

# 创新消费维权模式 营造放心消费环境

去年12315受理消费投诉举报11359件,为消费者挽回经济损失2042万元

海南工商深化商事制度改革,更新维权理念,创新维权模式,主动作为,多措并举,严惩消费侵权违法行为,履行保护消费者权益职责,营造放心消费环境。2014年度,海南省工商12315调解处理系统受理消费者来电87600件,其中:受理消费者投诉10033件,受理消费者举报1326件,为消费者挽回经济损失2042万元。

## 创新思路 | 构建现代12315调处平台

建立现代化调解处理平台 全省建设一个中心平台进行协调监督,各市县局建设20个分台受理各市县12315投诉终端,在主要景区、超市、商场等设置80个移动视频终端,平台兼容视频受理调解、手机移动受理、指挥调度执法、实时动态监控、电子行政监察等多种功能,改变以往传统电话接诉模式,实现指挥中心、现场执法人员、消费者、经营者四方互动视频通话,实现便民、高效、透明调解。

设计开发推广移动执法仪 为更好更快地解决消费者投诉、及时化解

消费纠纷,省工商局设计开发移动监管软件,运用移动监管GPS定位技术,对重点行业市场主体进行地理坐标标注,对申诉举报处置进程实行跟踪督办;全面推行12315移动派单处置系统,实现投诉举报信息即时分流、快速办理、及时反馈,实现一般申诉当日办结。

促进维权窗口扩面增效 紧跟新《消法》中对消费者协会的地位的规定,加强基层消费者协会、12315投诉服务站、消费维权联络站等“一会两站”建设,推进12315进景区、进酒店、进商场、进超市、进社区等,全省建成12315投诉服务站和消费维权联络站3763个,并设立12315维权服务QQ群,方便消费者就近、快速解决消费纠纷,为游客提供零距离的服务。

## 主动作为 | 强化网络流通领域监管

加强对网络经营主体监管 网络市场监管,“内网”采集并完善了主体数据库及管理,收录网络经营主体7730户、网站8532个、网店2855个;“外网”开

通营业执照电子链接标识自动申请通道,409家企业通过网上自动申报通道办理营业执照电子链接标识,促进网络营销主体诚信经营。

加强网络交易行为规范 以发放宣传资料和召开座谈会的方式,网络市场监管处加强对第三方交易平台、地产和婚纱等行业、双十一等重大节假日网络集中促销活动的约谈和指导,组织和引导网络交易经营主体学习和落实网络交易经营的责任和义务,清理和改正网站中的格式条款。

打击网络违规经营行为 开展“红盾网剑”行动,重点查处互联网销售假冒伪劣,侵犯商标专用权、不正当竞争、传销、虚假广告等违法违规行为。实地检查经营网站1711家,发现违法信息189条,关闭网站1个,责令改正64家,删除违法商品信息85条,办结案55宗,罚款66万元。

## 创新体制 | 新设消费者权益保护机构

深化商事制度改革,省工商局去年专门设立消费者权益保护处,承担拟定

保护消费者权益的具体措施并组织实施,流通领域商品质量监管、组织查处严重侵害消费者权益的案件等职能,开创海南消费维权新渠道。

抽检流通领域商品345批次 督促市县局开展流通领域商品抽检,各市县抽检5大类涉及民生商品174批次,发现不合格商品51批次;自行开展流通领域涂料、电线电缆、小家电等6大类171个批次商品抽检,发现不合格商品30批次。将抽检结果向社会公布,震慑不法商家,净化消费市场环境。

积极查处消费侵权案件 指导市县工商局以服装、鞋类、家用电器、通讯器材、电脑、汽车配件、建材等商品为重点开展消费维权工作,全省共查处虚假宣传、合同违法、销售假冒伪劣和不合格商品等案件1698宗。

开展服装、建材市场专项整治 检查服装经营主体7608户次,查处违法销售不合格和假冒伪劣服装案件41宗,受理消费者服装质量投诉举报73宗。为保障“威马逊”台风后重建家园,开展建材市场专项整治,将人造板、铝合金、防水材料、电线电缆等建材作为重点整治对象,积极开展商品检测。

