关于全市工商和市场监管系统

2018年一季度消费维权相关情况的通报

为深入推进全市工商和市场监管系统消费维权工作，按照年初制定的《2018年常州市工商和市场监管消保工作意见》，结合消费环境指数相关指标和一季度条线工作重点，市局消保处对各区市场监管局今年一季度（2018.1.1-3.31）相关工作进行了检查，现将情况通报如下：

1. **一季度12315平台消费侵权数据统计情况**

该项包括投诉、举报、诉转案数量，以及诉转案比例、投诉及时办结率、投诉举报满意率6个指标。

其中，前3个指标的数据从12315平台中直接查得；诉转案率为诉转案数量占投诉数量之比；投诉及时办结率为统计当天（4.20 17:17）各区一季度投诉办结数占投诉数量之比；群众满意率是对各区一季度投诉举报随机抽查了5%，回访得出的满意数与投诉举报数量之比。详见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标**  **辖区** | **投诉数（件）** | **举报数（件）** | **诉转案数（件）** | **诉转案率（%）** | **投诉及时办结率(%)** | **投诉举报满意率(%)** |
| 溧阳 | 177 | 30 | 10 | 5.65 | 86.44 | 70.00 |
| 金坛 | 110 | 5 | 0 | 0 | 98.18 | 83.33 |
| 武进 | 478 | 80 | 4 | 0.84 | 89.75 | 82.76 |
| 新北 | 578 | 157 | 6 | 1.04 | 93.43 | 85.71 |
| 天宁 | 548 | 54 | 0 | 0 | 83.03 | 48.15 |
| 钟楼 | 476 | 37 | 0 | 0 | 68.70 | 50.00 |

一季度共对133条投诉记录进行了电话回访，其中新北35条、金坛6条、武进29条、天宁27条、钟楼26条、溧阳10条。通过电话回访，消费者不满意主要集中在以下几个方面：

一是在投诉举报人拨打12315电话后，基层未与投诉举报人进行任何形式的沟通。主要表现在未向投诉举报人了解情况，或者未将办理结果告知投诉举报人。在整个回访过程中，发现各局均存在该问题，其中新北发现5条，金坛发现1条，武进发现5条，天宁发现12条，钟楼发现12条，溧阳发现3条。

二是投诉未能得到圆满解决，因而引起消费者的不满。其中新北发现2条，武进发现2条，天宁发现6条，钟楼发现5条，溧阳发现1条。

三是基层工作人员未能做好法律法规的解释工作。部分基层工作人员在接到转办单后，仅是简单地打了一个电话告知消费者商家同意协调处理，以此作为调解结果。对于这种调解结果消费者很不认可。其中新北发现5条，金坛发现1条，武进发现5条，天宁发现14条，钟楼发现13条，溧阳发现3条。

1. **一季度12315平台投诉数据质量抽查情况**

针对各区市场监管局一季度在12315平台已办结的自录投诉和市局分流投诉，市局按照自录5条、市局分流10条进行了数据质量抽查（自录数量不足5条的按实计）；平台自录投诉主要从数据完整性和数据准确性测查，市局分流投诉从数据规范性测查。

1.数据完整性：12315平台数据所有投诉、举报、咨询信息应做到应填尽填，重要信息应当在调处过程中努力索取。

2.数据准确性：12315平台中需填写的数据应根据消费者诉求、案件流转、案件调处的实际情况如实、正确填录或选择，使得12315数据准确反映事物的实质。

3.数据规范性：12315数据中投诉、举报、咨询的“具体内容”应按《江苏省12315信息网络系统操作规范》的相关规定填写齐全。

抽查情况见下表：

| **辖区 指标** | **数据完整性** | **数据准确性** | **数据规范性** |
| --- | --- | --- | --- |
| 溧阳 | 在抽查的5条自录投诉中，“案件信息”中“商品名称”、“投诉问题类别”、“涉及金额”未填的有2条 | “涉案主体信息”和“投诉涉及主体信息”中的“所在行业类别”不一致1条；“案件信息”中的“涉及客体类别”、投诉问题类别”不准确的2条 | 在10条市局分流的投诉中，有3条反馈内容缺少办结具体过程 |
| 金坛 | 抽查的5条完整度较好 | “涉案主体信息”和“投诉涉及主体信息”中的“所在行业类别”不一致的有4条；“案件信息”中“投诉问题类别”不准确的1条 | 抽查10条市局分流投诉发现有2条“反馈信息”无办结具体过程 |
| 武进 | 抽查的4条中有2条“案件信息”的“涉及金额”未填；有1条“商品名称”和“型号规格”未填 | 抽查的4条准确性较高 | 抽查的10条数据较规范 |
| 新北 | “涉案主体信息”不完善的有2条 | “投诉问题类别”不准确的1条； “涉案主体信息”的“所在行业类别”不准确的2条 | 抽查10条发现有2条“反馈信息”无办结具体过程；1条无办理结果 |
| 天宁 | 5条数据中有2条“案件信息”中的“商品名称”、“品牌名称”、“涉及金额”在“具体内容”中已涉及，但在上述具体栏目中未做到应填尽填；1条“案件信息”中的“投诉问题类别”未填；1条“具体内容”中无消费经过 | “案件信息”中的“消费类型”存在明显错误的有2条；未根据消费者反映情况选择，随意选择为“其他”的1条 | 10条数据中“反馈内容”无办结具体过程且无明确办理结果的3条；无办理过程的3条。 |
| 钟楼 | “案件信息”中的“商品名称”、“品牌名称”、“涉及金额”未做到应填尽填的有3条 | “案件信息”中的“消费类型”、“涉案主体信息”中的“所在行业类别”不准确的有2条 | 10条数据中“反馈内容”无办结具体过程且无明确办理结果的4条；无办理过程的1条。 |

常州市工商局消保处

2018年4月25日