

相城区消保委——

一切以消费者为中心 消费维权迈上新台阶

2017年度,相城区消保委在区委、区政府关怀和区市场监督管理局党组正确领导下,围绕中消协确定的“网络消费、诚信无忧”年主题,一切以消费者为中心,加强消费指导,强化纠纷调处,充分发挥好消保委组织的桥梁纽带作用,主动搭建消费维权社会平台,努力建立企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治机制,为营造安全放心的消费环境,促进相城经济社会持续健康发展和社会和谐稳定做出了积极的贡献。

1—10月份,消保委共受理消费者投诉2475件,比2016年同期(1157件)增长113.92%,结案率100%,为消费者挽回经济损失1365.32万元,其中欺诈行为得到加倍赔偿263件,赔偿金额25.13万元;共接待消费者来电、来访咨询3655人次。

相城区消保委围绕今年3·15“网络消费诚信无忧”年主题,开展大型广场咨询服务活动,现场接受消费者的咨询、投诉,并提供相关服务。9个分会场均在市街市同步开展现场咨询服务活动。据统计,现场咨询600多人次,受理投诉162件,当场办结8件,挽回经济损失605万元。

今年一月份在全区开展消费维权工作先进评选活动,3月8日召开三届三次全体委员大会,对辖区12家维权工作先进单位和14个先进个人进行表彰;3月15日对相城区6家获得苏州市2016年“零投诉企业”和12家“消费者满意单位”、1家2015—2016年省诚信单位(红星美凯龙)和2016年最美维权人物(叶元旦)进行表彰和授牌。3月8日和3月15日在《今日相城》栏目分别进行报道,大力宣传经营领域和调解工作领域的先进典型,传递

消费维权正能量。

这些维权先进单位和个人为有效调解消费纠纷、化解社会矛盾,借力信息化平台,提升消保委的社会影响力,大力推进“苏州市消费维权通”手机APP客户端的推广运用,让更多的消费者了解知情;加大平台的人盟力度,使更多的服务企业加入其中;加大平台的推广力度,提高手机APP的使用覆盖面。为老百姓提供一条方便快捷的投诉渠道,提高消费纠纷和解效能。召开苏州消费维权“通”点3·15“加盟企业培训会,并启动“点3·15”相城惠民行动。他们还组织消费维权专家志愿者团成员和律师入驻省消协开通的“西祠胡同网”,在线受理网上投诉咨询。共参加6天网上接访日值班,处理咨询服务18件。

相城区消保委深入推进放心消费创建活动,不断加强“一会二站”规范化网络建设,消保委在抓好村级投诉站的同时,继续不断完善消费维权网络建设。今年辅导高铁新城圆融广场开展企业监督站建站工作,共新增6家企业监督站。目前,全区共有镇、街道分会9个,社区、村级投诉站117个,企业监督站59个,力求维权网络全覆盖。

新闻媒体是宣传教育的重要载体,媒体宣传是消费教育、警示的倍增器。今年以来,我们借助苏州电视台《今日相城》栏目和报纸《消费者周刊》及时开展普法宣传、发布消费警示、案例分析、维权路径和零投诉企业等有关报道23篇次,起到较好的社会效应。与此同时完善“律师接待日”工作机制,有效开展“律师接待日”活动,为消费纠纷调解工作人员提供面对面的法律指导。建立消保委及分会调解工作人员工作微信群,帮助调解工作人员更好地把握调解过程中遇到的法律问

题,提高调解工作效率。区消保委常年法律顾问沈和成和严华律师人群及时为工作人员在调解中遇到的法律问题答疑解惑。建群后,调解工作人员可以参与互动,相互学习、相互支持,共同提高调解工作能力;能信息互通,及时关注掌握焦点、热点消费纠纷动态,便于及时研究对策,预防矛盾激化事故发生。积极开展消费约谈工作。针对阳澄湖区域部分商家存在缺少斤两、无法提货、死蟹等问题,区消保委认真归纳信息、分析原因,并对14户投诉较多的大闸蟹销售企业开展消费约谈,签署《承诺书》14份。通过宣传《消费者权益保护法》、《江苏省消费者权益保护条例》等法律法规内容,进一步提高了企业主体自律性,净化大闸蟹消费环境,促进了阳澄湖大闸蟹产业健康发展。及时化解纠纷,发挥消保委社会维稳作用。例如,消费者刘某在相城区二手车交易市场购一辆大众轿车,成交额13万元,后发现该车疑似事故车。因在购买合同中双方未明确事故车事项,消费者退款协商不成,遂向相城区消保委投诉,消保委接诉后立即联系二手车经销商核实情况,并立足于法、晓之以理的进行耐心调解,经反复调解,最终以原价13万元退货。

