

全国“人民满意的公务员集体”

厦门
12315

当好消费者“维权卫士”

积极开展消费维权、市场专项整治,切实维护广大消费者合法权益



厦门市12315投诉举报处理指挥中心。(市市场监管局 供图)

本报记者 陈泥
通讯员 陈雪松 杜丽芬

从“一号对外”,到12315和12345热线“双号并行”;从工作日8小时人工接听,到365天7×24小时服务不下线;从单一的线下消费维权,发展到集电话、邮件、网上监管平台、手机小程序等于一体的多元化消费维权方式……作为市场监管部门服务群众的重要窗口,近年来,厦门市市场监督管理局消费者权益保护处(12315投诉举报处理指挥中心,以下简称“厦门12315”)围绕市场监管部门的工作重点,以消保维权监管为中心,积极开展消费维权、市场专项整治等工作,切实维护广大消费者合法权益。厦门市连续三年在中消协组织的全国百城市消费者满意度测评中位居前列,消费者满意度不断攀升。

今年3月,厦门12315被中宣部命名为“第七批全国学雷锋示范点”,成为福建省和全国市场监管系统唯一获命名的示范点;8月30日,全国“人民满意的公务员集体”和“人民满意的公务员集体”表彰名单出炉,厦门12315获评全国“人民满意的公务员集体”。

2019年,厦门12315贯彻市市场监管局党组指示要求,采取创新联动机制、规范业务流程、扩大接听座席等举措,整合原工商、质监、食药、知识产权、价格监督等五条热线,建立统一的12315指挥中心工作体系,在全省率先实行12315一号对外,在最短的时间内实现了“机构改革从物理整合到化学融合”的要求。为方便群众随时随地得到

帮助,他们畅通多种消费诉求渠道,不断改进业务工作流程,确保消费诉求快登记、快分流、快办理、快反馈;认真、细致地回复消费者的每个诉求,确保平均每天达100件的诉求件的按时接收率、办结率和群众满意率均达到100%。

2020年,面对突如其来的新冠疫情,厦门12315充分发挥支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,坚持立足

以点带面的支点作用,实现“315”服务与消费者“零距离”。

建立消费纠纷快速处理的绿色通道,也是厦门市场监管局消费者权益保护工作这几年来一个关键举措之一。据统计,2021年全年,厦门12315共快办快结旅游消费、食品安全、特种设备等重要投诉举报3300余件,消费纠纷处置成效明显提升。

如今,厦门市消费维权意识不断提高,离不开厦门12315的努力。除了及时公布维权案例、进行消费提醒外,厦门市场监管部门近年来注重源头治理,通过行政指导、约谈等方式方法,引导经营者自觉履行消费维权主体责任,督促经营者依法诚信经营。

去年,针对辖区旅游市场“开蚌取珠”乱象、汽车消费痛点等热点重点维权事件,厦门12315及时牵头组织涉事经营者行政约谈80场次、400余家次,组织

时,积极对接档案馆,发函请求协查。几经周折,她终于找到了佐证老人参加工作的原始档案材料,找回了二十几年的视同工龄,老人的退休金多了近2000元。老人激动得连连道谢。

在“家门口”为农场职工开展养老保险缴交工作,林慧娟把6麻袋材料扛回单位,加班加点进行档案审查、账目清查;在窗口排长队时,林慧娟细心引导,想出“一窗双号”的办法,让群众在服务大厅办事等候时间大大缩短……林慧娟始终将帮助群众作为头等大事。

紧扣中心 在服务为民上有作为

构建体系 在解决诉求上提效能

问题导向 在务实担当上出成效

近三年来,厦门12315共接受登记处理消费投诉举报近35万件,提供消费咨询48万余次,为消费者挽回经济损失3.6亿元。

2019年以来,12315维权网点和解消费纠纷5万件左右。2021年以来,厦门入驻全国12315平台的ODR(消费纠纷在线解决)企业达112家,共处理消费投诉25628件,方便和服务了经营者和消费者。

厦门12315积极引导大型商圈经营者主动承诺“线下购物七日无理由退货”,目前全市已有303家企业实现线下无理由退货3843件,金额478.42万余元,提升了消费品质,激发了消费潜力,优化了消费环境,有效推动了消费环境创建。

