



工作思路要转变 投诉处理要到位

——上海市消保委想方设法有效化解消费纠纷

■羽 霄

消费者有投诉 让企业先行和解

伴随着上海消费领域投诉总量上升、维权外延扩展、调解难度加大的状况,市消保委努力在维权机制创新上下功夫,积极破解维权难题,努力提升工作效能,前移消费维权端口。借助网络信息技术,市消保委与营利性公共服务行业、大型商业组织、代表性的商业企业等建立了投诉联网机制,运用互联网 12315 系统即时转派涉及该企业的部分消费者投诉,指导企业以协商和解的方式在定期限内将投诉处理完毕,实现经营者与消费者先行和解,这样一来既调动了企业的积极性,又提高了投诉处理的效率和质量。近年来,投诉联网的行业与企业覆盖面不断拓展,联网单位已从最初的 13 家发展到目前的 268 家,涉及消费领域众多行业。联网单位年处理投诉量已从最初的 4000 多件增至 2014 年的 52032 件,占同期受理总量的比率亦由 10% 增至 43.4%, 解决率达 90% 以上,企业联网先行和解制度在推动企业和解消费纠纷方面发挥了重要作用。

企业与消费者的先行和解之所以有效,与消保委一系列机制的建立和落实是分不开的,其中最重要的就是在全市消保委系统内形成了一套完整的回访督办机制,对已办结的投诉件进行梳理分析,跟踪承办质量,比如发现某些投诉件还有补救可能的,就通过派发《回访复核单》形式通知承办单位及时联系消费者再次沟通;如果消费者对经营者不满的,或是消费者与经营者双方对调解结果未达成一致意见的,则会在抽查回访中详细向消费者解释测评对象,并恳请消费者在测评反馈时对承办人员的服务态度给予客观评价,回访督办的推行大大提高了承办人员的承办效率和责任意识。在对回访、督办的结果进行梳理后,市消保委还通过召开承办工作业务培训、承办人员座谈会,定期走访承办单位交流指导等方式,定期与联网企业互通信息、交流协作,共同探讨疑难案例,寻找突破方向,提出具体对策,相互学习、取长补短,帮助联网企业提高投诉工作能力,提高消费者满意度。

专业性强的投诉 交给“专业办”解决

上海经济发展一直较快,许多新的消费业态、新的消费模式往往从上海先开始出现。与全国消费维权工作相比,上海的消费维权不仅面临投诉量大,还面临着投诉案件专业性强、调解难度大的问题。为适应新形势和新任务的要求,上海市消保委对一些专业技术性强、投诉处理难的行业,大胆探索专业维

在许多人眼里,处理消费者投诉是消保委最重要、最基础的工作。投诉处理得好不好,直接关系到消费者眼中的消保委工作做得好不好。上海是一个特大城市,人口密集、商业繁荣、消费量大。据统计,2014 年全市各级消保委受理消费者投诉 119711 件,同比上升 16.4%。面对消费领域的新变化和日益增长的投诉量,全市各级消保委以贯彻实施新《消法》为主线,全力做好投诉调处基础性工作,着力提高化解社会矛盾能力,为营造健康有序的消费环境积极作为。



权方式方法,从 1997 年起相继设立了家具、黄金珠宝、家庭装潢、居饰材料、空港、旅游、汽车、保健产业、家用电器、农产品及农用生产资料、日用化妆品、电子商务、钟表眼镜等 13 家专业办公室,专门处理疑难消费纠纷。

多年来,上海市消保委各专业办公室牢牢把握维权需求,大胆创新维权方式,勇于破解维权难题。在工作实践中,坚持把专家号脉与化解争议相结合,质量抽查与扶优治劣相结合,引导诚信与督促自律相结合,进一步提升了上海消费维权工作的社会公信力和消费者满意度。专业办公室拥有一支权威专家队伍,其成员来自主管部门、行业协会、知名企业。他们依据国家有关法律法规和上海市消保委章程、制度开展工作,义务会诊、勘查、分析新颖、疑难消费投诉,提供指导性见解,提出针对性意见,使得原本难以解决的问题得到双方当事人的认同并予以妥善解决,大幅提升了相关领域的投诉解决率和调解成功率。为了从制度上加强消费维权,专业办公室着力推动相关商品和服务质量标准的健全完善。例如家具专业办针对消费者集中反映“中密度板”、“刨花板”材料制作的家具甲醛重、异味大的问题,在组织有关专家调查、

