

# 姑苏区消保委虎丘分会谈如何处理消费投诉

在基层维权工作中,消保委会接到各式各样的消费者投诉电话,内容可以说是五花八门,如何正确对待消费者投诉,并根据投诉原因合理解决,姑苏区消保委虎丘分会认为,在处理消费者投诉时,应采取一定的方法和技巧。

要端正心态,以宽容之心面对投诉人。消费者投诉时常常有情绪化,有时比较激动,语言犀利,有的甚至蛮不讲理,但消保委工作人员应体谅消费者的处境,要耐心地听完消费者讲述,根据他们反映的问题及时应对解答;同时向消费者耐心解释,以平和心态、宽容心态对待消费者的过激行为。

学会换位思考。消保委工作人员应时时站在消费者的立场上思考问题——假如我就是消

费者,碰到这种情形,我会怎样做?如此才能体会消费者感受,找到有效方法来解决问题。

掌握语言技巧。语言技巧在处理投诉时尤为重要,消保委工作人员在与投诉人通话时,语气一定要柔和,说话要和气,刚接听电话时,一定要讲“您好,这里是某某部门,您有什么需要?”往往一句话就能使投诉人的火气消了大半。在接待电话投诉的过程中,消保委工作人员也不时地回电话表示明白,使投诉人感觉到重视,并能鼓励投诉人表达自己的真实意思;如果存在沟通障碍而产生误解,也不应与投诉人争辩,争辩只会使事情变得更加复杂,从而导致事情恶化。

熟悉和掌握行业相关法律法规、方针、政策。消保委工作人员接到投诉电话内容多种多样,有的

甚至超出了行业领域,所以消保委工作人员平时一定要熟悉和掌握各种行业的相关法律法规及方针政策,这样,处理投诉时才胸有成竹,不会出现“答非所问”的尴尬局面。

根据姑苏区消保委虎丘分会所属辖区消费特点,分会工作人员接到的投诉基本可以分为三类:一是婚纱摄影投诉,具体有尺寸不对、加工粗糙、发错婚照等;二是山塘御街御街二楼或地摊农民,三是虎阜花园无照经营商家,就婚纱摄影投诉,一般对那些有订单并且订单上就所订物品明细等要求的,在接到投诉后基本能够很快解决,但工作人员经常接到的是那些没有明确订单物品具体细节的投诉,处理就相对棘手。

婚纱摄影是非标商品,商品与商品可存

在多数量后,没有约定就容易形成纠纷,到时就是一说公的说,说公的说,很难调解达成共识,有时,双方当事人会采取一种默认状态,这在消费这个问题上特别明显,侵害者认为的赔偿额外计算,而消费者认为侵害者愿意快速解决,就是表明愿意手头的,双方在往往为此产生争执,在争执中逐步恶化,最后会变成面子问题,而消费者在知道消保委没有执法权、处罚权只能调解时,就进行无原则的投诉,针对这一情况,虎丘分会近年来一直在推动合同标准化工作,力求在下单同时就杜绝一些可能发生的纠纷,尤其是新建的虎丘婚纱摄影、婚纱摄影的推广目标百分之百,对那些出现的重复投诉,虎丘分会往往采取加大投诉调查深度的办法。(陈宇 王丹)

## 吴中区消保委今年为消费者挽回经济损失1225万元

今年以来,吴中区消保委深入贯彻党的十八大精神和十八届六中全会和十九大精神,围绕“网络诚信·消费无忧”年主题和工作要求,主动适应新形势、新任务,深化消费教育引导,提升消费维权效能,到目前为止为消费者挽回经济损失1225.05万元,为促进吴中区消费健康发展和社会和谐稳定作出新的贡献。

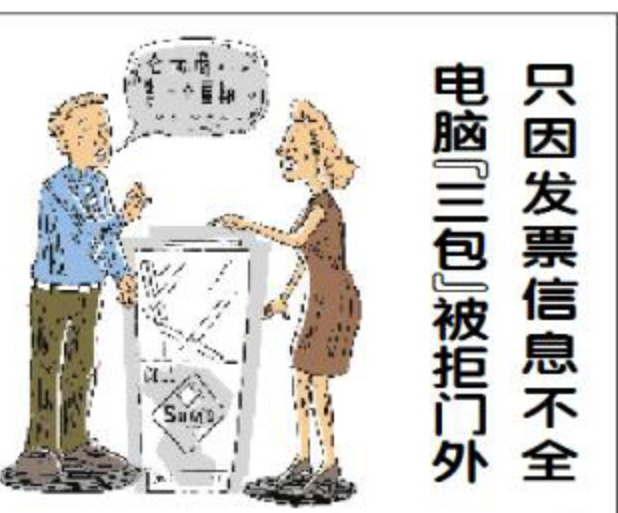
随着社会经济总量的增加,消费矛盾纠纷也相应增多,到今年10月份为止,吴中区消保委受理消费者投诉突破2000件,其中12315受理993件,泰山网申受理265件,其余信访来电、投诉平台受理742件,共调解成功1928件,成功率96.4%,为消费者挽回经济损失1225.05万元,其中涉及类别房地产投诉占10%,汽车占30%,预付卡占10%,合同类占总投资量的50%,吴中区惠山、木渎、阳澄湖、阳澄湖度假区投诉数量占总量的90%,度假区、东山、川蜀、临湖、胥江等分会也受理不少旅游、日用品相关投诉,都能把矛盾化解在萌芽状态。

