常熟市消保委消费维权路不断开拓进取

2017 年，常熟市消保委主动适应新常态，切实履行《消费者权益保护法》赋予的公益性职责，增强大局意识、责任意识，把实现好、维护好广大消费者的合法权益作为消费维权工作发展的根本目的。围绕中消协确定的"网络诚信消费无忧"消费维权年主题，充分发挥社会各界作用，健全"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新机制，通过持续营造放心的消费环境，提振消费信心，刺激消费增长，服务常熟经济社会发展，推进常熟消费维权事业再上新的台阶。

2017 年，常熟市消保委围绕"一条主线"、突出"三项重点"、推进"六个转变"。

围绕年度主题　把握工作主线

2017 年，常熟市消保委要贯彻新时期把强化学习教育作为贯穿全年各项工作的主线，着力在提升科学履职能力素质上下功夫。(一)是要认真组织开展学习贯彻十八届七中全会、十九大精神的各种活动，围绕主题，突出重点，帮助广大消费维权工作人员深入全面地领会全会的精神实质。(二)是要研究制定贯彻落实的具体措施，以消费维权基层组织规范化建设为抓手，积极开展"学习型消费维权组织"争创活动。(三)是要把《消法》《消法实施条例》《人民调解法》《受理消费者投诉工作导则》作为维权业务知识学习的基础，全面加强理论学习、业务学习等各项学习教育工作，着力提升维权队伍思想认识水平和全面履职能力。

突出工作重点　提升效能水平

2017 年，全市各级消保委要切实抓好三项重点工作：

大力提升消费教育工作水平。常熟市消保委要重点搭建和运用好三个宣传教育平台：(一)是依托"3·15"消费维权品牌，围绕中消协确定的年主题，采取上下联动、城乡联动等方法，通过举办大型广场咨询活动、出版消费维权专题特刊、消费知识读本等一系列宣传活动，不断扩大"3·15"品牌的影响力。(二)是组织消保委系统内外的专(兼)职维权工作人员，按照继续教育的课时及教学要求，进行系统化、专业化的教育培训。市消保委下属分会和消费维权监督站、投诉站工作人员将进行岗前培训和在岗进修。其中岗前培训率要达到 90%以上，在岗进修率要达到 50%以上。(三)是依托遍布城乡的维权组织，与消费维权专家团（宣讲团）联手，进社区、进农村，充分利用居民小区内的公共宣传栏、宣传橱窗、公共楼道等公共资源，把消费维权知识宣传到每个居民小区，把科学消费理念植入每个消费者心中。(四)是因地制宜地开展分类消费教育活动。要继续发挥好三类消费教育基地、消费教育学校、消费大讲堂的作用，制作通用版分类教育读本或课件，拍摄针对老年人消费特点的消费维权案例专题剧，进一步丰富宣传教育的内容，提高宣传教育的效果。

完善消费纠纷和解机制。全市消保委组织要在去年基础上，进一步推进消费纠纷和解机制的落实。(一)是要针对部分维权热点、难点，探索建立专家团专业的调解机制，拓展消费纠纷调处新途径。(二)要继续推进成立"行业性消费纠纷联动调解服务中心"，并相应组建具有行业特色的专家委员会，扩大维权专家库建设，方便消费者选择。(三)要强化行业自律，大力推进争创"零投诉企业"、"消费者满意单位"、"消费争议和解示范街"等创先争优活动，力争每个建制镇(街道)都创建一条"消费争议和解示范街"。

强化基层维权站点规范化建设。他们坚持发挥先进典型的示范引领作用，着力加强基层维权站点的规范化建设，实现"八个一"建站标准：完善硬件设施，明确工作职责，规范工作程序，做到硬件达标、制度健全、人员到位、工作有序、运转高效。大力开展示范创建工作，力争全年样板分会 100%，样板站点 50%以上，示范窗口 10%以上；进一步推进苏州消费维权通"点点 315"APP 消费争议和解新平台建设，为消费者提供一条便利快捷的投诉渠道，提高消费纠纷和解效能。

切实规范消费纠纷调解工作。消费纠纷调解是消保委的立身之本。他们抓好消费投诉调解的规范工作，特别是对于简易消费纠纷调解，要建立快速、规范的调解机制，做到快捷、方便、有效，使消费者更加满意；进一步发挥人民调解委员会的应有机制，严格按照人民调解工作程序，依法调解、规范调解，提高消保委人民调解的成功率和满意度；全面探索"诉调对接"运作机制，从组织机构和程序制度等方面入手，与司法体系建立多方位的对接关系，切实降低消费者维权成本，提高维护消费者合法权益效能。