## 落实新消法 | 督促引导企业规范经营

作为消费者维权的重要组织,省消费者委员会组织各市县消协,落实新修定《消法》,督促经营者履行法定义务。

动员餐饮企业响应中央号召 去年3月中共中央办公厅、国务院办公厅下发《关于厉行节约反对食品浪费的意见》,省消委办联合省酒店与餐饮行业协会在海南日报刊登《关于厉行勤俭节约反对奢侈浪费倡议书》,建议全省餐饮行业以实际行动节约食品反对浪费;向全省餐饮经营者发送公开信,建议停止收取消毒餐具费和设置最低消费额。

约谈消费者投诉集中企业 针对消费者对通信行业投诉集中现象,向海南电信、三星手机、苹果手机等企业发出约谈书,督促解决好消费纠纷。针对汽车投诉大幅上升,开展问卷调查,召开消费维权座谈会,要求经销商履行法定义务。

受理消费者投诉 去年,全省消协共受理消费者投诉2897件,为消费者挽回经济损失248多万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉17件,加倍赔偿金额1.62万元。

海南省工商局2014年度

## 12315消费维权分析报告

### 特点:

(一)投诉举报量大幅下降。本年度12315受理各类消费者来电87600件,与去年同期相比下降6.37%。其中:咨询72799件,同比下降25%,为消费者挽回经济损失2042万元,同比增长超过10%;受理消费者举报1326件,同比下降46%。

### 一、咨询、投诉、举报情况分析

#### (一)咨询情况

2014年度咨询总量为72799件,其中商品类咨询39952件,占54.88%;服务类咨询32847件,占45.12%。消费者咨询的热点集中在通讯产品类、餐饮和住宿服务类、交通工具类等三大民生类,咨询量达13003件,占据消费咨询总量的17.86%。

#### (二)投诉情况

2014年受理投诉案件中,商品类投诉5887件,占投诉总量的56.88%,同比降低30.66%;服务类投诉4145件,占投诉总量的41.32%,同比下降27.53%。

#### (三)举报分析

2014年受理消费者举报1326件,同比降低46.67%。

#### 二、2014年消费投诉的主要

### (三)商品类投诉大幅高于服务类投诉,合同纠纷、售后服务问题,仍然是投诉的重灾区。

本年度12315数据显示,商品类投诉6626件,占投诉总量的58.4%,比服务类投诉高出1900件,合同问题、售后服务问题合计2945件,占投诉举报总量的25.9%。相对2013年,2014年投诉总量上升明显的是交通工具类。此类投诉中,18.54%是关于汽车售后方面的投诉、28.32%是关于汽车合同方面的投诉。

(四)服务类投诉同比大部分有所下降,但电信服务、互联网服务消费纠纷却逆势上升,引发问题不容忽视。

本年度省12315,接到有关通信三大运营商消费投诉792件,同比上升3.94%;接到互联网服务消费投诉761件,同比上升3.54%。由于消费者和经营者因地位失衡而缺乏话语权是此类投诉高发的主要原因,其投诉也集中反映在:“霸王条款”、安装不及时、宽带网速不给力、捆绑销售、拖延维修等。

## 咨询、投诉、举报量、挽回经济损失比对表(单位:件)

类型	2014年	2013年	变化幅度
受理总量	来电	78108	-13.65%
	录音	9158	206.08%
	来人等	334	221.15%
咨询量	72799	77603	-6.19%
投诉量	10033	13504	-25.70%
举报量	1326	2486	-46.66%
挽回经济损失(万元)	2042.3211	1847.91	10.52%

## 商品类投诉居前十位的商品(单位:件)

类别	2014年投诉量	占投诉比例(%)	2013年投诉量	变化幅度
通讯产品	1087	10.83	1532	-29.05%
交通工具	1086	10.82	986	10.14%
服装、鞋帽	750	7.48	1415	-47.00%
家居用品	626	6.24	764	-18.06%
家用电器	523	5.21	623	-16.05%
房屋	328	3.27	237	38.40%
装修建材	308	3.07	315	-2.22%
食品	303	3.02	921	-67.10%
计算机产品	174	1.73	291	-40.21%
首饰	151	1.51	259	-41.70%