针对面广量大消费矛盾纠纷,吴中区消保委的经验是完善维权联动体系,构建放心消费联盟。根据受理投诉分析情况,吴中区消保委认为企业数量庞大必定会带来大量投诉,仅靠消保委一己之力是不堪重负,今年以来,吴中区消保委通过发挥辐射作用,化解了大量的矛盾纠纷,开发区、阳澄湖、木渎、惠山分会化解了中心城、镇消费者的房产、汽车、商业综合体等相关纠纷百余件;度假区、东山、临湖、川蜀、胥江分会根据辖区消费特点,也调处了不少旅游商品、水果采摘、农家乐方面的投诉,取得了较好的成果。

有效减少消费纠纷,也是吴中区消保委的成功尝试,为了促进吴中区通信行业消费健康发展,今年10月,吴中区消保委联合市市场监管局市场合同科,对吴中区通信行业的主要部门“进行实地调研,吴中区市场监管局市场合同科,吴中区电信局共同参加了活动,区市场监管局和消保委向通信行业主管部门负责人通报了建议和意见,受到企业的欢迎和好评。

吴中区消保委还积极配合区旅游局开展旅游投诉场所专项整治,吴中区安监局、市场监管局、质监局等部门先后检查了吴苑游船、江南丝绸绣染厂、木渎山塘御街、丹山桥新村、光福镇文化艺术城3处旅游场所的监管情况,加强对旅游购物场所的监管,维护广大旅游购物场所市场秩序和安全,保障吴中区旅游业健康发展。

在积极化解消费矛盾纠纷的同时,吴中区消保委还深化消费教育引导,增强消费者消费维权意识。在开展3·15权益日活动时,由吴中区政府、区委宣传部、区市场监管局、区消保委协办的“网络诚信·消费无忧”大型广场宣传咨询活动,在吴中万达广场举行,区法院等50多个政府职能部门和相关行业协会、商业和服务型企业现场快检,开展免费维权咨询,吸引了众多市民前来咨询、投诉,今年以来,吴中区消保委组织了《吴中消费维权周报》、《消费工作信息简报》等,通过《消费者周刊》、“智慧吴中”等媒体发布工作信息、消费警示,3·15活动专栏报道,加强与媒体间的互动,较好地展示了消保委的日常工作和对外形象,并形成社会公众监督与媒体舆论监督的维权合力。(吴中消 水永)



9月11日,马小姐向苏州工业园区12315热线投诉称,她是苏州园区广山山酒店会员顾客,2016年1月1日在山酒店买了一台“del”笔记本电脑,“三包”期为2年,今年8月25日,电脑出现故障,于是她把电脑拿到山山售后服务部维修,维修部接待员看了马小姐带来的发票说,发票上没有注明型号,不能享受三包,马小姐觉得很委屈:“发票又不是我开的,店家开发票不注明型号难道要用户担责”,接待员说,这是规定。

8月28日,马小姐联系山酒店,要求解决电脑问题,该店负责人说,会协商解决此事的,9月1日,马小姐第二次联系店方,该店负责人说,会与总部协商此事,需要等一个星期,9月6日,马小姐第三次联系店方,该店负责人说,还需要等几天才能定下来,此后,直到9月11日,店方没了音讯,店方的态度使马小姐对该店失去了信心,只得向消保委求助。

苏州工业园区消保委接到12315转来投诉后,马上与山酒店取得联系,消保委工作人员向对方详细指出,马小姐的电脑还在“三包”期内,电脑不能享受三包是由于店方营业员工作不严谨,在开发票时没有将电脑的信息开完整,责任完全在店方,由于长时间不能使用电脑,给马小姐的生活、工作带来不便,然而店方却在扯皮,把自己的过失转嫁到用户头上,实在是为过火,希望店方尽快将马小姐的电脑维修好,并且向马小姐道歉,妥善解决纠纷。

经消保委工作人员协调,山酒店负责人表示,由于他们工作上的失误给马小姐带来的麻烦表示歉意,他们会马上向马小姐道歉并赔偿,并承诺,在“三包”期内,如果马小姐的电脑再发生故障,店方一定会按照“三包”规定执行。几天后,消保委工作人员电话回访马小姐,马小姐说电脑已修好,并对消保委的帮助表示感谢。(朱奇峰 黄勇)

**构筑消费平台 维护消费者权益 反映消费者呼声 提供消费信息**

**欢迎订阅《消费者周刊》**

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2018年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763