

## 去年 12315 为消费者挽回经济损失 78 万

### 44 家消费维权服务站让市民维权“不出门”

从化消息 近日，2016 年从化区 12315 维权统计分析出炉：全年共受理消费者来电、来访、咨询 735 宗，同比增幅 38%；处理投诉案件 378 宗，其中工商投诉案件 306 宗（其中涉及手机类投诉最多）、质监投诉案件 72 宗（其中涉及的士、加油站类投诉最多），同比增幅 180%，到期反馈 306 宗，到期反馈率 100%，为消费者挽回经济损失 78 万元；处理举报案件 352 宗，其中工商举报案件 327 宗、质监举报 25 宗，同比增幅 22%，立案 25 宗，立案率 7.1%；12345 转办咨询件 112 宗，其中工商咨询 103 宗、质监咨询 9 宗；工商求助 1 宗；工商建议 1 宗。

目前，我区现有消费维权服务站 44 家，其中商场 16 家、超市 11 家、市场 13 家、企业 1 家、景区 2 家、餐饮业 1 家，因停业撤销 4 家。消费维权服务站的“五进”能拓宽消费纠纷和解的绿色通道，同时能督促企业重视消费者的投诉，提升企业和消费者和解的意识。为进一步加强和规范消费维权服务站的管理，特制定了《广州市从化区市场和质量监督管理局 12315 “五进”工作考核办法》，要求各消费维权服务站的维权站牌匾、标识标志牌、投诉电话、工作职责及人员工作分工等情况以统一格式安装在经营场所的显眼位置，对外公开，使消费者一目了然。

据了解，12315 投诉举报中心于 2016 年 5 月上旬举办了消费维

权服务站培训班，组织学习了《广州市从化区市场和质量监督管理局12315“五进”工作考核办法》《消费维权服务站工作管理规范》和《“五进”规范化建设实施方案》等，提高各单位对维权工作的认识。同时加强对各市场和质量监管所“五进”工作情况，以及消费维权服务站建设情况的检查，从检查情况看，各站均具备了规定的基本条件，指引标识设置清晰，投诉记录齐全，归档备查及时。

此外，根据各时期投诉的热点问题，12315 投诉举报中心及时在新闻媒介发布各类消费提示提醒，积极宣传消费维权方面的法律法规，认真做好消费教育引导工作，不断提高消费者依法维权意识；通过开展“3·15”消费者权益保护日等宣传活动，派发了《侵害消费者权益行为处罚办法》《保护消费者合法权益法规汇编》等宣传资料，让消费者了解哪种行为属于欺诈消费行为、哪些情况可以退一赔三或退一赔十及相关维权信息途径等。向辖区 44 家消费维权服务站派发相关宣传资料 215 份。

针对投诉较多、问题较突出的行业领域和企业，12315 投诉举报中心落实约谈机制，向企业通报近两年来有关投诉举报情况，讲解常见违法广告宣传类型及典型案例，帮助企业分析存在问题，指导企业制定整改措施，规范企业经营行为，认真落实消费者权益保护工作，让企业守法诚信经营，健康发展。