岗位、全天24小时响应,按照“快记快办快结”的要求及时接收、登记、分流、办理消费诉求,第一时间回应各方消费关切。同时,动员厦门市各级消费战线迅速行动,与市文旅局、12345政务热线建立应急机制,及时高效妥善处置酒店、机票退款投诉及其他涉疫投诉1724件,挽回经济损失339.58万元。

针对近年来线上消费渐渐成为主流的新情况,厦门12315加快推进线上消费纠纷解决机制,积极动员投诉比较集中、投诉热点问题突出、解决纠纷较好的知名企业申报成为ODR(在线纠纷解决)企业,并实行点对点帮扶指导,加强业务培训,提高线上处置消费纠纷的效能,大大方便了经营者和消费者。

家通过热点问题专业点评、直接参与调解等形式,协助处理疑难消费纠纷,解决投诉难点、痛点、堵点,为维权工作提供强大智力支持;另一方面,指导区消委会组织食安志愿者、热心市民以及区纪委、区检察院等社会各界代表组成消费维权“体察团”,参观食品安全教育基地,开展网红外卖食品“你送我检”、大型游乐场特种设备应急演练等体察活动,让消费者“零距离”感受监管执法过程,增强消费信心,提高维权参与度。

“她对业务非常有钻研精神,能把复杂专业的社会保险政策,转化为通俗易懂的语言,为大家答疑解惑。”同事们告诉记者,林慧娟是大家眼中的“政策通”“活字典”。

去年1月起,厦门市企业职工养老保险执行福建省统一政策,林慧娟顶着办理程序全面变更的重重压力,利用下班时间和周末熟悉政策,快速梳理衔接规程,每天工作10多个小时,为2171名参保人员办理退休,核定金额2024.8万元,第一时间把养老待遇兑现到位。

另一方面,业务精湛的林慧娟也非常讲正气、敢担当。在林慧娟看来,社保基金是人民群众的“保命钱”,必须履职尽责严把待遇支付关,避免出现养老保险基金“跑冒滴漏”的情况,损害人民群众的切身利益。

在一次日常自查中,林慧娟发现一名参保人存在重复享受待遇问题。由于参保人改变了联系方式,林慧娟多渠道排查,最终查到了参保人联系方式。参保人刚开始拒绝退还重复待遇,林慧娟反复做其思想工作,成功将重复领取的待遇追回。

“父老乡亲的生活费、钱袋子,我们不能有一丁半点的马虎。”林慧娟说,荣誉是对自己工作的认可,更是一份激励,在未来的工作中,尽心尽责做好每一件“普通小事”。



▲仪式现场,受助学生拿到了助学金及爱心联系卡。

46.8万元!
发放奖助学金
助学子圆大学梦
同安举行2022年奖优、
扶困助学仪式

文/本报记者 卢津华 通讯员 韩超 林毓超
图/通讯员 颜敬伦

金秋好时节,浓浓助学情。8月31日,同安区总商会与区关心下一代工作委员会在同安会堂联合举行2022年奖优、扶困助学仪式,38名困难大学生与6名优秀学子先后上台,领取助学金,共计46.8万元,激发莘莘学子奋发图强、争先创优的求学热情,解困难生开学的燃眉之急。

据悉,同安区总商会成立的爱心基金,为寒门学子提供经济资助,多年来已资助困难家庭学生近3000人,资助金额达1152万元,同安区总商会在扶困助困的同时,也连续两年开展了奖优活动,鼓励同安区学子们艰苦奋斗,从竞争中脱颖而出。

心系教育事业
200余家本土企业积极参与

当天上午,同安会堂暖意浓浓,受助学生拿到了新学期的第一份礼物——助学金及爱心联系卡。

受助学生每人拿到6000元的助学金,爱心卡上详细列出爱心企业联系方式。受助学子未来如遇到困难,可以寻求爱心企业帮助。同时,企业也可以通过爱心卡对学生进行回访,持续关注学生的生活、学习状况。

