

315网

www.315.sh.cn

信用让消费更放心

— 2019年消费维权年主题 —



攻破维权痛点难点 助力打响“四大品牌”

——2018年上海市消保委消费维权大事记

【大事记 1】

服务进博会打响上海品牌

为助力打响上海“四大品牌”、服务保障首届进口博览会，市消保委派员驻场细致、周密、快捷“零距离”推进消费维权，注重在消费者与经营者之间中端发力，既当文明消费的倡导者，又做品质消费的引领者。

在组织大调研的基础上，市消保委向全市消费者发出《“迎‘进博’盛会 文明消费从我做起”倡议书》，激起社会舆论的共鸣。

针对本市交通、旅游、酒店、餐饮、百货等 20 多个行业的 400 家中型企业的客服热线进行模拟演练，督促企业充实客服力量、提高服务水平，确保进口博览会服务保障措施落实到位，彰显“上海服务”的品牌优势。

本着“特色在先、好中选优”的原则，联手行业协会，借助互联网平台对消费者开展问卷调查和商品评测，并组织专家对入围产品进行公开评测。综合消费者和专家评分结果，推出 24 款上海优选特色产品（伴手礼）。既为消费者提供了有价值的购物指导、服务资讯，也为上海特色产品所涉行业企业搭建了宣传推广、交流提升的平台。

【大事记 2】

消费调查营造放心消费环境

市消保委紧贴消费市场实际，突出重点、精准发力，多角度了解和把握消费者对各类消费场所的真实感受，为改善消费环境、打造“上海购物”品牌、建设国际消费城市提供了有价值的数据与参考。

聚焦商业集中场所，调查市区 27 个主要商圈，反映出淮海中路商圈、南京东路和豫园商城商圈、中环真北和长寿路商圈分别在时尚度、硬件满意度、折扣力度等方面得分较高，受到消费者的普遍认可。

关注生活消费场所，对百姓光顾最频繁的消费场所、城市公共基础设施之一的菜场开展消费调查，锁定中心城区 10 个辖区的 28 家菜场，从卫生环境、标价情况、凭证小票、公平秤配置、活鲜样品含水量、袋重等方面进行考察，并公布和反馈消费者满意的地方和不足之处。

重视公共卫生场所，调查遍布全市的 502 个消费场所公厕卫生状况，对其洁净指数、使用频率、设备维护、设施配置等 9 个方面作了深入的数据采集，针对调查反映的问题，提出精准规划、精致管理、精细维护等 3 方面建议。

【大事记 3】

揭露市场潜规浊流

市消保委紧随消费发展的步伐，推进“体验式”监督模式，洞察消费者诉求的“焦点”与维权的“痛点”，揭示消费领域普遍性问题，回应“点”上需求，推进“面”上规范。

针对时下流行的打车软件，市消保委从服务诚信、质量和满意度三方面对滴滴出行、神州专车和易到等主要打车软件进行体察及评测，更精准地发现企业发展中存在的问题，发挥消费引领和指导作用，推动服务诚信度与顾客满意度双提升。

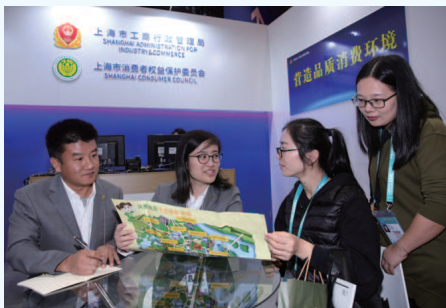
市消保委还关注热门地图类及浏览器、输入法、综合视频类等 4 大类 APP 对个人信息的收集状况，通过对消费者使用率较高的 23 款应用的测评，披露了申请的敏感权限与实际功能不完全对应、使用技术手段绕开授权流程等问题，积极督促所涉手机 APP 企业排查问题、改进优化，最终促成相关问题的整改。

针对近年来家电维修类投诉激增、“李鬼”频现的突出问题，市消保委对 8 家互联网平台和 3 家电话查询平台提供的 11 家空调维修商进行暗访，揭露行业普遍存在的虚构故障、小病大修等误导欺骗行为，先后召开新闻通气会、公开约谈会，劝谕平台尽快落实自身责任，建立对不诚信企业的处罚及退出机制。

□法治报记者 徐惠

2018 年，上海市消保委根据上海市委、市政府有关优化营商环境、打造“四个品牌”的重要部署，结合中消协“品质消费 美好生活”年主题，制定并下发为期三年的“打响‘四大品牌’，促进消费增长”实践活动的指导意见，动员全员全力以赴做好首届中国国际进口博览会的服务保障工作。市消保委秘书处被中华全国总工会授予“全国五一劳动奖状”荣誉称号。

