

菏泽设行业维权站、升级投诉热线、推动信用体系建设

携手共治 让百姓畅享消费

本报记者 董梦婕

经过多年的合力打造，“12315”已经走进千家万户，成为消费者主动维护自身权益的有力武器。3·15消费者权益日来临之际，记者走进菏泽市工商局12315消费者申诉举报中心，就菏泽如何宣传和落实年主题以及过去一年的消费投诉情况进行专访。

投诉热线改版升级

县区分级受理

为更及时接受消费者的投诉，去年，消费者投诉举报热线电话“12315”改版升级，由市局集中受理转变为县区分级受理，工作时间设专人值守，非工作时间电话录音，确保热线畅通，及时解决并反馈消费者所反映的问题。

记者拨通12315热线后，马上进入语音提示，县区接1号键，市区接2号键；在进入县区热线后，还可根据相应提示进入各县区投诉。“以前消费者拨打12315都会直接由菏泽市局集中受理，然后根据消费者投诉事件所在地或归属地分流到各县区办理，致使工作效率不高。”菏泽市消费者协会工作人员介绍，12315投诉举报电话实行分级受理后，减少了转办环节，投诉举报更加畅通，也提升了工作效率。

据统计，去年全市12315平台共受理9620件，其中各类咨询8411件，投诉1049件，举报154件，均得到妥善处理。

保险金融行业设维权站 携手共治

今年中消协公布2015年消费维权年主题为“携手共治 畅享消费”，主要针对银行服务、快递服务、电信服务、网络购物等重点领域，将组织开展消费者满意度测评和市场监测活动，查找服务短板，营造安全放心的消费环境。

去年，菏泽也针对保险行业、金融行业开展了相应活动，保护消费者权益。菏泽市消费者协会秘书长牛建峰介绍，去年，市消协在市保险行业协会为菏泽市保险行业消费者维权服务站揭牌。“维权服务站的成立，对提高全市保险行业的整体服务水平，更好地服务广大消费者以及促进保险业的健康发展都发挥了积极作用。”

菏泽市消费者协会还指导金融行业建立了“金融消费维权组”，并与该组织建立了金融消费纠纷调处联动机制，定期共享金融消费信息，受理、协调金融消费者的咨询和投诉。有针对性地宣传有关规范金融行业的法律法规和方针政策，引导金融消费者科学理性消费，督促、指导金融机构增强社会责任感，建立健全金融消费者保护制度，发挥金融消费维权的专业性优势，实现“维护金融消费者合法权益、构建和谐金融消费环境”。



菏泽3.15宣传活动现场。(资料图)

推动信用体系建设 规范市场行为

对于今年消费维权年的主题“携手共治 畅享消费”，牛建峰有自己的理解，“汇聚各方面消费维权的合力，促进建立政府部门、社会组织、广大群众、企业主体共同参与的消费维权协同共治新格局，让消费者能消费、敢消费、愿消费，畅享消费给生

活带来的幸福和快乐，也是消费者权益保护的应有之意。”牛建峰说。

过去一年，菏泽市消费者协会积极推动社会信用体系建设，联合市中小企业协会下发了《关于中小微企业建立健全企业信用档案的通知》的通知，鼓励企业借助12315信用体系建设平台，建立和完善企业信用档案，自觉接受社会监督。并对2014年度15家消费维权先进单位和8名

先进个人进行了表彰。旨在引导广大经营者诚实守信、依法经营，认真履行社会责任，自觉保护消费者合法权益，营造浓厚的维权氛围。

结合新《侵害消费者权益行为处罚办法》的实施，菏泽市消费者协会还将于今年3月15日在银座家居广场举办大型公益活动，散发宣传材料，讲解维权知识，现场受理消费投诉，力争把年主题宣传做到家喻户晓。

