

崇信县市场监督管理局文件

崇市监发〔2020〕294号

签发人：袁克弘

崇信县市场监督管理局 关于2020年12315投诉举报消费维权工作总结的 报 告

市市场监督管理局：

今年以来，我县12315投诉举报消费维权工作在县委、县政府的正确领导下，在市局的精心指导下，紧紧围绕市局工作要点，认真开展形式多样的3.15纪念活动，认真受理消费者的投诉举报，更加有为强化消费维权，切实维护社会和谐稳定，扎实推进消费者权益保护工作。现将具体工作总结汇报如下：

一、加大工作力度，全面提升12315信息化、规范化建设

一是处理消费者投诉举报做到“五及时”。严格按照市 12315 指挥中心的要求，畅通了局与市、所的 12315 消费者投诉举报案件系统，做到受理及时、流转接受及时、分流转办及时、处置及时、反馈及时。

二是建立三级网络，及时推进信息沟通。局所配备专机、专人专用，负责 12315 热线电话受理，接待来访，协调、指挥、分流、督办、反馈案件，极大地方便了消费者的投诉举报，及时分享市、局、所三级信息。同时以信息化为依托，以网格化为基础，建立城区、乡村、社区三级网络，实现信息迅速传递和共享。

三是协调解决各种消费纠纷。通过热情、文明服务，及时受理、处置消费纠纷，化解社会矛盾；针对消费侵权热点开展专项行动，整治不法行为；通过提供 12315 消费指南、警示、提示信息供给，指导消费者科学消费，增强自我保护意识、提高自我防范能力作用。

四是建立投诉举报立案查办追溯体系。将 12315 工作与执法办案、信用体系建设、信息化建设相结合，从 12315 投诉中发现案源，为企业信用体系评价提供资料。

二、积极推进消费维权宣传教育活动

（一）开展新《消法》等法律法规学习

我局认真开展在网培训、印制新《消法》等法律法规资料学习，提高基层工作人员对《消法》等新适用领域的认知程度，推动干部在今后依法履职的基础上增大维权半径。

(二) 认真开展形式多样的 3.15 纪念活动

为隆重纪念 2020 年“3.15”国际消费者权益日，紧紧围绕“凝聚你我力量”主题，印发了崇信县市场监督管理局、崇信县消费者协会《关于认真开展 2020 年“3·15”国际消费者权益日系列活动的通知》，举行 3.15 消费者权益保护宣传活动。3 月 15 日，曝光、展示并公开销毁查获的假冒伪劣、过期变质商品 4 个大类 83 个品种，185 袋（盒、瓶），价值 0.48 万元，有力地打击了制假售假行为，规范了市场秩序。

三、突出工作重点，大力推进 12315 行政执法体系建设

一是围绕“关注民生想干事、依法维权会干事、争创一流干成事”的宗旨，切实加强 12315 投诉举报工作制度化、规范化建设，提高 12315 投诉举报维权处理工作的水平和服务质量，做到热情、认真、公正地处理每一起消费咨询、投诉、举报，给每位来访群众一个满意的结果，展示了市场监管部门的良好形象，发挥了不可或缺的作用。根据市局安排，压实工作责任，迅速在全县范围内开展了“3.15”晚会曝光问题排查专项整治行动，为消费者创造安全放心的消费环境。

二是以 12315 行政执法监管体系建设为抓手，加强对 12315 行政执法平台建设平台操作、应用系统软件、合理安排好值班力量，确保 12315 系统组织指挥畅通。对“3.15”晚会期 12315 热线作了具体安排。3 月 14、15 日值班人员，24 小时值班；直接通过网络接收、处理、反馈“3.15”晚会现场申诉举报，做到转办

快、处理快、反馈快。

三是围绕“12315”消费维权进农村、进社区、进企业、进市场、进学校“五进”工作，在各大超市、街道社区、村民委员会、学校建立12315消费者投诉举报点，创新消费维护源头治理机制，使12315行政执法监管体系向企业、行业组织和社会延伸，积极指导广泛建立消费者投诉点。全县基本形成了纵向到底、横向到边、覆盖城乡、纵横联动的12315投诉举报网络。

四、提高工作效率，大力推进12315快速反应机制

今年以来，我局加大12315网络建设力度，以关系人民身体健康和生命安全的食品安全监管为突破口，推出12315快速反应机制。对有关食品安全的投诉和举报，要求做到快速反应、务实高效处理，即要求工作人员在第一时间赶赴现场，调解处理消费纠纷或调查取证，于24小时内将涉嫌不合格食品下架处理。12315快速反应运行中，实行24小时值班制度，做到在县城10分钟之内赶现场调查处理，认真及时受理各类投诉、举报，为政府分忧，替百姓解难，成为保护消费者合法权益的“110”，努力打造12315品牌形象。

按照12315行政执法体系“四个平台”建设的总体要求，不断完善12315受理和处理工作程序，进一步畅通受理消费者诉求渠道，有力维护了广大消费者的合法权益。截止目前，我局共受理消费者投诉举报98起，咨询180起，建议4起，处理率100%，为消费者挽回经济损失0.18万元。真正做到了把消费纠纷化解在

萌芽状态，依法维权，构建了稳定和谐的消费环境。

五、存在的问题和下一步工作打算

今年以来，我们虽然做了大量的工作，取得了一定的成绩。但是还存在一些问题和不足：一是 12315 的投诉管辖范围广，特别是增加了食品、药品、化妆品等投诉，问题难度大、工作成本高；二是网购投诉日渐增多，处理起来难度加大；三是广大消费者维权意识不高，购买相关物品不索要购物发票，出现问题出现维权困难的难题。

下一步我们将做好以下几个方面工作：进一步完善 12315 消费维权服务站规范化建设；认真处理消费者投诉举报，及时录入 12315 平台；强化工作人员业务培训；加大宣传力度，告知消费者购买物品保存好购物发票，以利于后期自身的维权。

崇信县市场监督管理局

2020年9月21日



