关于全市工商和市场监管系统

2018年二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二季度条线工作重点，市局消保处对各辖市区市场监管局今年二季度（2018.4.1-6.30）相关工作进行了检查，现将情况通报如下：

1. **二季度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，以及诉转案率、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（7.19 9:37）各辖市区二季度投诉办结数占投诉数量之比；群众满意率是对各辖市区二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：

表1 2018年二季度常州市各辖市区**12315平台消费侵权数据统计**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 162 | 32 | 5 ↓ | 3.09 ↓ | 95.06 ↑ | 100.00 ↑ |
| 金坛 | 99 | 11 | 1 ↑ | 1.01 ↑ | 98.99 ↑ | 80.00 ↓ |
| 武进 | 388 | 102 | 18 ↑ | 4.64 ↑ | 95.88 ↑ | 85.00 ↑ |
| 新北 | 579 | 177 | 14 ↑ | 2.42 ↑ | 95.85 ↑ | 92.86 ↑ |
| 天宁 | 504 | 81 | 12 ↑ | 2.38 ↑ | 98.21 ↑ | 68.00 ↑ |
| 钟楼 | 411 | 73 | 7 ↑ | 1.70 ↑ | 96.59 ↑ | 70.00 ↑ |

在二季度的回访中发现，溧阳局和新北局基本上能做到全部由工商和市场监管干部电话联系消费者调解，对处理结果也能做到全面详细回录，格式也相对规范；特别是新北局，虽然二季度的平台投诉量在全市是最高的，但回访满意率及反馈规范度都十分优秀，值得各辖市区借鉴和学习。

就二季度统计结果看，诉转案数量最高的前三位为武进、新北、天宁，且绝大多数区域诉转案数都呈现上涨趋势，其中，武进、天宁、新北涨幅最大；诉转案率最高的前三个区域为武进、溧阳、新北。年初制定的《2018年常州市工商和市场监管消保工作意见》对各辖市区的要求是全年“诉转案”率不低于5%，各辖市区局（特别是少数本季度环比仅实现零突破的）应对照该项指标和自身现状，引起高度重视，认真查漏补缺。投诉及时办结率最高的前三位为金坛、武进、新北，上涨最快的为钟楼、天宁、溧阳；投诉举报满意率排名前三的是溧阳、新北、武进，上涨最快的为溧阳、钟楼、天宁。

二季度市局消保处共对106条投诉记录进行了电话回访，其中溧阳8条、金坛5条、武进20条、新北28条、天宁25条、钟楼20条。通过电话回访，发现存在以下几个方面的问题：一是部分消费者反映在拨打12315电话后，基层未与之进行任何形式的沟通。此类情形在投诉量相对较大的天宁、钟楼、武进不同程度地存在，分别为5条、4条、2条。二是基层局依靠消费维权服务站联系消费者协商，但未做到跟进协商结果，尤其是在协商不成的情况下未及时介入调解。消费者还反馈，不少维权服务站并未站在合法公正的角度，协商时仅仅是出于保障自身利益的辩解。三是平台上的“反馈内容”依旧可见“经调解双方达成一致”之类言简意赅且经不起推敲的字句。这些表达看似已经联系过消费者、且在调解后双方达成了一致，但实际上与消费者反馈的结果却恰恰相反。

1. **二季度12315平台投诉数据质量抽查情况**

针对各辖市区市场监管局二季度在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；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。

对比一季度，二季度各辖市区局在12315平台上的数据完整性、准确性、规范性总体取得了一定进步，其中自录数据完整度更高了，如钟楼；办理市局分流投诉的反馈内容更具体详实了，如溧阳、天宁、新北。但是也仍存在一些问题：在数据完整性方面，一季度强调过的“涉及金额”、“所在行业类别”仍存在留空的现象；在数据准确性方面，各辖市区的共性是“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；在数据规范性方面，“反馈信息”尚存在未展开具体办结过程的情况。

抽查情况见下表：

表2 2018年二季度常州市各辖市区**12315平台数据质量抽查情况统计**

| **辖区 指标** | **数据完整性** | **数据准确性** | **数据规范性** |
| --- | --- | --- | --- |
| 溧阳 | “涉及金额”未填的有2条，“所在行业类别”、“涉案主体信息”、“品牌名称”为空各1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3条，“投诉问题类别”不准确1条 | 抽查的10条数据较规范 |
| 金坛 | “涉及金额”未填的有1条 | “涉案主体信息”和“投诉涉及主体信息”中的“所在行业类别”不一致的有4条，“所在行业类别”不准确1条 | 抽查10条市局分流投诉发现有3条“反馈信息”无具体办结过程 |
| 武进 | “涉及金额”未填1条，“所在行业类别”及“投诉问题类别”为空1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 | 抽查的10条数据较规范 |
| 新北 | “所在行业类别”为空的有4条 | “投诉问题类别”、“涉案主体信息”的“所在行业类别”不准确的1条 | 抽查的10条数据较规范 |
| 天宁 | “涉及金额”为空的5条 | “投诉问题类别”不准确的有1条，“涉及客体类别”不准确的有3条 | 10条数据中“反馈内容”无办结具体过程1条 |
| 钟楼 | 完整性较好 | “涉及客体类别”、“投诉问题类别”不准确的有3条 | 10条数据中“反馈内容”无办结具体过程的3条 |

常州市工商局消保处

2018年7月25日