去年快递投诉服务满意度仅50.9分

2014年菏泽快递业务量完成971.17万件，快件准时送达是主要改进方向



本报记者 陈晨

自从网购和物流业兴起后，快递成了很多人生活中不可缺少的一部分。记者从菏泽市消费者协会了解到，近年来，快递成了投诉增幅最大的行业之一，由于行业发展过快，与其有关的法律法规和管理机制的建立比较滞后，消费者经常反映快件延误、丢失损毁、价格不透明、索赔困难、先签字再验货、拒绝送货上门等问题。

去年菏泽快递业务量971.17万件 伴随行业发展投诉随之增加

11日，记者从菏泽市邮政管理局了解到，近年来，菏泽邮政行业发展迅速，其中2014年1-12月份，菏泽市邮政企业和快递服务企业业务收入(不包括邮政储蓄银行直接营业收入)累计完成8.27亿元，同比增长5.05%；业务总量累计完成6.91亿元，同比增长10.83%。

同时，2014年菏泽市快递服务企业业务量累计完成971.17万件，同比增长28.4%；业务收入累计完成1.32亿元，同比增长21.45%。其中，同城业务收入累计完成0.13亿元，同比增长20.32%；异地业务收入累计完成1.02亿元，同比增长20.95%；国际及港澳台业务收入

累计完成0.07亿元，同比增长12.62%。据悉，在邮政行业迅速发展的背后，快递投诉也随之增加，由于行业发展过快，与其有关的法律法规和管理机制的建立比较滞后，消费者经常反映快件延误、丢失损毁、价格不透明、索赔困难、先签字再验货、拒绝送货上门等问题。

投诉服务满意度仅50.9分 快件准时送达是主要改进方向

今年1月，国家邮政局对外公布的2014年快递服务满意度调查结果显示，全国快递行业售后环节的投诉服务满意度得分较低，仅50.9分。从消费者反映的问题类型及投诉原因看，确保快件准时送达仍是快递服务目前的主要改进方向。

为持续改善快递服务质量，促进行业健康有序发展，国家邮政局委托专业

第三方于2014年第二季度和第四季度对快递服务满意度进行了调查。调查显示，用户对于快递行业的服务品质基本认可，快递服务总体满意度得分连续6年稳步提升，2014年总体得分为73.7分，较2013年提升1.0分。

在涉及评价的13项3级指标中，用户满意度较高的项目是：揽收员服务、送达质量、揽收质量、普通电话受理、上

门时限、查询和派件员服务。满意度增长较快的项目是：投递证实、送达时限、查询和快递费用。满意度有所降低的项目是：统一客服热线受理和揽收质量。

调查还显示，2014年快递行业口碑得到增强，快递行业的公众形象稳步提升，公众对快递服务的总体期望趋于理性平稳，快递服务前后端差异进一步缩小，行业整体均衡性向好发展。

消费者选择快递需谨慎 投诉渠道需牢记

随着网购盛行，快递行业快速发展，一些消费陷阱随之而来。本报提醒消费者，在接受快递服务时须注意以下事项：

首先，应选择正规、信誉好的快递公司，交寄之前最好查看对方的营业登记资料，防止被“黑快递”蒙骗，同时贵重物品应明示最好保价，特别是电器、电子产品和金银首饰等。

其次，在委托寄递以前，应仔细阅读公司提供的“说明”“快递须知”“契约”等合同条款。如有不明之处，应要求经营者解释，发现有不合理条款时，可要求经营者修订格式条款。

此外，对于贵重物品或易损物品，收件人在收到货物后可先按要求的单子，然后开箱验货，验货没问题后再把单子交给快递员。所有与邮寄物品相关

的凭据都应保留，若发生纠纷可及时向有关部门投诉、反映。

本报提醒消费者，发生快递服务纠纷后，除了向涉及快递投诉外，到国家邮政局的投诉网站页面：<http://sswz.chinapost.gov.cn/>投诉，该页面专门受理投诉快递行业的问题。