



12315, 消费维权系民心

——记上海市消费者申(投)诉举报中心

◆ 肖仲新

作为上海市工商行政管理局对外服务的“窗口”,上海市消费者申(投)诉举报中心(12315热线)以全心全意保护消费者合法权益为宗旨,以畅通维权渠道、服务市场监管、助推上海创新驱动转型发展为己任,以“打造核心竞争力、建设全国一流维权热线”为目标,全年无休为广大消费者守护,打响了“12315”维权服务品牌。中心先后被评为“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 投诉中心



■ 优秀共产党员示范岗



■ 12315 朱家角现场咨询活动

“两网融合” 架起惠民“连心桥”

中心按照国家工商总局12315行政执法体系“四个平台”建设的要求,结合上海实际,采取“两网融合”的方式,用情、用智、用力架起一座工商部门与消费者之间的“连心桥”。

拓深“内网”,“三级联动”完善维权服务机制。中心注重深化12315申诉举报“内网”系统的功能作用,依托“内网”加强与相关部门沟通协调,建立、完善了市局12315平台→各区(县)工商分局→全市所有工商所“三级联动”维权机制,实现了与市食安办12331热线对接互动,并通过设置平台信息“A级”(特急)、“B级”(紧急)、“C级”(一般)三级跟踪督办系统,强化了消费维权的行政执法效能,做到了申诉举报信息“及时受理、即时分派、妥善处置、快速反馈”。

2011年5月,消费者王某拨通12315热线电话,反映本市一家美容美发店突然关门停业,造成购买该店预付卡的600余名消费者无法正常消费。接电后,中心迅速启动“A”级响应机制,通知相关部门及时采取协调措施,妥善化解了消费纠纷,为消费者挽回经济损失60余万元。

延展“外网”,“五位一体”畅通维权服务渠道。中心注重延伸12315投诉咨询“外网”系统的服务触角,依托“外网”加强与市消保委、各区(县)消保委以及全市数百家联网单位的互动配合,发挥消费维权的社

会保护功能,并着力完善了来电、来信、来访、互联网、语音信箱“五位一体”的维权受理网络,全天候、不间断地接受消费者咨询和诉求,有力保障了消费维权渠道的通畅。

据统计,2011年,上海12315热线电话呼入量达622981个,同比上升10%,处理语音电话留言126790条、消费者来信和信访转办件3671封,接待消费者来访4843人次,接受SGS外网信息15993件。从这些信息中,受理消费者申(投)诉举报14.6万件,同比上升16%,创历史新高。在工作强度明显增加、人力资源相对不足的情况下,热线平均接通率仍维持在84%的较高水平,优质高效的服务赢得了社会广泛好评。

“双岗示范” 锤炼维权“排头兵”

中心围绕“对内增强凝聚力和战斗力、对外提升公信度和满意率”的要求,在实施量化考核、开展业务培训的同时,采取“双岗示范”等方式加强内部管理和队伍建设,精心打磨了一批消费维权服务的“排头兵”。

党员示范岗:“三个100%”恪守维权承诺。中心坚持以党员示范岗为推手,围绕“三个100%”(党员100%亮明身份、党员100%成为示范岗、党员承诺100%向社会公开)制定了“电话接听”、“信息登录”、“应急处置”等六大类数十项岗位标准,并向社会作出“天天‘3·15’,满意‘365’”、“党员话务接听量必须高

于部门平均值”等多项承诺,强化党员先锋模范作用,树立了敢于承诺、勇于负责、服务奉献的社会形象。

服务示范岗:“六比六看”磨砺维权技能。中心坚持以服务示范岗为抓手,通过开展维权技能“六比六看”(一比法规素养,看谁理解法律法规更透彻;二比服务态度,看谁回应消费诉求更主动;三比服务效率,看谁接听来电更迅捷;四比工作质量,看谁登录信息更规范;五比应急能力,看谁应对突发事件更稳妥;六比考核绩效,看谁季度考核成绩更优秀)等活动,充分调动干部的工作积极性和主动性,激发干部的工作潜力和动力,提升了热线服务的整体效能。

