



信用让消费更放心

上海市市场监督管理局 上海市消费者权益保护委员会 解放日报社 联合主办



消费投诉处理 直指便民、惠民和利民

为切实推进上海市消费者权益保护委员会(下文简称:市消保委)“打响‘四大品牌’促进消费增长”第一年实践活动行动方案的落实,2018年以来,针对投诉量明显上升,跨区域、疑难性、群体性投诉持续增多的趋势,市消保委立足实际、挖潜聚力,整合资源,进一步夯实投诉处理业务基础,不断推动消费维权工作

向更加便民、惠民和利民的方向发展。

为破解消费者异地维权所面临耗时长、费精力、成本高等问题,部分区消保委先行先试、搭建平台,灵活运用在线远程调解等“便捷”模式,为不在本市或虽在本市但不便参与现场调解的消费者提供方便快捷、成本低廉的纠纷化解方式,进一步拓展了多元消费纠纷解决机

制的内涵。

面对消费热点、难点问题的频频出现,多个区消保委进一步完善机制、理顺渠道,借力法院、相关部门、专业顾问、律师志愿者等多方资源,通过“定期梳理、联动会诊、互助解决”等多种措施,提高诉求保障的专业性,提升疑难投诉的解决率。

市消保委着力推进诉求先行和解、争议妥善化解、纠纷有效处置 依托机制创新 多维度化解投诉

2018年,全市消保委系统共受理处理消费者投诉 20.73 万件,同比上升 32.8%,涉及商品和服务总额 14.2 亿元,其中,承办市民服务热线转办件 2.9 万件,平均满意度 96.1%。

针对投诉量明显上升,跨区域、疑难性、群体性投诉持续增多的趋势,市消保委着力在诉求先行和解、争议妥善化解、纠纷有效处置等方面完善机制,多维度化解投诉。

投诉联网强化回访督办

市消保委选择规模大、投诉相对较多、处理机制完善的企业签订投诉联网协议。截至目前,联网企业(单位)已从最初的 13 家发展到 317 家,年处理投诉量从最初的 4000 多件增至目前的 70000 余件,占同期受理投诉总量的比例亦由 10% 增至近 50%,解决率达 90% 以上。

为确保投诉办理质量,市消保委强化与承办企业的联系沟通,全过程跟踪承办质量,并请消费者在抽查测评时对承办人员的服务态度给予客观评价,分行业、分区域、有重点地开展培训、指导。在季度定期通报投诉处理情况的基

础上,针对联网企业所涉投诉热点行业开展专题分析通报,推动投诉先行和解。

协同联动化解疑难纠纷

础上,针对联网企业所涉投诉热点行业开展专题分析通报,推动投诉先行和解。

诉调对接提升调处力度

为破解疑难投诉,使消费争议缓解在初始、化解在基层,市消保委推进诉调对接的制度化、规范化和长效化,制定了《推进诉调对接工作的若干意见》,对诉调对接的适用情形、工作目标、工作要求予以细化固化,为实施诉调对接提供操作指引,实现全市诉调对接落地的全覆盖。

诉调对接机制建立以来,全市消保委借助司法力量化解消费者投诉近万件,为消费者挽回经济损失 2400 余万元,使非诉调解与可诉裁决相互衔接,打通消费维权“最后一公里”。

为应对消费技术、消费产业、消费业态、消费模式的新挑战,市消保委借力专家智库,先后设立 16 家专业办公室,聘请 115 位专业顾问,满足多样化、个性化、定制化的维权需求;组织律师定期坐堂,参与投诉接待调处,现场答疑解惑排难,拉近了消费者寻求司法协助的距离。

此外,市消保委还联合银行、保险、电信、邮政等重点部门,研究维权动向;借力行业组织,关注维权热点,回应维权期盼;建立社会志愿者队伍,有计划地组织律师志愿者提供法律咨询和消费点评、专家志愿者助力投诉调解,扩大维权工作的社会面和参与度。

浦东新区消保委

让数据多跑路 百姓少跑腿

2018年,浦东新区消保委受理处理的投诉数量增长明显,达 21.4%。

在工作人数不增加、工作任务更繁重的背景下,为缓解跨地域、跨行业消费者维权难度大、成本高的问题,提升维权效能,浦东新区消保委积极探索,运用互联网技术手段实现消费者诉求便利化解决途径,努力实践“让数据多跑路,百姓少跑腿”,提高消费者的幸福感和获得感。

