



12315 谱写维权音符 守护消费升级

——记上海市消费者投诉举报中心

倾听维权声音 为消费大众守护

——打造星级话务。按照全国12315纵向一体化建设要求，着力探索创新热线话务工作机制。针对当前公众诉求快速增长、热线承载力相对有限、话务员流动性增强等问题，建立12315星级话务员制度，形成“梯度式激励、项目式管理、开放式测评、闭环式推进、分层式培育”话务制度体系，提高消费维权服务能级。2016年，上海12315电话呼入总量56.8万个，平均接通率82%，话务满意率92%，一批五星级话务员脱颖而出，话务效率和质量同步提升，保障了消费诉求渠道畅通。“星级话务员制度”被国家《工商行政管理》、《中国消费者报》等宣传推广，在全国工商系统发挥了先行示范作用。

——完善热线承办。按照市政府统一部署，扎实推进12345市民服务热线承办工作。修订《热线承办实施意见》和《回访督办规定》，抓好“市民重复来电”、“不满意工单”等专项治理，完善超期工单提示和通报机制，做到工单登记和先行联系“日日清”。面对承办工作“量增、事多、人少”，着力强化协调督办，化压力为动力、以制度促速度、转技能为效能，全力实现热线工单“零超期、全办结”。2016年，上海工商系统共承办12345市民服务热线转办件6.1万件，同比增加81%，热线承办绩效考核成绩在全市8个行政执法类单位中排名第2，连续三年获评优秀。

——推进两端一体。12315中心与基层市场监管所分处消费维权执法链条前后两端，为推动维权链条对接融合，中心与基层市场监管所签约共建，共同深化消费维权“两端一体”。2016年，共开展13轮次交流见习，组织策划“完善准入，促进便利化”、“数据挖掘，助力放管服”等系列活动，探索监管维权“条与块”互动模式，对接消费诉求流程口径，优化消费维权服务供给，有效回应基层工作难点、痛点、堵点，推动窗口服务提质增效。2016年，共受理消费者投诉举报23.5万件，接收处置央视3.15转办件1022件，转办件即时办结量全国第一、即时办结率全国第二，切实做到了民有所呼、我有所应。

优化维权服务 为消费升级助力

——探索平台式服务。努力推动12315由“接诉管道”向“服务、监管、治理平台”转型升级。主动适应互联网“去中心化、去管道化”趋势要求，积极参与全国12315互联网平台建设，研究修订全国12315中心工作规

上海市消费者投诉举报中心(12315热线)坚持以新发展理念为指引,以守护消费者权益为己任,以提高服务质量和效能为重点,助力消费环境优化和消费结构升级,打响了12315维权服务品牌。荣获全国文明单位、全国工商系统先进集体、全国巾帼文明岗、全国青少年维权岗等多项称号。



则,探索12315互联网平台经营者用户管理模式,开展跨境消费争议O-DR机制研究,设计优化在线投诉和处置功能。改版升级12315互联网平台诉求登记页面。支持投诉举报浦东新区分中心建设,总结推广分中心准入、协调、指导“三个平台”经验模式,疑难投诉举报“联席会商”等制度创新成效显现,使维权执法各环节精准对接、有序协作,为传统监管方式注入了新活力。

——加强标准化建设。落实标准化改革要求,稳步推进12315工作职责、业务流程、窗口服务、考核激励、数据应用、队伍建设、内部管理等“七个标准化”建设,推动“凝合力、补短板、提效能、促转型”。建立“周有会商、月有讨论”业务长效机制,研订诉求登记“五图二单”(来电、来信、来访、互联网、市民热线诉求流程图,消费诉求登记正负面清单),建立完善12315消费维权知识库、12345热线承办知识库和人才库。夯实标准化制度基础,提升标准化服务能力,为深化市场监管和消费维权提供有力支

撑。

——注重常态化帮扶。坚持维权助零零距离、爱心帮扶暖民心。强化志愿服务,履行社会责任,推进学雷锋志愿服务常态化长效化,完善与浦东新区惠南镇红光村、徐汇区智障儿童阳光之家等结对帮扶机制。发挥便民服务热线联盟成员单位作用,参与“为青少年成长护航”主题活动,积极引导和服务青少年消费维权。开展“12315红盾维权、情系民生”系列咨询活动,听民声、解民忧、纾民困,帮助社会弱势群体提高自我保护意识,切实传递消费维权正能量。

挖掘维权数据 为消费环境把脉

——加强课题调研。新形势下,消费对经济增长贡献加大,改善优化消费环境是推动消费内需增长的重要前提。为此,中心开展《消费者投诉与消费环境互动研



究、教育培训等热点领域进行参数分析,形成评估报告,服务政府决策。同时,加强对新消费、日常消费及“双创”增量企业投诉分析,研判事中事后监管重点方向和领域,为优化消费环境提供助益。

——完善信息预警。建立“周有快报、月有分析”长效预警机制。聚焦分析职业索赔、预付卡、IP消费、网红直播、共享单车、手机网游、网约车、双11期间等投诉热点,为市场监管决策提供第一手资料。结合国务院互联网金融专项整治行动要求,开展金融服务投诉分析预警。结合市领导相关要求,开展无照经营举报专题分析。2016年,中心共编发12315简报专报46期,获上级领导批示肯定。职业索赔等分析文章载于“上海观察”网,得到社会广泛关注。

擦亮维权窗口 为消费城市添彩

——塑造文明之窗。努力打造与“卓越全球城市”和“国际消费城市”目标相适应的一流维权窗口。深化“中心之家”建设,营造“温暖、成长、互助、依靠”团队文化。举办“维权之星”知识竞赛,开展干部竞聘上岗,注重分层培育和岗位交流,改善热线工作环境,拓展话务员成长阶梯。在综合执法改革形势背景下,注重培育干部勇于变革、热忱进取之心,使核心价值观转化为工作动力。与基层市场监管所签署一流维权窗口共建协议,落实“为消费护航、为城市添彩”共建目标和“面对面交流、手把手带教、实打实调研”共建举措,获评上海市工商局“服务基层优秀团队”。

——牢树学习之风。深入贯彻践行“两学一做”,推动落实“学、做、改、促”。注重“创新方式讲党课”,开展《把速度稳下来、把质量提上去》党课辅导,了解供给侧改革与市场监管内在关系,提升站位,拓展视野。开展“团队正能量”和“学系列讲话、增强四个意识”专题讨论,围绕一封表扬信(称赞中心某干部下班途中停下脚步,耐心聆听回应市民诉求)回答两个问题:“我能做到吗?一名合格党员应做到吗?”。引导党员不忘初心,舍小我、顾大局、讲奉献。

——培育工匠之心。开展“培育匠心”专题活动,组织干部职工赴创意园手工坊,实地参与陶艺、皮具等制作,感受专业专注,体验匠人匠道。将工匠精神融入工作实践,精心打磨“7+7”(7项目目标和7个课题)维权服务项目。细化落实《把好消费投诉接收、登记、转送关》党风廉政建设责任书、时间表、路线图。推动话务系统智能化升级改造,潜心绘制窗口工作流程图和服务清单。用心倾听和回应群众需求,优化服务供给,提升服务品质。