爱心企业家代表、同安区工商联(商会)主席(会长)陈福祥告诉记者,今年新一届同安总商会理事及爱心企业家爱心不减,积极踊跃持续开展资助助学,200余家本土企业积极参与关爱行动,展现了民营企业心系教育事业、勇担社会责任的良好形象。

此外,为实现精准助困,同安区关工委主动作为,挨家挨户上门核实情况,积极协调社会力量筹措善款,多方开展助学、助困等关爱帮扶活动。

爱心传递,筑梦前行,受资助的学生代表坚定表态,将常怀感恩的心,学成归来后,用心服务社会、建设家乡。

弘扬重教之风
六名优秀学子受表彰

仪式现场,不仅为经济困难学生提供资助、授予资助助学企业爱心牌匾,还为品学兼优的学子进行表彰,邱心贝、邵瑞超、蔡学源、陈曦、孙延范、吕欣妍6名学子分别被北京大学、清华大学、中国人民大学等名校录取,现场领取3万元-5万元不等的奖学金。

奖励优秀学子,弘扬重教之风,这是区总商会爱心基金第二年设置奖学创优活动,同安区相关负责人表示,同安区商会的资助助学行动是参与社会建设的重要举措,是一项社会责任共担、发展成果共享的公益行动,更是一项党政关怀、社会关注的民生工程。

如今的同安,崇文重教、育才兴学良好社会风气蔚然成风。同安区总商会爱心基金2013年成立至今,持续慰问困难学校、贫困大学生、贫困高中生、贫困家庭等,奖励11名优秀大学生、贫困中小學生,累计资助2608人次、金额共计648万元。

爱心传递正能量,扶贫济困有担当。同安区总商会通过区红十字会定向捐助区妇联2万元开展扶贫工作,通过厦门残疾人福利基金会捐助60万元开展残疾扶贫、救助等,慰问一线环卫工人10万元,捐赠427万元助力疫情防控……

“同安区总商会爱心基金捐助活动,得到了区委区政府及社会各界的肯定,希望通过捐赠活动,引导社会各界伸出温暖之手,积极履行社会责任,共同营造互相关心、互相帮助、互相支持的良好社会氛围。”同安区总商会监事长刘育红表示。

数据

同安区总商会爱心基金2013年成立至今,持续慰问困难学校、贫困大学生、贫困高中生、贫困家庭,奖励11名优秀大学生、贫困中小學生,累计资助2608人次、金额共计648万元。

同安区总商会通过同安区红十字会定向捐助区妇联2万元开展扶贫工作,通过厦门残疾人福利基金会捐助60万元开展残疾扶贫、救助等,慰问一线环卫工人10万元,捐赠427万元助力疫情防控。

林慧娟

扎根一线窗口 一心为民服务

她是海沧区社保中心养老失业科科长,21年始终坚守服务窗口

文/本报记者 林岑
通讯员 林晓蕾
图/海沧区 提供

8月30日上午,全国“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”表彰大会在北京举行。来自海沧的林慧娟登上榜单,是全市唯一获评全国“人民满意的公务员”的个人。

林慧娟是海沧区社保中心养老失业科科长,21年来,她始终坚守在服务窗口。近5年来,林慧娟带着科室人员办理被征地、机关、企业职工退休、失业等业务4万余件,服务群众5万余人,深入街道、社区开展社保知识宣传163场次,她用心、用情、用法,诠释了一个基层党员干部的初心与守望。



▲林慧娟在服务窗口忙碌。



在业务上,林慧娟成为同事眼中的“政策通”“活字典”。图为她与同事认真探讨业务。

解民忧平难事 她是人民群众的贴心人

林慧娟常说,群众利益无小事,社会保险业务不是表册上一串数字,对群众来说都是关乎利益、关乎幸福感的大事,“要清楚知道群众想了解什么、还担心什么、在期盼什么。”

去年夏天,一位老人匆匆来到海沧社保窗口,焦急地说:“我早年前下岗后辗转多地打工,在办理退休手续时才发觉个人档案在工厂搬迁过程中遗失,之前二十几年的视同工龄无法确认,这可怎么办?”

林慧娟看到后,急忙安慰老人,立即提请市社保中心档案室协助查找工厂原始材料上的老人信息。同