2018年5月,浦东新区消保委与相关技术公司合作研发“上海市浦东新区消保委消费纠纷在线调解平台”。

在线调解平台是一个集纠纷自行和解、全程在线调解、信息智能分析等功能于一体的智能化平台。

该平台的优势主要体现在利用互联网、云存储、大数据和人工智能等先进技术,实现远距离、面对面、低成本、无障碍的视频调解方式。

消费者可以通过手机或者电脑端登录该平台,全过程语音转换文字材料,调解协议文本互相传送,让双方当事人足不出户,短时间内完成高效调解。

在线调解平台还能基于历史数据和涉诉交易情况进行智能分析,对所有投诉数据实时展现、监控,供消保委工作人员进行参考、决策和应对。线上平台可将线下的纠纷解决模式搬到线上,实现“动动手指,解决纠纷不出户”。

在线调解平台推广过程将分阶段进行,初期将选择数家企业重点试行和磨合,对线上平台的各项功能予以调试和调整;后期将在浦东各企业推广使用,力争提高消费调解效能,提高消费者满意度和获得感,实现“让数据多跑路,让百姓少跑腿”。

2018年,浦东新区消保委以社会热点和投诉焦点为切入点,采用明访、暗访相结合的方式,切实履行社会监督职责,通过狠抓事中监督,督促经营者守法经营、规范服务,从源头上强化消费者权益保护。面对投诉总量巨大、类别繁多,增长幅度明显的态势,新区消保委迎难而上,内挖潜力、外聚合力,多措并举化解消费纠纷。

此外,浦东新区消保委与区广播电视台、报纸、电视台都建立了良好的合作机制,及时向社会发布投诉分析、典型案例等维权讯息。

在巩固传统媒体宣传阵地的同时,浦东新区消保委还创建了自己的微信公众号,充分利用新媒体平台准确送达、读取方便、便于分享等优势,扩大宣传教育精准度。

闵行区消保委

聚维权合力,当好消费者的“娘家人”

2018年,闵行区消保委围绕中消协“品质消费 美好生活”年主题,以“共建共治 携手奋进”为特色主线,联合各委员单位,助力打响上海“四大品牌”,在服务保障进博、化解消费纠纷、规范教培市场等方面开展了一系列工作,为服务区域经济发展、优化闵行营商环境、保障消费诉求实现和维护社会和谐稳定作出了积极贡献。

多渠道处理集中投诉

2018年,闵行区消保委共受理消费者投诉 48684 件,同比上升 209.8%,占全市受理投诉总量五分之一,上海享骑电动车服务有限公司(下文简称:享骑)押金退还难问题是导致投诉爆发式增长的首要因素。

面对超负荷的工作量,闵行区消保委多方联动,尽最大努力处置消费者投诉,要求享骑驻委办公。企业售后人员直接到消保委现场办公及时处理投诉,消保委与企业售后人员通过相互沟通,提升了投诉处理效率。

不仅如此,闵行区消保委通过走访约谈,督促企业积极应对。通过对投诉问题的集中梳理,要求享骑针对站点、程序、车辆质量、客服缺失等情况提出处理方案。

营造放心“进博”消费环境

去年年末,中国国际进口博览会在本市举办。闵行区消保委强化参与意识,凝聚维权合力,全力做好消费维权的服务保障工作。

闵行区消保委召集区内 23 家投诉联网单位及 21 个重点商圈负责人召开“迎进博、促服务”座谈会;开展消费维权情况大调研活动;联合区精神文明办等委员单位,开展“消费者心目中的满意商圈”消费调查;组织重点区域周边的居民开展形式多样的消费维权宣传教育,弘扬消费文明、传承“上海文化”,营造有序放心的“进博”消费环境。

探索纠纷调处联动机制

闵行区消保委、市消保委汽车专业办联手闵行区人民法院,共同签署《关于建立汽车消费类纠纷调处联动协作机制的工作意见》,建立汽车类纠纷调处联动协作机制,为便捷、高效地解决消费争议作出了新尝试。

