

本报记者专访高新区市场监管局副局长张志强

“发现查办曝光一批违法商家”

今年的3月15日是高新区市场监管局成立后的第二个消费者权益保护日,由原先高新区的工商、质监、食药监和食安办改革合并后的市场监管局在保护消费者合法权益方面做了哪些工作?近日,本报记者专访了高新区市场监管局副局长张志强,听他讲述今年的消费者权益保护工作有哪些打算。

文/片 本报记者 修从涛



高新区市场监管局副局长张志强接受记者专访。

记者:2014年,高新区市场监管局受理的消费者投诉案件的情况如何?这些投诉主要集中在哪些方面?

张志强:2014年全年共受理消费者投诉750件。其中工商类投诉307件,食药类投诉286件,质监类投诉157件。在这些投诉中,商品类投诉521件,占全部投诉的69.5%,其中前五位的分别是家用电器178件,通讯产品130件,家居用品117件,食品67件,交通工具29件。二是服务类投诉229件,占全部投诉的30.5%,服务投诉前五位的分别是美容美发服务82件,售后服务67件,保养维修服务36件,餐饮住宿服务33件,其他服务11件。

总体上看,商品类投诉仍居高不下,其中消费者反映的家用电器质量不符的案件64件,同比上升68.4%;在通讯产品类投诉中的虚假广告案件23件,同比上升125%;网络非现场购物投诉显著增多,2014年共受理网络非现场购物案件比去年上升28.4%,问题主要表现在网络商品质量;另外,预付卡类投诉数量增长明显,2014年共受理各类预付卡类投诉33件。涉及美容美发、餐饮、儿童娱乐、家政服务、体育健身,商业零售等各领域,主要表现在经营者违反约定未履行承诺,强制消费者交易,侵占消费者卡内资金、服务质量低等方面。

记者:在投诉案件的办理中,被侵害的消费者权益主要在哪些方面?消费者的哪些权益更易被侵害?

张志强:《消费者权益保护法》规定,消费者有九项基本权利,分别是选择权、公平交易权、安全权、知情权、索赔权、受尊重权、依法结社权、获得知识权、批评监督权。从我们办理的消费者投诉案件来看,侵害消费者权益的行为主要表现在经营者销售的商品和服务质量不符合保障人身财产安全的标准;经营者售后服务不及时,存在故意拖延的行为;经营者在提供商品或者服务过程中存在的虚假或者引人误解的宣传行为等等。

消费者的知情权和公平交易权容易被侵害,例如,网络经营者在互联网上销售商品存在虚假宣传的行为,不说明商品的真实情况,侵害了消费者的知情权。再比如,一些商家利用预付卡或者格式条款单方面约定消费者的不应当承担的责任义务,侵害了消费者的公平交易权。

记者:原先的“三局一办”合并为新的市场监管局后,在维护消费者合法权益方面有哪些优点?

张志强:高新区市场监管局是由原先高新区的工商、质监、食药监和食安办改革合并后成立的,针对原先各部门的多条热线、系统杂糅、多头反馈等问题,对区“12345”、食品药品“12331”、工商“12315”、质监“12365”维权热线进行整合,建立由市场监管综合执法大队综合科、各业务室归口接收、分派、反馈,市场监管所或各业务科室直接办理的消费维权工作机制,有效提升了消费维权的反应速度和处置效率,实现了一个渠道,一个出口,解决了以前消费者投诉无门、部门相互推诿等问题。

2014年热线整合后市场监管局共受理投诉举报957件,其中涉及工商职能552件,涉及食药职能215件,涉及质监职能190件,实现投诉举报登记率100%、办结率100%、查处率100%,共为消费者挽回经济损失32.52万元。

记者:今年市场监管局在保护消费者权益方面准备开展哪些工作?

张志强:准备重点开展三项工作。一是在成立投诉举报中心,整合三条热线基础上,建章立制,全力保障消费维权。2014年市场监管局对区“12345”、食品药品“12331”、工商“12315”、质监“12365”维权热线进行整合。为确保消费维权质量,今年将建立并继续完善督查督办、溯源举报、消费维权快速反应、消费维权约谈、查办案件回访、案件考评考核等“六项机制”,全力保障消费维权。

二是加强消费案件的查办。市场监管局将把2015年作为市场监管局的基础建设年,在数量掌握相关业务基础上,开展一批专项整治活动,通过专项整治发现并查办一批典型侵害消费者权益行为的案件,联合媒体曝光和震慑一批违法商家,让侵害消费者权益行为的经营者受到严厉处罚。

