



# 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

## 为促进消费服务 为消费者维权服务

### ——市工商局加大消费者权益保护

◆ 肖葆楚 文

2012年,上海市工商局深入开展消费教育和引导,积极构建基层维权网络,强化流通领域商品质量监管和服务领域消费维权,努力受理化解消费矛盾,切实保障改善民生,促进社会和谐稳定。



工商干部社区咨询



关注民生——江宁工商所现场解答社区居民咨询



工商干部社区咨询活动现场

### 教育引导提振信心

以扩大消费需求为导向,为积极服务经济发展方式转变营造了良好氛围。

借助遍布全市的基层消费维权网络体系,各级工商部门充分推动消费维权关口前移,深入开展消费教育引导,提振消费信心,为加快经济发展方式转变营造了良好的消费氛围。据统计,全市共建 7686 个消费者权益保护联络点,共宣传法律法规 7712 次,建立了 4483 人的消费维权志愿者队伍;共开展大型宣传、咨询等活动 362 次,开展授课、培训活动 1965 次,面向消费者召开专题会 163 次,面向行业和企业召开专题会 217 次,印发各类宣传材料 150 万余份,发布消费提示和警示近 1636 条,在新闻媒体进行宣传 58 次。市局消保处获得了由《中国消费者报社》评定的“消费维权新闻宣传地市级先进单位”称号。

2月,国家工商总局王东峰副局长视察了闸北分局市级示范联络点——阳泉街区联络点,对上海工商部门开展 12315“五进”和“一会两站”工作,切实为基层消费者提供消费指导和消费服务的做法予以了充分肯定。5月,国家工商总局《12315 守护您身边》主题宣传片摄制组专程来上海,对黄浦分局龙门村居委会联络点开展消费维权的好做法进行了实地采访。此外,奉贤分局积极推进“消费维权进经济园区”,协调区招商办将此作为管理服务指标,对消费维权工作站的设

立和规范运行情况进行年度考核。崇明分局在旅游景区联络点增设“工商维权岗”,在部分商品交易市场联络点推行“先行赔付”制度。

### 加强监管服务群众

以群众利益关切问题为重点,强化流通领域商品质量监管和服务领域消费维权工作。

各级工商部门以与人民群众日常生活密切相关的商品作为重点,切实加强流通领域商品质量监督管理力度;着力关注和解决消费者反映集中的服务领域消费热点、难点问题,针对服务领域相对突出违法现象开展了针对性的整治。

一是加大对重点领域、重点商品和重点环节的质量监测和市场监管力度。共对本市流通领域的化肥、种子、电冰箱、电线电缆、儿童服装、箱包等 27 类 1582 个批次商品进行了质量监测;经检测,有 350 个批次商品不合格。监测涉及各类经营主体 343 家;共查处流通领域商品质量案件 645 件,消费者权益保护案件 1236 件,制售假冒伪劣商品案件 2323 件。机场分局针对候机楼销售的箱包、茶叶、蜜饯等消费量大的商品进行质量监测,有效净化了机场地区的商业环境。

二是牵头加强对违法违规电动自行车销售行为的监管。牵头公安、质量技监、经信委等部门,在全市范围开展了为期 3 个月的违法违规销售电动自行车联合执法行动。共检查各类生产销售单位 5700 户,排查电动自行车 5.3 万辆,查获各类违法、超标电动自行车 4000 余辆,取缔

无照经营 116 户。青浦分局通过人防、技防相结合,错时检查、区域联查相补充,体现了源头管理和治理的力度,整治成效得到了区政府的肯定。徐汇分局先后 8 次联合公安、消防、质监、安监等部门开展整治,重点清除了一批顽症经营户。

三是加大对服务领域突出热点问题的解决力度。针对媒体曝光的朱家角“鸳鸯”菜单事件,会同物价、旅游等部门加大对旅游餐饮单位价格行为的检查力度,参与研究制定《关于规范本市餐饮行业价格行为的若干意见》以及《关于建立健全本市旅游市场监督管理合作机制的若干意见》。浦东分局配合相关部门,深入开展对陆家嘴旅游区的专项整治,有效净化了陆家嘴地区的旅游环境。

### 化解矛盾维护和谐

以化解消费矛盾为抓手,扎实推进消费维权体制和运行机制建设。

各级工商部门充分发挥消费维权在促进社会和谐稳定中的积极作用,通过健全消费者申诉举报流程,规范 12315 数据质量、促进 12345 热线数据对接、完善 12315“五进”制度等工作,不断畅通消费诉求渠道,广泛化解基层消费矛盾,为维护社会和谐稳定作出了积极贡献。

