



厦门市教育科学研究院附属小学一年级师生走进12315投诉举报处理指挥中心接线大厅，了解投诉举报处理流程。

市场监管人员开展暑期旅游市场专项执法检查。



厦门市市场监管局按照主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，健全工作机制，畅通诉求渠道，优化工作流程，提升消费纠纷处置效能，优化提升消费环境。数据显示，今年上半年厦门市市场监管局12315投诉举报处理指挥中心(以下简称“厦门12315”)共登记处理各类诉求信息215638件，为消费者挽回经济损失3380万余元；登记旅游投诉3776件，均及时妥善处理；受理处理12345诉求件29171件，群众满意率超过98%。厦门在中消协组织的全国百城消费者满意度测评中，连续三年位居全国前列，消费环境日趋向好，消费者满意度不断攀升。

当好消费者合法权益守护者

市市场监管局营造安全放心消费环境，提升消费者满意度，助力提振消费信心

本版本/本报记者 陈泥
通讯员 林伟武

本版图/市市场监管局提供
“为‘小姐姐’的坚持不懈和认真负责点赞。”近日，厦门市市场监管局消保工作人员张婷婷在微信上受到消费者王女士的表扬。

原来，王女士不久前在某网购平台花60元购买鲜花后，商家要求她先支付20元“差价”才能发货。接到投诉，张婷婷第一时间与商家取得联系。商家表示，是因为系统标价有误，所以才要求消费者先补足差价。调查中，细心的张婷婷发现，该商家在平台登记的地址实际为一家食品经营户，并非花店。随后，她又联系了平台客服，在为消费者全额退款后，将涉事商家从该平台下架，

维护了消费者合法权益。“工作人员一直在耐心跟踪处理，让我很感动。”王女士说。

作为市场监管部门服务群众的重要窗口，厦门12315积极维护消费者合法权益，当好消费者合法权益的守护者。2022年3月，厦门12315被中宣部命名为“第七届全国学雷锋示范点”，是福建省和全国市场监管系统唯一获命名示范点；同年8月，被中共中央、国务院授予全国“人民满意的公务员集体”称号。

主题教育开展以来，厦门12315深刻理解把握主题教育的总要求，围绕消费者关注关切，努力打通消费痛点堵点，把沉甸甸的荣誉转化为干事创业的强大动力，着力提升消费者的安全感、获得感、幸福感。



▲厦门12315投诉举报处理指挥中心

消费维权服务365天不打烊

在厦门12315的办公区域，一面写着“神速响应 执法为民”的锦旗格外醒目。“多亏厦门12315及时介入，让我避免了损失。”来自江苏常熟的女士在微信小程序上购买商品后，商家不仅拒不发货，还多次驳回退款申请。今年6月1日接到投诉后，厦门12315迅速反应，立即将情况反馈至属地地区市场监管局，并持续指导、跟踪关注、督促落实解决。6月5日，王女士成功收到商家的退款，为表达感谢，她向厦门12315寄来了锦旗。

“近年来，我们积极推行12315和12345热线双号并行，实现7×24小时人工接听，确保全年365天服务不打烊。同时，结合开展主题教育，着眼消费服务提速增效，探索维权工作模式，规范维权工作流程，及时接收登记，指导处理各类消费诉求，以实实在在的实际行动解民忧、办实事、办好事。”厦门市市场监管局消费者权益保护处副处长林伟武告诉记者。

为方便市民群众及时就近解决消费纠纷，厦门12315坚持前移服务阵地，延伸服务触角，拓展消费维权便民利民新路径，拓展消费维权便民利民新路径。一方面，针对厦门电商平台多、线上消费渐成主流的实际，厦门12315加快推进ODR企业(在属地市场监管部门指导下，通过全国12315平台ODR系统提供消费纠纷在线解决服务的企业)线上消费纠纷解决机制，加强业务培训，实行点对点帮扶指导，提高线上处置消费纠纷的效能。厦门ODR单位活跃度位居全省第一，去年通过ODR机制处理消费纠纷占全省ODR处理纠纷总量的74.72%；今年上半年，全市158家ODR企业线上处理消费纠纷13892件。另一方面，积极推进线下无理由退货活动，加强宣传，引导更多企业主动承诺履诺，今年以来791家企业实现线下无理由退货66914件，退款金额1348万余元，努力营造放心消费、无忧消费的良好环境。