去年“3·15”期间,中心全员上岗,及时受理消费者申(投)诉举报2283件,接收、分派、处置和反馈央视“3·15”晚会转办申诉举报23件,中心选派的3名干部在央视“3·15”会场高效完成工作任务,得到了国家工商总局和市局领导的充分肯定。

“双岗示范”活动开展以来,中心评选出了一批优秀共产党员示范岗和服务示范岗。十年如一日坚守话务岗位、创下日接话量401个纪录的“全国五一劳动奖章”获得者陈宝根,善于化解各类矛盾的值班长孙美娥,擅长带教新进人员的“年轻老兵”蒋磊,高烧不退仍坚守话务工作岗位的顾海钢,从畏惧上岗蜕变为业务骨干的“80后”王清,干劲十足、勇于拼搏的老同志周雁、彭卫群,通宵达旦改造话务系统的设备管理员许鹏云等一批先进典型脱颖而出,

在中心内部形成了比学赶帮的良好氛围。中心全体干部职工以先进典型为榜样,做到解答咨询谋于“准”、回应诉求动于“情”、应急处置求于“快”、内部管理归于“严”、队伍建设律于“德”,依靠过硬的素质在老百姓心目中赢得了口碑。

2011年11月,热线接到一名黑龙江来沪消费者关于网络游戏问题的投诉,因提出的诉求过高得不到满足,该名消费者对话务受理人员发泄不满,并声称“当天不解决,马上就‘跳楼’”。为防止意外发生,平台值班长对他进行了电话追踪和反复安抚,并及时报告上级领导,争取各方支持。通过积极协调,最终经当地公安部门联系其父母赶到上海将其领回家。该消费者情绪平复后,来电对自己的过激行为表示歉意,并亲切地称呼平台人员“姐姐”。面对形形色色的诉求者,平台话务人员始终坚持微笑服务,勇当消费矛盾纠纷的“减压阀”,甘做公众情感宣泄的“垃圾筒”,以法服人、以理动人、以情感人,树立了良好的社会形象。

“三维预警” 建构市场“晴雨表”

中心坚持把开发利用消费者申(投)诉举报数据资源,作为推动12315平台转型发展的核心任务,采取“三维预警”的方式,挖掘热线平台的深层价值,着力打造市场秩序的“晴雨表”和“风向标”。

综合统计,着眼预警的“宽度”,研判消费维权趋势。中心研发了多

维度、实时化、动态化信息分析预警系统,加强季度、年度和重大节假日期间消费者申(投)诉举报信息的综合分析,实现了对消费维权诉求主体和客体、发生区域、涉及行业、趋势走向的科学研判。2011年,中心通过大量数据比对分析,发现了消费领域“两升两降”(消费者对服务消费关注度逐步上升、对商品消费关注度逐步下降;对新型消费业态关注度逐步上升、对传统消费品关注度逐步下降)的趋势性特点,收到了良好的预警效果。

定向剖析,着眼预警的“深度”,把准市场监管脉动。中心结合工商部门市场整治与群众举报的特点,重点加强对服务领域、食品安全、以及网络交易等新兴消费业态的深度分析,摸度消费申诉举报动向、把握违法经营活动规律,并参与编制《上海市电子商务蓝皮书》,及时编发各类“情况专报”,为领导决策和市场监管提供了参考依据。

舆情聚焦,着眼预警的“热度”,回应社会舆论关切。中心建立了12315网络舆情收集汇总系统,重点聚焦分析了抢盐风波、问题馒头、血燕造假、月饼变质等热点事件,为相关部门开展消费维权、回应社会关切提供了第一手资料。

2011年,中心及时编发各类信息简报100余期。全市各级工商部门和消保委借助12315数据信息及时调解消费申(投)诉118658件,处置群众举报27776件,为消费者挽回经济损失达1.83亿元,切实营造了上海和谐有序的消费环境。