另外,还将继续加大消费维权法律法规的宣传力度。今年3月15日是新版《消法》实施一周年,同时,国家工商总局公布实施了《侵害消费者权益行为处罚办法》,继续完善了保护消费者合法权益的法律法规,市场监管局将结合国际3.15消费者权益保护日纪念活动,加大宣传力度,在消费者和经营者中广泛宣传该办法和相关消费维权知识的内容。

打哪个热线都有人处理

高新区市场监管局投诉举报中心三条热线整合

自从高新区市场监管局成立后,涉及工商、质监、食药监的三条热线就成为市场监管局业务融合的一个缩影。原先的12315、12365、12331三条热线被整合成为高新区市场监管局投诉举报中心。推诿扯皮的现象不见了,消费者无论打哪个热线,都有人处理。

本报记者 修从涛



蓝昕在接听消费者投诉举报电话。 通讯员 邓永超 摄

每天要处理30余条投诉

9日上午9点,蓝昕像往常一样已经早早坐在投诉举报中心的办公室里,一方面时刻准备接听12315、12365、12331三条热线的投诉举报电话,一方面需要整理并回复由12345热线转交的关于高新区市场监管职责范围内的投诉举报或咨询。

“这是刚刚从12345那边转过

来的举报线索。”9点10分,接到投诉举报线索,蓝昕的任务是先了解消费者举报的内容,“有时候坐席记录不清就需要通过电话直接向举报人了解详情。这个是反映一家洗衣店的问题,这位周女士在一家干洗店洗完的衣服一只袖子长一只袖子短,店家认为不属于他们的责任,周女士要求赔偿。”蓝昕将投

诉内容整理后,发给市场监管局舜华所执法人员处理,处理完毕后再反馈回来。

据了解,每一条投诉举报都有处理时限要求,一般在5个工作日。“投诉举报案件处理完后还要进行回访,了解消费者对案件的处理是否满意。”蓝昕介绍,类似的投诉举报线索,她每天大概要处理30余条。

接热线练成了“万事通”

3月7日,一位刘女士反映,2014年9月份,她在高新区一家培训中心进行月嫂培训,学习之后一直没有给她发“月嫂证”,于是将该培训机构投诉到市场监管局。

“职业资格证书里有‘月嫂’证吗?”这让蓝昕也很犯糊涂,她先向投诉者咨询所谓的“月嫂”证是个什么证件,是培训中心颁发的还是人社部门颁发的。但投诉的消费者

自己也搞不明白。蓝昕又向人社局了解情况,“他们有育婴师的职业资格,没有月嫂证。”蓝昕也没了主意,无奈之下,她想起自己的朋友刚刚生产请过保姆,就咨询朋友是否了解月嫂证。

朋友的回复也不确定,她又“冒充”要请月嫂,向家政公司咨询“月嫂证”的事。最后终于搞清楚,原来投诉人所说的月嫂证是培训公司自己给受训人员颁发的一个

学习证明。

“搞清楚这个内容很重要,如果月嫂证是人社部门的职业资格证书,那么培训中心不给发证,有可能涉嫌欺诈消费者;如果月嫂证是培训中心自己颁发,就得看他有没有发证的资格,有没有超出他的经营范围。”蓝昕说,处理消费者投诉可不是件简单的事,时间长了自己也变成了个“万事通”。

热线合并,推诿扯皮少了

蓝昕有个明显的感觉,以前工商、质监、食药监业务没有合并的时候,每个热线都是由各自的职能部门管理。“那个时候不可避免地会有推诿扯皮的情况发生,这个说属于质监管,那个说属于工商,最后投诉的人就很有气。”蓝昕说,现在这种情况没有了,12315、12365、12331不管打哪个电话都有人处

理。

据了解,自从工商、质监、食药监业务融合后,高新区市场监管局下设的6个监管所同时具有对生产、流通、销售全领域全过程进行监管的职责。无论是在哪个环节出现消费者的投诉举报,市场监管局都有责任进行处理。

据介绍,维权热线进行整合

后,建立起了由市场监管综合执法大队综合科、各业务室归口接收、分派、反馈,市场监管所或各业务科室直接办理的消费维权工作机制,有效提升了消费维权的反应速度和处置效率,实现了一个渠道,一个出口,解决了以前消费者投诉无门、部门相互推诿等问题。2014年为消费者挽回经济损失32.52万元。