费需求持续增长、消费结构加快升级、消费拉动经济作用明显增强的重要阶段,消费维权工作也面临前所未有的机遇与挑战。2016 年是“十三五”开局之年。一年来,上海工商和市场监管部门以深入贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》(下称《消法》)、《上海市消费者权益保护条例》(下称《条例》)为主线,坚持消费者至上理念,积极发挥新消费的引领作用,着力创新消费维权体制机制,提升消费维权整体效能,努力营造安全放心的消费环境,维护上海消费市场和谐稳定。

整合资源 化解消费矛盾

一年来,上海工商和市场监管部门以高效便捷为核心,不断拓展消费者诉求平台、畅通维权渠道,化解消费矛盾和纠纷,努力提高市民的感受度和满意度。

数据显示:2016 年全年市工商局 12315 系统共受理消费者投诉举报 23.5 万件,同比增 20.5%,解答各类咨询 25.1 万件。其中,工商和市场监管部门承办投诉 8.13 万件(占 35%)、举报 3.12 万件(占 13%)。接收 12345 市民服务热线转交办件 6.1 万件,同比增加 81%,在 2016 年度市民服务热线绩效考核中,市工商局位列行政执法部门第二名,连续第三年获评优秀。

2016 年,顺应市场监管体制改革的需要,按照市政府要求,市工商局牵头质监、食药监、物价等部门建立并启用了公众诉求综合处置平台,12315 系统与 12345、12331、12365、12358 等热线对接,实现“五线合一”。一年来,市工商局及时跟进解决该平台实际操作中的问题,优化业务流程控制、统计分析等功能,并建立投诉关键字库,促进工作平台登记便利化、功能现代化、操作人性化,努力提高诉求处置效能,最大限度地为消费者解决矛盾和纠纷。随着维权覆盖面和热线受理渠道双扩展,部分基层市场所年度受理的投诉量已达到 3000 件以上。如:闵行的七宝所,2016 年全年共

受理投诉 3660 件。

为推动社会监督更好地发挥作用,倒逼经营者落实主体责任,2016 年,国家工商总局在全国 3 个省市试点开展企业投诉信息公示工作。上海被列为试点省市之一。为确保试点工作取得预期效果,市工商局在广泛征求企业和基层的意见、建议,并向社会公开征求意见的基础上,出台了《上海市工商行政管理局 12315 消费者投诉信息公示办法(试行)》及实施方案,根据分类管理的原则,针对不同的公示内容、公示载体,按照不同的要求和程序开展投诉信息公示工作,加强消费者权益保护的社会监督,引导经营者诚信经营自律。2016 年 10 月以来,市工商局通过上海工商官网企业信用信息公示系统公示企业的投诉信息,包括投诉数量、实际解决数量、投诉转案件后相关行政处罚的信息等,取得了较好的效果。

防控并举 强化市场监管

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律法规,工商部门依法承担流通领域商品质量监管工作。据此,市工商局逐步建立完善了质量日常监管、“双随机一公开”、质量抽检、不合格商品下架退市和消费提示等制度,通过投诉举报、商品抽检、案件查办、信息发布、处罚公示等手段,净化市场环境,维护消费者合法权益。

2016 年,上海工商和市场监管部门围绕与消费者生活密切相关的重点商品,开展了“红盾质量维权行动”,重拳打击消费领域违法行为。全年共抽检流通领域儿童用品、建材、家用电器、家具、服装鞋帽等 50 类 2311 余批次商品,抽查各类经营主体 904 户,其中 545 个批次不合格,不合格检出率 23.5%;立案查处商品质量及消费者权益保护类违法案件 1111 件,罚没款 3083 余万元。其中,针对消费者热衷网购的现象,加大了网络抽检力度,对多家大型网络平台销售的鞋类、小家电、洗衣机、车用纺织品等共 161 个批次商品进行了抽检,其中 89 个批次不合格,不合格检出率为 55.27%。市工商局通过《解放日报》、《中国消费者报》、“上海发布”、“上海观察”等各类媒体发布抽检结果,央视《每周质量报告》也多次予以专题报道。