## 服务类投诉居前十位的服务(单位:件)

类别	2014年投诉量	占投诉比例(%)	2013年投诉量	变化幅度
电信	785	7.82%	750	4.67%
互联网	750	7.48%	735	2.04%
餐饮和住宿	633	6.31%	1387	-54.36%
保养和修理	357	3.56%	407	-12.29%
交通运输	294	2.93%	410	-28.29%
传媒业	228	2.27%	170	34.12%
专业技术	211	2.10%	161	31.06%
美容、美发、洗浴	203	2.02%	246	-17.48%
文化、娱乐、体育	126	1.26%	157	-19.75%
销售	117	1.17%	70	67.14%

## 2014年受理举报热点情况表

类别	2014年举报量	占举报量比例	2013年举报量	变化幅度
餐饮和住宿	223	16.86	415	-46.27%
食品	198	14.97	584	-66.10%
文化、娱乐、体育	63	4.76	167	-62.28%
美容、美发、洗浴	61	4.61	76	-19.74%
服装、鞋帽	54	4.08	46	17.39%
装修建材	44	3.33	58	-24.14%
烟、酒和饮料	38	2.87	146	-73.97%
家用电器	34	2.57	54	-37.04%
家居用品	34	2.57	62	-45.16%
制作、保养和修理	32	2.42	26	23.08%

## 短评 |

## 保护消费者合法权益 促进海南经济发展

年年春节消费投诉风波不断的三亚,今年春节市场整体平静,没有发生影响大的消费投诉,社会满意度明显提升。这不是偶然的。

省12315数据显示:2014年,消费者投诉量下降25%,消费者举报量下降46%。在某种意义上,显示海南消费市场环境得到净化。

产生上述现象,背后原因是什么?海南工商创造性推进商事制度改革,强化事中事后监管,构筑工商消费维权新模式。

去年以来,特区工商人先行先试,通过率先建设企业信用信息公示平台、设计运行电子行政监察系统等制度创新,实现“内网办事”“外网公示”,对工商执法做到全程纪录监督,把“法定职责必须为”落到实处;对市场主体进行信用约束,使经营者不敢违规违法。

工商全年调解处理10033件消费投诉,为消费者挽回经济损失2042万元。消费者获得实惠,海南经济发展获得更大实惠。

维护消费者合法权益,从微观上,是挽回消费者损失;而从宏观上,是净化消费市场环境,使人们敢于消费、愿意消费,从而促进地方经济发展。试想,一个消费投诉年年增长的地方,谁敢来消费?谁愿意来旅游?

建设国际旅游岛,越来越多国内外游客来海南,对我们的市场消费环境提出更高要求。特别需要指出的是,当前宏观经济下行压力大,激发消费需求拉动经济增长尤其迫切而重要。

虽然海南消费环境不断净化,但由于产业基础薄弱,消费软硬环境还不完善,消费侵权现象仍时有发生,保护消费者合法权益、营造安全放心的消费环境,需要社会各界给予更多的关心,需要各级政府给予充分的重视。

商事制度改革,海南工商构筑市场监管与消费维权新模式。人们有理由相信,随着社会各界对消费维权工作的重要性认识不断增强,随着商事制度改革进一步深化,无论是岛内消费者,还是岛外游客,都将获得更好的工商服务,工商为海南经济发展必将做出更大贡献。

## 观察 |

## 12315消费维权效率高

海南日报开设“每周315”栏目,每周推出一期消费维权报道。跑线记者每周一去省12315调解处理平台,随机挑选5条投诉线索进行采访。然而采访时,记者常听到消费者这样的答复:“工商已经调解好,不需要采访报道了。”

3月9日上午,记者像往常一样,在省12315平台随机挑选5条投诉信息联系消费者采访。到中午12时,记者发现,其中有4个投诉已经圆满解决。

消费者刘女士春节前买了某品牌电视机,3月初电视出现异常,维修多次没解决问题,虽然在保修期,但商家就是不同意换新电视机。她3月8日拨打12315投诉。记者联系采访时,刘女士说:“这里的工商所已调解好,商家同意更换新电视机。”

北京消费者宋女士来三亚旅游,从租车公司预订一辆轿车,当她按约定到租车公司时,却被告知:暂时没车子,让她等几天。宋女士说,来海南旅游就几天,没时间等,要求退押金。租车公司知道理亏,承诺一周后退押金。