# 有关接诉即办工作开展情况总结

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-01-11

*有关接诉即办工作开展情况总结一西长安街地区是西城区商业繁荣地带，消费者基数大，消费总额多，引发的消费纠纷也较其他地区多。仅20\_年第四季度“接诉即办”工单数量就达436件。（一）产生大量消费投诉的原因1、辖区内的西单商业街作为北京乃至全国重...*

**有关接诉即办工作开展情况总结一**

西长安街地区是西城区商业繁荣地带，消费者基数大，消费总额多，引发的消费纠纷也较其他地区多。仅20\_年第四季度“接诉即办”工单数量就达436件。

（一）产生大量消费投诉的原因

1、辖区内的西单商业街作为北京乃至全国重要商业区，云集了大型商场、购物中心、有形市场等众多实体商家，人流密集，游客数量大，随之产生了大量各式各样的消费投诉。

2、各大商家在传统现场销售的基础上，拓宽销售模式，纷纷增加了网络销售途径，多渠道销售途径，使消费投诉呈增长态势。

3、各大实体商家为了应对网络销售的各种狂欢节（例如天猫双十一、双十二等）带来的冲击和影响，抢先推出一系列购物活动，优惠促销力度的强大增大了客流量，伴随的是消费投诉数量的增加。

4、消费者非理性维权及过度维权。产生消费纠纷后，消费者不是客观的分析原因,而是非理性维权及过度维权，表达并坚持不合理诉求，甚至采取胡搅蛮缠等非理性方式过度维权。

（二）、“接诉即办”诉求工单具体分析

20\_年第四季度“接诉即办”436件工单中，因管辖及职能问题退单35件，下面按照实际情况对401件工单进行分析:

1、401件工单中，投诉366件，举报35件。

2、按被诉方分类：94%以上集中在西单商业街的各大商场；

3、按商品分类：服装鞋帽类、手机等电子产品是投诉重点,预付费纠纷呈上涨趋势。

4、按涉及诉求内容分类：集中在退换货及免费维修方面。

5、按举报内容：经调查，举报涉及的各类问题均不属实。

（三）造成“解决率”、“满意率”偏低的原因

1、需要政府介入的工单多为疑难的工单。

位于西单商业街的十余家商场依法自觉履行消费维权的社会责任，守法意识、自律意识不断提高，积极落实消费争议快速和解机制，解决矛盾纠纷的态度及渠道不断改善和畅通，和解量不断增加，切实把消费纠纷和解在企业内部。据不完全统计，工商所接收的消费投诉占到商家自行解决数量的3%以下；据苹果手机西单店负责人介绍，工商投诉只占到该店解决数量的0.11%-0.14%。在各大商家积极妥善解决大量消费纠纷后，剩下的消费纠纷绝大部分是由于消费者自身原因无法解决的，即使投诉到政府部门，也多以双方达不成一致而终止。

2、消费者期望过高，不合理诉求及过度维权约占总数的40%。

庞大的消费群体，素质参差不齐，有些消费者以自我为中心意识过强,在购买商品后提出不合理诉求，穿过的衣服不想要了、买来的裙子不喜欢，穿了几天的鞋觉得不合适了等等这类投诉违反了社会公德。

再如，消费者自身在使用、维护、保管不当造成物品损坏的,按照《部分商品修理更换退货责任规定》(简称三包规定)不实行保修包换包退的,但是可以实行收费修理,但在实际调解工作中发现,消费者往往存在不切实际的过高期望,提出免费修理甚至退换货的要求。

有些消费者误引法律法规维权。比如有些消费者在线下实体店购买商品后，因为不喜欢、觉得买贵了、事后不想要等原因想要退货，援引《消费者权益保护法》当中的网购七天无理由退货的规定要求商家退货，但是线下实体店不适用七天无理由退货的规定。

3、各部门职能边界不明晰，工商所调解效力不足。

《消费者权益保护法》第三十九条第三项明确规定：“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可向有关行政部门投诉。”有关行政部门在各自的职能范围内都肩负着保护消费者合法权益的责任，但有的职能部门仍存在推诿现象，工商所移转后不接收工单，基层工商所为了顾全大局，只好处理此类工单，但因为不是职能主管部门，处理力度有限，最终以终止调解告终，来电人对处理结果不满意。虽然此类工单所占比例低，但对“解决率”、“满意率”也造成影响。例如1：依据《北京市房屋租赁管理若干规定》第四条第三款规定、北京市纪委市监察委机关牵头，制定的《关于开展模式侵害群众利益问题专项政治的工作方案》中，明确规定第九条“整治住房租赁中介机构乱象……违规收费、恶意克扣押金、威胁恐吓承租人等问题”的责任单位是住建委，并公布了其监督举报方式及电话。例如2：对于近几年新型行业，友唱等移动ktv设备产生的消费纠纷，按照《文化部关于引导迷你歌咏亭市场健康发展的通知》规定，应由文化行政部门管辖。