研究和论证的基础上,向本市质监部门建议对“中密度板”、“刨花板”家具的甲醛浓度设立强制性标准要求,得到了重视和采纳,相关家具强制性标准新增了相关内容和要求。

除了开展投诉的调处外,专业办公室还积极参与了法律法规、行业规范的制定,为解决消费纠纷提供专门依据。例如黄金珠宝专业办督导上海黄金饰品行业协会、上海宝石行业协会制定《上海市黄、铂金饰品消费争议解决办法》、《上海市镶嵌类饰品消费争议解决办法(试行)》,进一步明确黄金珠宝生产者、销售者应承担的包修、包换、包退责任和义务,便于消费者得到及时、充分的事后救济,让消费者权益更有保障。在上海市消保委的不懈努力下,专业维权工作还得到了上海市人大、政府重视,有力提升了上海消费维权的效能和水平。

经营有问题 用公开约谈来倒逼

除了着力加强自身建设,积极推动消费维权的共治新格局的形成外,上海市消保委综合运用沟通、约谈、点评、建议等方式,与经营者展开较量,为消费者讨回公道。针

对信息消费现状,市消保委调查发现消费者对“手机流量按月计费、过期作废”的合理性问题较为关注,近七成的受访消费者均希望手机流量能实现跨月度计费,为此,市消保委约谈电信、移动、联通三大电信运营商,自去年元月起,手机流量季度计费方式率先在上海正式实现了全覆盖,三家运营商的季度流量产品均已上线。在去年央视举行的 3·15 晚会上,尼康 D600 相机“黑斑门”事件被曝光,市消保委迅速介入,多次与尼康公司上海总部展开面对面的严正交涉,代表消费者提出“升级换新”诉求,最终促使尼康公司作出“为已购买问题相机的消费者更换产品性能不低于 D600 的指定机型”的承诺,为各地的消费者组织解决此类投诉提供了样本。在了解到宝马车主在交付全部车款后被要求支付 PDI 检测费后,上海市消保委与市价检局联合约谈宝马汽车供应商及在沪经销商,并指出经营者应当向消费者保证提供商品的质量,不应向消费者收取费用。会后,宝马汽车在沪 11 家经销商承诺,表示立即停止收取 PDI 检测费,退还已收取的费用;针对新《消法》实施后大众点评网“过期不退”、易迅网“7 日内无理由退货”收取 10% 退货费进行公开约谈,督促电商企业不折不扣地执行新《消法》规定,使群诉问题得到及时、妥善的化解,避免了矛盾的升级激化。

协调联动 发动全社会来共治

消费者投诉处理,单靠消保委一家单打独斗是完不成任务的,根据新《消法》、新《消条》规定,保护消费者合法权益,是全社会的共同责

任。因此,如何更好地凝聚各方力量,发挥好消保委的平台作用,形成全社会“大维权”的新格局才能有效。上海市消保委一方面充分发挥委员会各单位作用,与质监、食药监、物价、司法等行政部门和行业协会建立和完善了维权长效联动机制;与人民法院和其他职能部门则建立了诉调对接和联合调解机制,降低维权成本,提高维权效率。去年,长宁区人民法院消费纠纷巡回法庭第一案正式开庭,这种整合了行政调解、人民调解、司法调解及消保委组织调解等四种消费争议解决途径的“一门式”新模式,有效节省了消费者的维权成本。

除了与行政、司法机关开展维权方面的新探索外,上海市消保委还积极携手行业协会,共同开辟化解社会矛盾的新途径,市消保委借“诚信兴商宣传月”与“质量月”之机,以“践行诚信兴商、保障消费安全”为主题,会同市商联会、市食安联会,与市商联会、市食安联会等社会组织开展了“践行诚信兴商、保障消费安全”推进活动,联合相关行业协会和企业,推出了“过期食品不能卖”、“生鲜肉品可追溯”、“实木家具真姓‘实’”、“家电维修亮证件”、“健身售卡签合同”、“银行理财明卖方”、“保险销售‘十做到’”、“驾培费用合理收”、“家装推行‘质保金’”、“旅游合约讲公平”等“诚信兴商十件事”。这十件事与百姓生活息息相关,件件都是消费者关注的热点问题,得到有关行业和企业积极响应与公开承诺,调动了社会力量维权的积极性,是推进消费维权“社会共治”的新尝试与实践。此外,市消保委还将通过明察暗访、企业的自我监督以及全行业的跟踪监督等方式,分类跟进,推动“十件事”的落实,努力共筑上海诚实守信、安全放心的消费环境。