擦亮厦门文明旅游城市名片

厦门作为全国闻名的文明旅游城市，如何规范旅游市场秩序，营造安全放心旅游消费环境，擦亮厦门文明旅游城市烫金名片，服务促进经济社会发展？

厦门12315从消费宣传入手，先后在消保委微信公众号发布各类消费提示136篇、在春节假期通过腾讯广告给来厦游客微信朋友圈发送30万条旅游消费提示，联合相关部门发布《价格为提醒告诫书》，曝光典型涉旅案例，引导市民和游客理性消费，警示涉旅经营者合法合规经营……针对春节、“五一”等重要节点，厦门12315还围绕中山

路、曾厝垵等重点景区，聚焦海鲜排档、旅游购物等重点对象和虚假宣传、商业贿赂、食品安全等重点问题，联合相关部门开展联合执法检查7轮次，下发责令整改通知书36份，立案调查11件，组织约谈65户，营造了安全放心的旅游消费环境。

“以此次主题教育为契机，切实把学习成果转化为前进的动力，以‘时时放心不下’的责任感，守护消费者合法权益，努力营造良好消费环境，为厦门培育创建国际消费中心城市贡献市场监管智慧和力量。”厦门市市场监管局相关负责人表示。

亮点

1 提升维权效能

厦门12315结合开展主题教育，瞄准维权工作流程堵点和诉求难点，深入基层调研，听取意见建议，梳理维权工作模式，规范维权工作流程，明晰登记、分流、办理、审核等岗位职责，提高诉求流转和办理质效。今年“五一”“端午”假期共登记旅游投诉586件，均按时分送、快速反应、及时妥善处理。

同时，结合福建省市场监管局关于做好12315效能评价工作的相关要求，加强指导，强化12315效能评价。2022年，厦门市12315效能评价综合评分为96.44，被总局评为优秀。

2 强化消费宣传

今年以来，厦门市场监管部门协同各方力量，围绕“提振消费信心”年主题，开展了内容丰富、形式多样的3·15系列宣传活动。其中，市市场监管局联合市消保委共同开展“提振消费信心 文明诚信经营 共促消费公平”3·15国际消费者权益保护宣传周活动。各职能部门、行业协会、市消保委律师团等在现场开设46个展位，为消费者提供法律咨询、假货识别、各行业领域信息咨询、维权科普等服务，反响良好。

市消保委在自有公众号及《厦门消费者》报上发布消费知识、消费提示、消费案例分析等文章共计275篇，广泛宣传消费者权益、消费纠纷解决的途径等，提高消费者自觉运用法律武器保护自身合法权益的能力。今年3月31日至5月9日，市消保委经实地考察、沟通交流，认定厦门惟艺漆线雕艺术有限公司在内的5家企业为首批“厦门市消费教育基地”，期限为三年。通过建立消费教育基地，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。

3 提升消费满意度

今年以来，厦门12315持续强化消费维权网络建设。推动重点领域和行业建立健全消费者权益保护机构，完善纠纷快调快处机制。引导经营者落实无理由退货承诺、商品质量承诺、经营者先行赔偿、消费纠纷和解等制度，鼓励生产者作出高于法律规定的保护消费者权益承诺，营造放心消费、无忧消费的环境。扩大ODR企业和消费维权联络站、绿色通道等社会化维权网络建设的覆盖面，推动15%消费纠纷通过ODR源头化解，实现消费纠纷解决便利化。

今年4月21日，市市场监管局、市消保委还组织召开“提振消费信心 提升消费者满意度推进会”暨“消费者保护工作业务培训会”，邀请中消协监督部、苏州市场监管局消保处相关负责人辅导授课，进一步增强了消保委各成员单位和系统维权干部对消费者满意度测评的指标、标准、要求和重要性的认识，为消费者满意度测评工作打下良好基础。