接诉即办工作出台后，西长安街工商所积极作为，敢于担当，集思广益，多措并举做好接诉即办工作。

（一）主动担当，牢记初心使命。提高政治站位，将“接诉即办”工作融入于政治环境，视为践行“红墙意识”的出发点和落脚点，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，秉承“不忘初心，牢记为人民服务使命”原则，落实“民有所呼、我有所应、闻风而动、接诉即办”要求，切实体现市场监管部门解决身边群众大情小事的初心和使命。以党员带动群众，将学习领会新时代中国特色社会主义思想和党中央大政方针等理论与“接诉即办”工作相结合，做到融会贯通，真正树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，切实把思想和认识统一到党的十九大精神上，体现共产党员的先锋模范作用，把群众的事当作分内事，展现政府机关的良好工作作风。

（二）优化程序，完善内部工作制度。按照区局工作要求，西长安街工商所成立专班，专班组长为所长，副组长由主管消费者权益保护工作的副所长担任，组员为所内消保维权组及巡查组人员，致力于全面做好“接诉即办”工作。

一是设置每日例会制度，总结分析部门“接诉即办”工作。汇总前一天案件办理情况，对未解决工单进行问题梳理，制定解决方案；同时对当天接收工单进行问题分类，有的放矢的处理投诉举报，从而最大化提升消费者满意度。

二是建立快速精准衔接机制，及时有效处理“接诉即办”。所内建立快速精准衔接工作机制，做到快速响应，快速查清，快速处理、快速回复。接单人员做到第一时间接单并记录，主管所长根据内容派单给内外勤人员，派单后实时跟进，掌握办理动态，把控回复节奏，办结后快速准确回复。

三是所班子统筹指导跟进，内外勤联动协办。打破所内原有分工格局，全员上阵开展“接诉即办”工作。并加强与相关科室的沟通协作，形成合力提高“接诉即办”案件解决率。

四是对于消费者提出的各类问题，耐心细致解答，真诚沟通，虚心接受群众意见建议，真正当好服务群众的“知心人、暖心人”，全力提高群众的满意度。

五是重视工作经验的总结和对新情况新问题的研究，发挥所内调研小组、传帮带学习小组等能动性，老同志主动讲授工作经验，年轻同志积极研究新问题新情况，撰写相关调研文章6篇，并全部发表。

（三）未诉先办，源头解决消费纠纷。

一是发挥行业协会和各大商家绿色通道成员作用，在消费者打电话投诉举报前，从源头上先行解决消费纠纷，做到未诉先办。

二是走下去约上来，做好行政指导。采取“走下去、约进来”的方式，积极走访重点行业的重点商家，主动对商家进行行政指导，解答商家在处理消费纠纷中的疑惑。同时，积极约谈存在投诉举报的商家，讲解相关政策，规范商家经营行为，快速处理消费纠纷，要求其切实履行主体责任，从源头上降低投诉举报率。

（四）横向联系，依托“街乡吹哨、部门报到”机制开展接诉即办，强化协作，动员辖区各方力量，联合解决群众诉求。缩短响应时间及距离，消除中间环节，对群众反映的问题快速处理。例如，今年数次接到微博名为“北京爷们看不惯”、“北京爷们看不惯那些事儿”、“我的字典里没有谢谢”等用户的微博舆情举报辖区内商户开墙打洞、无照无证经营或者违规经营问题。我所积极作为，与街道办事处、原食药所、城管、安监、消防等单位开展联合执法，查看实际情况，统一回复口径，对于存在违法问题的商家，依法进行处理。

（五）加强宣教，倡导理性消费和合理维权。结合“3.15”等节点，深入社区、学校开展系列宣传咨询活动，倡导科学、合理、健康、文明的消费方式。另一方面借助西单go微信公众号，发布消费维权信息，引导消费者理性消费和维权，避免过度维权和不合理维权。

(一)完善细化系统统计功能。

现有的“接诉即办”系统功能在数据统计方面仅可以按照时间段导出工单，且问题分类含糊不清。建议从基层部门实际工作出发，进一步细化系统的统计分析模块，从来电时间、消费者姓名、联系电话、反映主体、商品分类、诉求情况等具体选项进行数据导出，便于利用数据解决实际问题。

（二）健全回访工作机制。

通过与消费者沟通了解到，在消费者致电12345热线后，很快会接到回访电话，且很多消费者反映在基层市场监管部门告知自己受理其诉求后就会接到回访电话，此时工作人员并未就案件结论与其进行反馈，消费者无法对办理部门的工作情况进行评价，且多次回访在一定程度上影响了消费者的正常工作生活。建议回访部门可以对回访时间进行调整，最好在案件反馈办结后进行回访，更有利于解决率、满意度的计算。

（三）改进不合理诉求工单反馈方式。

目前对于不符合法律法规、不合理诉求工单的处理方式是提交工单原件及剔除材料，但随着人民群众过度维权，西单商业街出现大量不合理诉求，一一撰写剔除材料未免增加基层市场监管部门的工作量，一定程度上浪费行政资源。建议可以在系统反馈工单处增设选项，对于不予受理的不合理诉求工单直接进行剔除原因填写，缩减撰写剔除材料时间，便于快捷有效处理真正侵害消费者合法权益的诉求。

（四）适当调整工单完成时限。

根据现状，接诉即办类工单完成时限为5日，且是自消费者拨打热线之日起计算。实际工作中，由于工单需要层级分派，基层承办部门接收时往往只剩下2-3天时间处理，其中有可能包含节假日，很大程度上影响案件的解决率。建议按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》及相关法律法规，将处理时限规定为工作日，方能更好的遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！