努力构建消费维权社会共治体系。他们主动向党委、政府汇报消费维权工作，积极争取党委政府的支持与关心，特别要借助各级人大代表和政协委员的力量，解决消费中的热点和难点问题；加强与新闻媒体的协作配合，充分发挥新闻媒体在消费维权工作方面的舆论作用，放大聚焦效应，营造良好氛围；开展致人伤害事件等重大消费纠纷的深度调查，加大个案投诉的解决对行业经营行为规范引导的力度。要注重从日常投诉个案中发现相关行业、商品、服务普遍存在的侵害消费者权益行为，向有关部门提出合理化建议；积极组织消费者代表，开展消费体察和商品比较实验，定期向社会公布消费投诉统计分析、消费调查报告、商品（服务）比较试验结果、消费警示或消费提示、侵害消费者权益典型案例等重大维权信息。

推进"六个转变"　提升履职效能

2017 年，全市消保委组织要通过强抓规范建设，努力推进"六个转变"，进一步提升全市消费维权工作效果，提升全市消保委组织的权威性和公信力。

推进基层组织建设由"数量"向"质量"转变。市消保委本着"面向基层、指导基层、帮助基层、强化基层"的原则，按照基层组织建设《管理办法》和《考核细则》的要求，全面推动基层组织硬件、软件建设再上新台阶，提升基层消费维权组织的规范化建设水平，真正实现将 90%以上的消费投诉化解在基层、解决在萌芽状态。

推进消费纠纷调处介入由"事后"向"事前"转变。他们在努力提高消费纠纷调解效率的基础上，以开展争创"零投诉企业"、评选"消费者满意单位"等活动为载体，全面深化消费纠纷和解机制的落实。要积极探索和实施消费维权预警制度，从日常受理的不特定消费投诉中，发现共性的侵害消费者权益问题，及时向经营者发出针对性的提醒告知书，督促和警示经营者采取措施及时停止侵害，积极整改。要通过消费维权预警制度的建立，前移维权工作关口，逐步实现消保委从侧重消费纠纷的事后调解，向由共性、倾向性问题源头提供事先提示和预警的转变。

推进消费维权作用地域由"本地化"向"区域性"转变。要主动顺应形势发展，充分运用消费维权区域合作平台，要围绕消费领域中的热点和难点问题，加强与周边县市区的交流合作，完善区域合作机制，进一步整合各方面的社会资源，推动消费维权的便捷高效。

推进消费维权监督机制由"单一型"向"复合型"转变。要积极争取多方支持，形成覆盖全社会的监督合力；充分发挥行业组织、企业和商贸主力单位作用，积极开展消费体察和评议活动。要加强与成员单位中有关行政机关在维权工作方面的沟通，积极参与到有关市场监管活动中去，加强对商品和服务的社会监督。要坚持办好《消费维权瞭望》等，与常熟电视台主力继续常熟风办好"消费之友"栏目，还要同常熟日报合作，适时曝光和点评侵害消费者权益行为。

推进消费维权工作人员由"普通型"向"专业型"转变。他们以基层一线维权工作人员为重点，以培养"专业型"维权人才为目标，要建立各类教育基地、专业性消费教育学校，组织消保委系统内外的专(兼)职维权工作人员，按照继续教育的课时及教学要求，进行系统化、专业化的教育培训。

推进消费维权工作手段由"传统型"向"现代型"转变。他们将制度融入软件，用软件促进落实，以"手机 APP 客户端"消费争议和解平台建设为载体，实现对基层维权工作的信息化管理，为老百姓提供一条便利快捷的投诉渠道，提高消费纠纷和解效能。要进一步完善基层维权网站，让媒体和群众在第一时间内，通过网站获取相关的消费信息，并及时传播，从而让全社会共同关注和参与消费维权事业。

常熟市消费维权四大投诉热点呈现增长态势

据常熟市消保委统计：2017 年度，全市各级消保委组织共受理消费者投诉 4373 件，其中 12315 受理消费者投诉 1877 件，12345（寒山闻钟）受理消费者投诉 2496 件，已结 4351 件，结案率 99.5%；为消费者挽回经济损失 206.8 万元；运用人民调解程序调解消费纠纷共 17 件；接待来电、来访咨询 8836 人次。从投诉统计情况来看，2017 年度消费者投诉量与 2016 年度消费者投诉量同期相比增加 47.4%，呈现四大投诉热点。