汽车专业办专家还受邀为区法院法官开展专题培训,专业资源共联、共享、共用,成为市区联动、诉调联动的新尝试,进一步深化了消保委与法院的联动,让汽车专业维权在诉调阶段发挥了更大作用。

徐汇区消保委

共管共治,消费者为本、至上、优先

2018年,徐汇区消保委围绕打响“四大品牌”,按照市消保委的工作部署,结合徐汇区域实际情况,坚持“消费者为本”的职业理想,“消费者至上”的职业道德,“消费者优先”的职业操守,高起点、高标准、高效率地推进消费者权益保护工作,努力力为打造上海“四大品牌”注入智慧、贡献力量。

徐汇区消保委从方便消费者维护自身权益的角度出发,灵活运用巡回法庭、远程调解等“便捷”调解平台,取得了良

好的实践效果。一是通过巡回审判点,助力群体性投诉处置。

如徐汇区消保委接到多起关于上海市齐岸健身管理有限公司办理预付卡后却未提供约定服务的投诉,因被诉方百般推诿敷衍,投诉难以实际解决。

为此,徐汇区消保委积极与区人民法院沟通协调,并组织律师志愿者为消费者提供法律咨询及法律文书等服务,“消费纠纷巡回审判点”开庭审理了 5 起消费者

针对齐岸公司的合同纠纷案件,当庭宣判经营者退还消费者会员卡余额,有力震慑了违法经营者,为处理其余 100 多件投诉提供了重要参考依据。

二是借助远程调解,降低异地维权成本。

许多消费者在异地维权时,面临时间长、精力费、成本高等问题。为破解这一难题,区消保委尝试借力互联网技术开展远程调解。

2018年5月,徐汇区消保委接到一起因

家政培训服务合同纠纷引发的要求退款的投诉。消费者因病在外地休养,如多次往返,必然增加维权成本。在征得消费者同意后,徐汇区消保委组织双方进行远程视频调解,并邀请律师志愿者共同参与,最终促成了身处两地的当事双方达成协议。

消费者权益保护工作是一项系统工程,离不开各方力量积极主动的参与。2018年,徐汇区消保委积极发挥相关委员单位作用,努力推动共管共治大维权格局的形成。

长宁区消保委

巡回法庭 在行动

健身房一夜关门,消费者维权艰难,但有了“巡回法庭”的助力后,消费者免去了奔波之苦。

2018年3月21日下午,长宁区“消费纠纷巡回法庭”开庭审理了一起预付卡消费纠纷。

当天立案、当天开庭、当天判决,为消费维权和维护市场秩序注入强大动力。下午2时,“巡回法庭”在长宁区消保委开庭。

原告向法院陈述称其于2017年4月5日在上海亚顿体育健身有限公司遵义路店购买了为期3年的健身卡。然而到了12月25日,她获知该店突然结业,提出退卡却遭拒绝。

长宁区消保委在受理此案后决定启动诉调对接程序,由“巡回法庭”对两起案件进行开庭审理。最终,两起案件一起当庭判决支持消费者退卡诉求,另一起庭外和解,消费者撤诉。

按常规流程,消费者先向消保委投诉,由消保委进行调解。若调解无果,消费者再去法院立案,法院择期开庭。而在这起案件中,消费者投诉至消保委后,由“巡回法庭”立案并开庭审理,省去了来回奔波,提升了维权效率,让消费者的权益及时受到了保护。

此次“巡回法庭”,长宁区消保委和区法院互通信息,将投诉和案件结合起来联合开庭审理,同时采用视频直播的方式,邀请相关企业负责人观看,以起到教育和震慑作用。

2018年,长宁区消保委向前一步,一方面加强与相关职能部门的联系,起到重要纽带作用,并引导、督促经营者健全履行行约,强化行业自律,维护公平正义;另一方面加强对联网单位的管理,日常工作采取“一对一”指导,定期召开投诉联网单位例会和“微信群”交流探讨等形式,及时通报投诉处理量、处理时效及回访满意度,督导消费纠纷的有效处理。

此外,长宁区消保委还联合区市场监管局,经常性约谈企业相关部门负责人,分析投诉增长的原因,就如何将消费纠纷化解在源头、解决在企业进行沟通,指导他们提高先行和解率,提高商户入驻平台的审核把关能力,并要求企业派员在区消保委现场处理投诉,保障投诉妥善化解。