在加大执法力度的同时,上海工商和市场监管部门还通过约谈、走访等手段,督促引导行业、企业优化管理流程,降低消费投诉量,从源头上做好消费纠纷的先行和解。如:“双 11”消费高峰前,市工商局组织本市 40 余家网络经营企业召开“加强自律自治,推进网络消费维权”座谈会,相关平台企业签订承诺书,承诺在网店资质审核、个人信息保护、消费争议和解等方面加强自律自治,保护消费者权益。

为更好地净化市场环境,维护消费者合法权益,上海工商部门坚

持先试先行。2016 年,上海市工商局会同安徽省工商局研究出台《上海市工商行政管理局、安徽省工商行政管理局关于流通领域农资商品抽查检验结果互认工作方案》,加强两地间农资商品质量监管互动,提高农资商品质量监管成效,开创全国工商系统商品质量监管跨省长效合作之先河。此外,为实现商品质量安全风险的早发现、早预警、早防范、早处置,市工商局与上海市疾病预防控制中心以及市出入境检验检疫局实验室加强合作,探索开展流通领域商品质量风险警示工作。去年,首次尝试开展了流通领域湿巾类商品的质量抽检以及风险警示工作,待经验成熟后,将逐步扩大到其他品类。

创新形式 加大宣传引导

做好消费者权益保护工作,离不开法律法规和消费知识的普及。上海工商和市场监管部门坚持消费维权和消费引导“两手抓”,不断创新形式、扩大宣传,推动形成积极健康的消费理念和良好的消费维权社会氛围。

“3·15 消费者权益保护日”活动期间,上海工商和市场监管部门围绕“新消费 我做主”的年主题,通过主流媒体和新媒体,开设主题专版专栏,集中展示维权工作成果,披露侵权典型案例。开展现场宣传咨询活动 175 场,组织培训讲座 113 次,印发各类宣传材料及宣传品 30 万余份,集中营造正面宣传声势。

在日常的宣传引导中,上海工商和市场监管部门以群众喜闻乐见的形式,传播维权知识和理念。一年来,市工商局相继推出了“维权就在您身边”、“您的权益、我的责任”等 13 条公益广告,投放各类站点 7 万余个;设计制作拼图小游戏、动漫表情包、消费维权专属标识等,扩大法律法规和消费维权知识的宣传普及。此外,市工商局还联合上海市化学建材行业协会开展“执法体验”宣

传活动,增进市民对工商部门执法工作的了解,得到市民的欢迎。

以点带面 拓展维权网络

消费维权联络点是上海工商和市场监管部门改善消费环境、维护消费者合法权益的重要载体。自 2000 年本市开展消费维权联络点创建工作以来,目前已在市居(村)委、市场、商场、企业、景点、学校等场所建立了 8435 个维权联络点(站)。各联络点(站)在方便消费者就近投诉和及时化解消费纠纷、加强对商品和服务的社会监督、及时有效地保护消费者合法权益等方面发挥着积极作用。

2016 年,新设“58 同城消费维权联络点”,乐临空经济园区“一站多点”消费维权工作站、上海中侨学院消费维权联络点等联络点 137 个。为推动维权联络点不断提高工作水平,市工商局组织开展了第五批消费者权益保护示范联络点创建活动,评选出 129 个示范联络点,全市示范联络点达到 513 个。上海工商和市场监管部门通过加强对各联络点的业务指导和培训,推进联络点分层分类管理,推动消费维权关口前移。据不完全统计,近两年来,全市联络点共处理消费投诉 14.5 万件,涉及金额 1500 万元,向基层工商和市场监管部门反映涉嫌违法线索 2500 多条。

为进一步扩大联络点的社会知晓度和影响力,2016 年,市工商局从全市消费领域的企业、景区、商圈消费维权联络点中选取 50 家,通过上海工商门户网站、上海工商微信公众号、腾讯电子地图、大众点评网等新媒体向社会公示,推动联络点更好地发挥“维权岗”、“宣传站”、“监察哨”的作用。

经过十多年的创建和发展,覆盖面广、类型丰富、点面结合、质量并重的维权联络点网络体系已初步形成。