服装鞋帽类纠纷仍是消费投诉最热点

全年涉及服装鞋帽类的投诉 1893 件，占全年消费投诉的 43.29%。服装、鞋类投诉案件主要表现在四个方面：

一是消费者反映质量问题，当消费者对购买的商品质量提出质疑时，商家往往以影响第二次销售为由拒绝退货，或要求消费者提供检测报告才愿意商量退赔问题，引发消费者不满。

二是部分商场在促销活动中，某些经销商为平衡利益，故意抬高价格，致价与实际支付价格不一致，引起消费者纠纷。

三是消费者因购买的商品出现尺寸不对、颜色差异等问题，提出退换的遭拒绝。

四是在一些服装鞋帽类展销会上，部分商家存在销售假冒、"三无"产品，引发消费者纠纷。

通讯类投诉量呈居高不下态势

全年涉及通讯类投诉 442 件，占全年消费投诉的 10.11%，消费者投诉的热点问题主要有三个方面：

一是网络信号不稳定，出现信号盲区；漫游收费不合理，出现无故扣费；智能手机"偷上网"，未使用流量却扣费；停机或取消业务后仍扣费、收费未及时短信提醒；宣传不真实，未兑合约返还费用等现象。

二是宽带业务方面，存在网速慢、频繁掉线等问题，消费者通过手机、电脑的网络测试软件测试，发现实际速度与宽带服务商承诺的宽带存在很大差异，在网络体验上并不理想，消费者提出质疑。

三是定制机捆绑业务，定制机手机质量问题难"三包"；手机内设置软件收取高额费用；有的运营商利用"先免费后收费"的手段，在消费者不知情的情况下开通炫铃、彩铃、上网等业务，引发消费纠纷。

预付卡消费投诉问题依然严重

全年共受理各类预付卡投诉 704 件，占全年消费投诉的 16.1%，在一些服务性行业出现了销售预付消费卡的，涉及在美容美发、健身、洗衣、洗浴、教育培训等行业，消费者投诉的热点问题主要有三个方面：

一是不少经营者在销售时作出种种承诺或享受价格打折、消费返回等便利诱使消费者购买消费卡，之后却不能兑现服务承诺。

二是经营者利用格式合同条款使消费者的合法权益受到损害，引起消费者的不满。

三是在预付款消费领域，仍存在不少商家中途歇业或者转让，甚至关门停业，消费者无法正常消费或者退款的投诉，大部分都集中在美容美发、健身、水果、教育培训等领域。

网络购物消费投诉问题较多

全年共受理销售服务类投诉 512 件，占全年消费投诉的 11.7%。随着互联网经济的发展壮大，消费者采用互联网渠道进行购物的比例和频率不断提升，网络购物已成为普通消费者日常生活中常用的消费模式。针对网络购物，消费者投诉的主要问题有四个方面：

一是承诺不兑现，如不履行合同义务、买卖合同纠纷、优惠券使用等；

二是广告问题，如虚假宣传、使用绝对化用语等；

三是商品质量问题，如以次充好、三无产品等；

四是其他问题，如支付安全隐患、消费者个人信息泄露等。

常熟服装城开展"3·15"国际消费者权益日活动

3 月 9 日，常熟市服装城管委会、市场监督管理局服装城分局和消保委服装城分会在九龙大市场南大门广场，联合举办 2018 年度"3·15"国际消费者权益日咨询服务活动。活动由管委会及成员单位团工委、社会事业局（计生办、劳动所、食安办）、综合管理局（综治、司法）、辖公安委等多部门参加。活动紧紧围绕中消协 2018 年"品质消费、美好生活"年主题，开展了现场消费咨询解答、投诉受理、有奖问卷调查、发放宣传资料、法律进学校等多种形式的法律法规宣传以及便民服务、执法检查等一系列活动。

本次活动着力于增强消费者的自我保护意识和经营者责任意识，重在宣传《江苏省消费者权益保护条例》、《电梯安全手册》、《特种设备安全工作相关法律法规》、《食品安全法》等法律法规知识内容，特别是现场住宅装饰装修行业知识有奖问卷调查，吸引了较多市民踊跃参与，场面热烈，结合问答开展了相关基本知识的宣传，工作人员讲得细致，参与群众听得认真，反响强烈。

活动现场接受消费者现场法规咨询 80 多起；受理现场投诉 2 件，发放各种宣传资料 2000 多份；住宅装饰装修行业知识有奖问卷调查 200 份；执法人员检查经营户 18 户。"3·15"活动内容丰富，形式多样，参与活动的群众反响强烈。

"3·15"国际消费者权益日活动暨志愿者为民服务活动的开展，加快了常熟服装城转型升级，促进了市场持续稳定发展，全面提升了商城的维权意识和能力水平，从而推动服装城进一步争强做优，把服装城真正打造成一个规模化、现代化、信息化、品牌化的国际性服装流通产业集群。

本版组稿宣传　毛元伟