一是健全消费者申诉、举报流程。加强对分局和基层工商所的工作指导,对重大的、群体性、领导批示的消费者申诉、举报加强跟踪、督办,提高了消费者申诉、举报处理的及时性、有效性。据

统计,共处理分派消费者申诉 9860 件、举报 26611 件,将有关案件抄告相关业务部门共 16736 次,处理、接待来信来访共计 78 次,为消费者挽回经济损失 962 万元。闵行分局运用区政务网顺利搭建联络点网络平台,推动了联络点工作网络化,妥善应对“绿游卡”、浅草温泉浴场、浩瀚美容美发等 10 起群体性消费纠纷。松江分局通过参加庭审旁听、增配录音电话、制作专题课程、向企业发放《行政指导书》等方式,进一步加强了对涉及职业打假人申诉、举报件处置的指导规范。静安分局制定实施《工商静安分局关于消费者申诉举报受理、处理的规定》和《工商静安分局关于消费者申诉举报快速处理的实施办法》两项制度,提高了申诉举报处理流程的规范性,申诉、举报处置程序的合法性以及时效性。

二是规范 12315 数据质量。按照国家工商总局有关要求,对 12315 数据开展自查,进一步落实数据规范,定期对消费者申诉、举报受理处理工作开展远程抽查和检查,确保 12315 数据的准确性。在 10 月国家工商总局对上海开展的数据质量检查中,12315 数据质量工作未扣一分,有关工作流程和办结效率得到了国家局检查组的一致肯定。虹口分局完成 436 条 12315 平台数据更新,确保数据质量的一致性和准确性,最终以满分顺利通过验收。

三是促进 12345 热线数据对接。为实现与“12345”市民服务热线的无缝对接,积极制定工作规范,提升转办效率,落实诉件办理。为方便群众诉求,对 12345 转办件都及时分派、并跟踪督办。长宁分局设专人严格控制接受、分派、办理、反馈等七个环节,同时加强流程指导、统计汇总和跟踪督办,确保分局 12345 市民服务热线办理工作有序高效。嘉定分局对转办件的操作流程作了详细部署,对各工商所的消费联络员专题培训,明确办理时限、办理方法和流程。

### 强化机制提升能力

以提升消费维权效能要求,加强消费维权人才队伍建设。

各级工商部门以全面提升消费维权效能为目标,加强维权人才队伍和维权能力建设,深入开展理论调研活动,为消费维权工作打造了坚实的队伍基础和理论基础。

一是加强基层维权队伍能力建设。开展了多轮业务培训活动,消保条线干部队伍的精神面貌和能力素质显著提升。向总局推选了 2 名干部参加全国 12315 消费维权专家型人才培养班,均获得“优秀学员”的称号。组织全市消费者权益保护示范联络点开展了多次专题培训,有效提升了基层维权联络员的素质。普陀分局组织开展工商所及联络点消费维权窗口、工商所食品检测室,积极向消费者宣传有关消费维权的法律法规和知识;金山分局立足学雷锋岗平台,有效提升维权工作质量,缩短申诉受理工作期限,提高了群众满意率。

二是开展“岗位学雷锋、履职提效能”主题实践活动。在全市各级消费维权窗口普遍建立“学雷锋消费维权岗”,结合消费维权实际工作开展“学雷锋 12315 开放日”、“学雷锋走进基层维权联络点”、“学雷锋走进 12315‘五进’联络点”、“学雷锋回访消费者”等活动。杨浦分局以“黑板报形式”等形式开展“学雷锋走进基层维权联络点”活动;宝山分局各工商所每季度一次组织消费者参观工商所及联络点消费维权窗口、工商所食品检测室,积极向消费者宣传有关消费维权的法律法规和知识;金山分局立足学雷锋岗平台,有效提升维权工作质量,缩短申诉受理工作期限,提高了群众满意率。

三是深入开展理论调研活动。积极贯彻《国家工商行政管理总局关于支持上海“十二五”时期创新驱动、转型发展的意见》,对打假牟利、非理性维权(投)诉处理有关问题,服务领域消费维权效能建设,消费维权体制和运行机制,重热点商品市场监管长效机制等专题,开展了深入的调查研究,形成了一定的理论成果。