4 推进维权社会共治

今年上半年，市消保委继续发挥消协组织平台优势，充分发挥成员单位、行业协会、新闻媒体、律师团、消费维权志愿者等各方力量和作用，推进消费维权协同共治。一是联合美发美容化妆品行业协会、汽车行业协会等开展提振消费信心公益活动；二是召开第四届律师团消费维权推进会，围绕预付卡、汽车消费领域、黄金饰品等当前热点难点

投诉进行研讨交流，提出解决的意见建议，为消费维权工作提供坚实的法律保障和智力支持；三是参与厦门市“平安消费”专项行动市级联合检查，检查区域包括思明区、湖里区、海沧区，检查对象涉及学科类及非学科类(舞蹈、美术、书法、体育等)培训机构19家，检查内容包括收费行为、资金监管、退费权益、安全排查、宣传教育等。

同步

厦门消费维权卫士集体“充电”

如何提能增效，助力消费维权，不断优化消费环境，提振消费信心？7月9日至11日，厦门市市场监管局组织开展消费者权益保护业务培训，为消费维权卫士“充电”。

提升业务技能 优化维权服务

此次培训邀请福建省市场监管局消保处相关负责人分享关于消费者权益保护工作的思考，市政务热线协调处相关负责人讲解12345诉求件办理规范，市消保委律师团成员开展“消费维权处理若干实务问题解析”专题法律培训；设置了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(总局20号令)解读、电商群体投诉处置技巧、汽车消费领域常见投诉举报分析与处置、市场监管所举报处理规范等课程，由市场监管局消保处及各区市监局业务骨干授课。课后，参训人员开展分组讨论，结合课程中所思所获，积极围绕工作实际案例进行了研讨交流。

据了解，举办综合业务培训，是市市场监管局推进市场监管高质量发展的有力举措。今年以来，该局采取处室内以老带新、录音讲评制度、疑难问题研讨和系统中以会代训、专题培训、现场调研、指导帮带、组建律师团答疑解难等形式，加强消保系统的作风能力建设，提高诉求处置效能，先后召开消保工作会议和业务培训3期次。

“万事成于严，做于细。”市市场监管局消保相关负责人表示，投诉举报受理工作是为民造福、促进发展、强化监管的重要途径，只有始终坚持把群众身边的“关键小事”当成监管服务的头等大事，才能切实让群众感受到“监管为民”的情怀和温度。参训人员要时刻牢记消费者至上理念，发挥“挤”和“钻”精神，在加强业务学习、提升综合素质上狠下功夫，苦练“内功”，不断提升投诉处理及消费维权业务水平，凝心聚力、依法依规为市民群众做好维权服务。

选取典型案例 提炼成功经验

值得一提的是，此次培训会上，由湖里区市场监管局牵头编写的《消费投诉受理处置指导手册》正式发布。据悉，这本指导手册贴近民生，选取具有基层工作特点的投诉举报类型及典型案例，总结了各类投诉举报特点及产生问题，区分了投诉处置流程和举报处置流程并绘制流程图，让基层监管新手也能一目了然；分析归纳“七大类”投诉举报的特点、常见类型，分类提出监管建议及处置原则，选取典型案例进行评析，并梳理汇总不属于市场监管部门受理范围的投诉举报类别52条，罗列行业管辖部门、指出法律依据，覆盖面广、实操性强；总结归纳电话反馈时的规范用语、常用法律法规以及职业家赔类书面答复的文书模板，如受理告知书、立案告知书、处罚结果告知书等，将为市场监管卫士更加规范、高效处置行业投诉举报提供参考借鉴。



▲市市场监管局组织开展消费者权益保护业务培训，为消费维权卫士“充电”。



▲厦门12315收到消费者寄来的锦旗。



▲今年学雷锋纪念日，厦门市场监管人员走进校园，参与主题班会活动。