武汉消费者陈女士参加苏州一日游,在相城区万里路某玉器店,面对各种打折诱惑,标价数十万元和田玉最终被陈女士以2万元的价格拿下。回武汉后,家人认为被骗了,发生了家庭矛盾。想退货,商家又不肯。陈女士压力很大。11月13日专程从武汉赶到相城消保委投诉。通过调解,最终商家全额退款2万元。消费者深情感慨:苏州是个美丽的城市,苏州人善良美丽,政府部门办事效率高。消保委坚持立会之本,履行法定调解职责,继

续推进“诉调对接”运作机制,将消费纠纷调解融入“大调解”体系,实现消保委调解的规范化、法制化和专业化,充分发挥消保委的社会维稳作用。

2018年,相城区消保委将不忘初心,继续前行,建立与其他行政部门和商业性行业协会消保工作衔接机制,推动社会“大调解”工作体系建设。从政府工作层面正确定位消保委工作,主动争取党委、政府支持,强化部门联席会议工作机制。与此同时要主动将消费纠纷调解融入社会“大调解”体系,通过社会调解资源与消费纠纷专业调解资源有效整合和优势互补,坚持实行“政法综治牵头协调、司法行政和市监部门业务指导、消保调处机构具体运作、相关部门整体联动”的重大消费纠纷联动调处运行模式,增强消保委调解工作的权威性和有效性。

倡导诚信经营,构筑相城健康放心消费环境。在全区继续开展“零投诉企业”和“消费者满意单位”创评活动,组织评优企业和单位向社会公开诚信经营承诺,接受群众和媒体监督,引导所有经营者谨于社会公德,增强社会责任意识。并且对消费者反映强烈、具有群体性侵权行为的商品和服务问题开展消费调查、体察活动。

广泛开展多种形式的宣传教育活动,营造相城良好的消费者权益保护氛围。积极利用现代信息技术发达的传播优势,广泛运用互联网、手机等新媒体,采用视频、漫画、公益广告等群众喜闻乐见的形式,提高消费教育引导工作成效。

加强消保委基层组织建设,继续推进基层网络建设示范进程,促进城乡协调发展。

(徐爱国 萧敏)

苏州吴江:快速支付全国首笔执行救助保险赔

12月6日,人保财险吴江中心支公司成功将执行救助保险首笔赔款40000元支付到陈某某家属账户。这是执行救助保险推出以来全国首笔保险赔款。

据介绍,2009年3月20日,陈某某三轮电动车被王某驾驶的机动车碰撞,致陈某某抢救无效死亡。经法院判决,王某应在指定期间支付人身损害赔偿金,但王某至今未履行赔偿义务,且名下无财产可供执行。2017年11月,生活困难的陈某某家属向法院申请执行司法救助,经审查,申请执行人符合司法救助条

件。根据执行救助保险合同约定,人保财险吴江中心支公司在接到法院理赔通知书后,主动作为,快速理赔,于10个工作日内向申请执行人支付了赔款。

在现实生活中,由于部分被执行人没有履行赔偿义务的经济能力,导致当事人虽然赢了官司,但却难以追回全部赔偿款,有的当事人也因此陷入生活困境。为帮助执行阶段经济状况差的当事人,弥补当前司法救助制度的不足,在实施现有救助机制基础上,人保财险吴江中心支公司与区法院建立起

联动,在全国创新推出执行救助保险,法院作为投保人,购买执行救助保险。在救助资金的发放上,先由中支公司协助调查申请材料的真实性、申请人相关经济生活等情况,再由法院审核,通知赔付。

执行救助保险可以带来拓宽救助对象广泛性、增加救助额度和提高救助准确度三大好处,充分彰显司法关注民生、保障民生和服务民生的重要作用,并对破解执行难题、促进社会和谐稳定起到积极的推动作用。首先,被保险人是因无法执行或执行不到位的胜诉受害

人及其家属,一旦确定受害人及其家属符合救助规定,保险公司便会对符合条件的所有受害人及其家属进行赔偿。其次,根据合作协议,投保的救助基金总额能增至1.3—1.5倍之间,扩大了救助额度。最后,保险公司对申请救助人的情况进行调查、法院进行审核,救助款发放完毕后再由保险公司回访核实,这样“前调后核”的方式可以保证救助必要性,确保救助真正落实。