一年来，全市消保委共受理处理消费者投诉 207279 件，同比上升 32.8%，涉及商品和服务总额 14.2 亿元，其中，承办市民服务热线转办件 29028 件，平均满意度 96.1%。举行“月 3·15”新闻通气会 12 次，相关报道及转发累计 2.05 万篇；全年与主流媒体合办专刊（专版）19 期、专栏 28 期，通过官网、官微、官博平台，发布消费资讯、维权信息 349 条。



中国国际进口博览会召开期间，市消保委工作人员为观展人员提供消费咨询服务



开展菜场小调查，图为市消保委工作人员称重，维权志愿者监督



上海特色产品（伴手礼）公开评测会设现场体验环节，专家与媒体代表对入围产品进行评选



市消保委召集各方专家和代表，组织“三文鱼”定义之争公开讨论会

本版照片由上海市消保委提供

【大事记 4】

推动市场立标立规

市消保委紧盯新兴消费领域，密切关注社会舆情，广泛调动维权资源，依法深入推进对商品与服务的社会监督，以“标准”为切入口，推动行规行约的制定实施、评估论证和更新升级。

关注家装领域全屋木家具“个性化”定制潮，通过组织制定体察，发现了行业普遍存在的诸多问题，推动化建、家具、室内装潢、建筑装饰和建筑材料等 5 家行业协会和 47 家骨干企业联手制定实施《全屋木家具定制团体标准》，填补了个性化定制领域规范的空白。

面对《生食三文鱼》团体标准将淡水虹鳟列入三文鱼类别引发的广泛争议，第一时间组织市消保委成立以来的首个公开讨论会，引起社会关注和对团体标准规范化制定的思考，中消协、人民日报分别发文予以支持。该事件获评《中国消费者报》2018 年十大消费新闻，国家标委会、民政部新发布的《团体标准管理规定》指出，团标不予规定商品的术语、分类等。

针对儿童学习桌比较试验 20 件样品中 11 件未通过国家强制标准要求的情况，向所涉企业发出《督促整改函》，并就发现的问题向国家家具标准化技术委员会发出完善标准的建议函。国家家具标委会回函明确采纳完善建议，并将相关强制性国家标准立项建议书和草案向工信部进行立项申报，预计 2019 年将完成制定工作。

【大事记 5】

直面维权难点保障合理诉求

面对消费投诉的激增，市消保委锁定消费领域的热点事件、难点问题及群体性争议，充分释放基层维权优势，强化约谈督导，探路在线调解，完善协作机制，借助投诉联网拓宽范围、律师坐堂参与调解、重点企业轮流驻委等多种方式，点面结合推动争议化解，维护消费公平。

高度关切苹果手机“降频门”引发消费者不满事件，及时向苹果美国总部发出查询函，要求其作出答复。经多次沟通，苹果公司于 3 月底推出附带电池诊断功能的软件新版本，降低了更换电池的费用，全国的苹果消费者因此而受益。

就滴滴曝出的“免密支付”存在安全漏洞问题，约谈涉事企业并督促其整改，有效保障了消费者的财产安全权与公平交易权；就消费者反映强烈的“上海迪士尼乐园季卡补卡费过高”问题，第一时间介入沟通，促使园方取消补卡费，并建议其通过合理设置补卡期限、采取技术手段更好地保障乐园消费环境。

【大事记 6】

不断提升维权效率效能

市消保委从覆盖面与深入度两方面着手，调动多方力量参与维权，强化队伍专业能力，为消费维权工作的开展奠定制度保证与人才保障。

2018 年 3·15 期间，市消保委统筹 16 个区、12 个行政部门、25 个社会组织和数百家企业共组织系列活动 406 场次；联手法学会商法学研究会共同举办“交易形式创新与消费者权益保护”研讨会，推动维权法理研究；联合市民政局、苏宁于重阳节期间开展为本市部分高龄孤寡老人“消除空调外挂机隐患”公益活动，延续对老年消费群体的关爱；与支付宝签署“消费者教育及权益保护合作协议”，借助支付宝 APP 平台，通过“金融简单说”栏目发布知识性讯息。

整合时尚设计、智能制造和品牌创新资源，分别依托奉贤、静安区消保委，组建并调整成立“美丽健康”、“时尚产品”等 2 家专业办，加强相关领域研究，促进消费体验提升；完成专业顾问资源新一轮梳理整合，对近 3 年来为消费维权事业作出突出贡献的专家予以表彰，进一步强劲了维权工作的技术支撑和智力支持。