(冯晓 吴越)

17 服务年,寿险在你身边:苏州寿险智慧客服引发新潮流

平安人寿近期运用高科技AI技术推出了智慧客服服务。客户只要通过手机金管家APP,视频连线空中柜员,即可随心所欲地办理保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等保险业务,极大的优化了业务办理流程,提升了客户体验。

平安苏州寿险积极响应落实,11月初通过各项调试后智慧客服也在苏州成功上线

了。截止目前为止,已成功接待30余单线上业务,为客户成功办理了累计红利领取、保单贷款、联系信息变更、生存金自动转账授权和给付人工领取等多项业务,获得了客户及业务伙伴的一致好评。

近日,客户陈先生通过手机金管家联系到了平安苏州寿险的空中柜员,仅仅花10分钟柜员就成功为客户办理了

两单给付人工领取业务,陈先生惊讶的表示,平安的新科技真的太方便了;次日客户王先生也通过手机连线我们的空中柜员,仅耗时6分钟,就成功办理了保单贷款业务,王先生对我们平安的热情服务十分满意,他表示以后有需求会继续使用智慧客服;第三天,客户李先生通过平安苏州寿险的空中柜员,成

功办理了联系信息变更,此时客户正在游乐场遛娃,轻轻松松利用空余时间就成功办理了保单业务,客户表示平安的新科技真的太贴心了。

平安苏州寿险始终秉持“客户为本,服务至上”的服务理念,不管是线上还是线下,都将继续用真心和温情换取客户的非常满意和十分信赖。

17 服务年,平安在你身边:苏州寿险鲜花探视送温暖,真情理赔暖人心

平安苏州寿险的鲜花探视服务自7月份开展以来,通过一线柜员的积极宣导,业务伙伴们全力支持,共计为690名客户带去了平安最温暖的祝福和最诚挚的慰问,让客户真切感受到平安温暖、贴心、周到的好服务,得到了广大客户的一致好评与赞扬。

近日,业务员刘女士高兴的来到柜面,向柜员小尤连声表示感谢。原来,上周四柜员小尤刚到营业部晨会上做了“理赔三日报案以及鲜花探视”的宣导,刘女士听到后,想到自己有一位客户近日出险了,于是,她立刻帮客户报了案,

第二天便收到了领取鲜花的提示短信。周六,刘女士带着刚领到的鲜花去医院看望客户,客户很是惊喜,一下子与刘女士亲近起来,她表示平安的服务太贴心了,让她很感动,逢人就夸奖平安的服务好!

鲜花探视拉近了客户与我们心与心的距离,传递了平安人寿对客户真情关怀。柜员们积极的宣导,大大促进了客户理赔的三日报案率,提升了客户的服务体验,同时也为前线的业务拓展圈共奔实的基础,在兑现承诺的同时,更体现理赔服务的爱与关怀。

平安苏州寿险:鲜花探视 情暖苏城

从客户报案的那一刻开始,我们的理赔服务便开始了。

为进一步提升理赔服务体验,今年7月1日开始,平安苏州寿险推出了鲜花探视理赔特色服务,让出险客户在第一时间感受到平安的真诚慰问。该项服务一经推出,便获得了广大客户及业务同仁的一致好评!

陈先生是公司老客户,5年前在代理人的推荐下投保了终身寿险组合,今年7月陈先生因肺癌曲尽住院治疗,住院当天便微信通知代理人出险情况,代理人了解情况后立即在通过口袋APP为陈先生提交了理赔报案。次日,代理人手捧鲜花来到病房向陈先生送去平安的真挚慰问,并提醒客户理赔所需资料及注

意事项,令陈先生及其家人大为感动,同病房的病友看到这一幕,也纷纷投来羡慕的目光。

客户出院后当天下午,代理人来到客户家中,通过现场拍照上传理赔资料为客户提交理赔申请,让陈先生惊讶的是,提交申请后仅过了7分钟,理赔款就打到了他的银行账户里!

陈先生兴奋的对代理人说:“都说平安服

务好,这次住院真是让我亲身体验了一把,不仅有人情味,理赔还神速,当初选择平安太明智了!”随即向代理人提出加保意向,为自己的孩子及妻子各投保一份保险。

鲜花探视暖苏城,足不出户办理赔。平安苏州寿险始终致力于提升客户理赔体验,积极主动为客户带去有温度、人性化的暖心服务。