遂宁市召开《政府服务热线 市场监管类投诉举报处置规范》宣贯暨全市消费维权工作能力提升培训会

4月26日，为提升我市消费维权工作业务能力，深入推进放心舒心消费环境建设工作，提高消费纠纷解决的效率，更好地维护消费者的合法权益，市市场监督管理局、市政府服务热线中心联合召开《政府服务热线 市场监管类投诉举报处置规范》市级地方标准宣贯培训会暨全市消费维权工作能力提升培训会。全市市场监管系统消保、消委工作分管领导、负责人、业务骨干、各市场监管所所长、市政府服务热线中心业务骨干、媒体代表等参会。市市场监管局党组成员、安全总监郭太主持会议，市政府服务热线中心主任舒龙军出席会议并讲话。

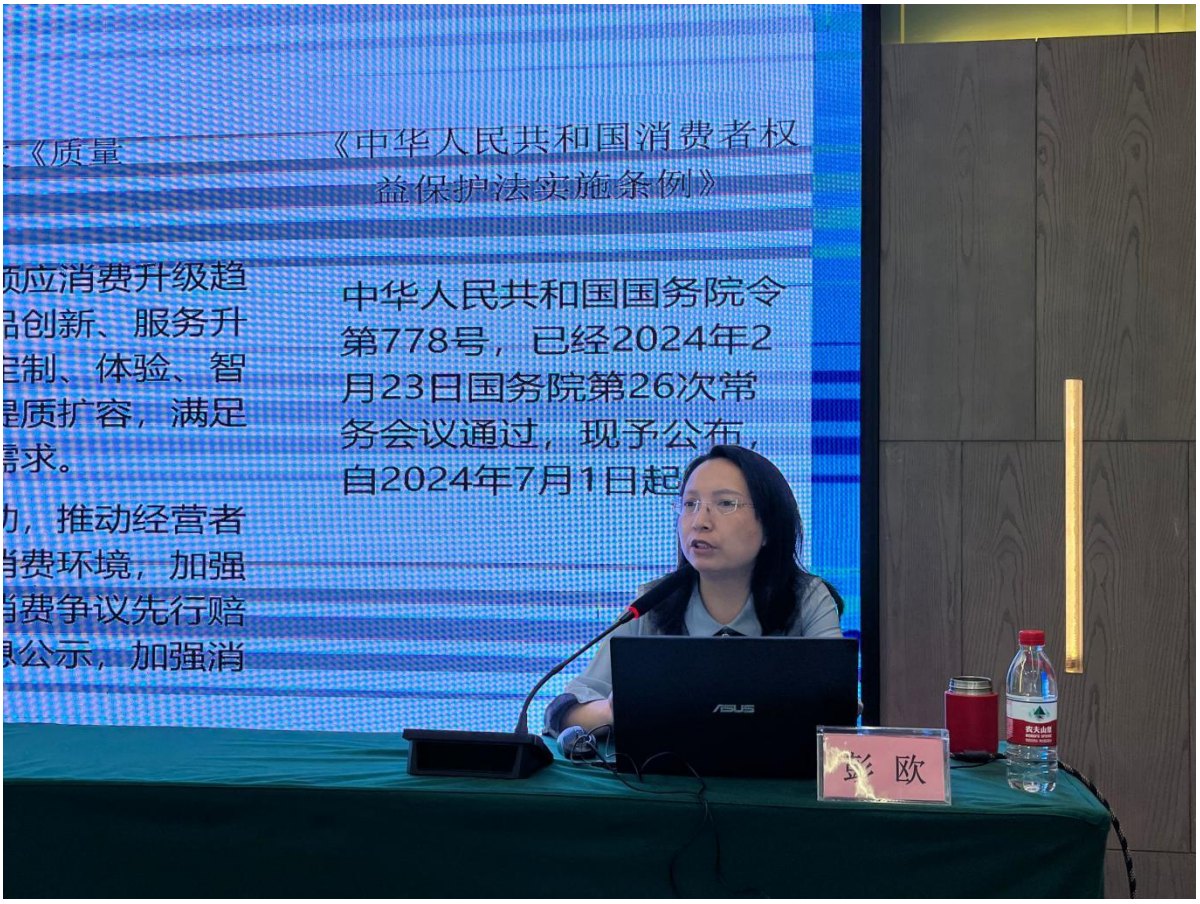
会议详细讲解了《政府服务热线 市场监管类投诉举报处置规范》（以下简称《处置规范》）地方标准的具体内容，对《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《实施条例》）的亮点内容进行了解读，对工作中发现的全国12315平台操作过程中存在的问题进行了强调并提出了解决方法。省消委会投诉部彭欧主任结合工作经验和典型案例，向与会人员分享了消费投诉处理技巧与思维。

会议强调，**一是要落实好《处置规范》地方标准。**热线工作量大、事难、要求高，要注重从规范、质效、考核三个方面用好《处置规范》地方标准。**二是做好宣传扩大影响。**各级市场监管系统和政府服务热线中心发挥各自的职能和优势，加强宣传，扩大《处置规范》和《消费者权益保护法实施条例》的影响力。**三是加强消费维权队伍建设。**要加强消费维权服务站建设和推进发

展全国 12315 平台 ODR 企业，引导消费者和经营者先行和解，扩大消费维权队伍。

会议要求，**一是思想上要高度重视，把认识的高度提上来。**通过宣贯和培训参会人员要更加提高认识，不断规范投诉举报处置工作，确保消费者的投诉举报都能得到及时、公正、有效的处理。**二是工作上抓好贯彻落实，把要求标准执行下去。**宣贯培训内容为维护消费者合法权益提供了新的依据，要按照要求抓好落实，确保消费者在消费过程中的合法权益得到充分的保障。**三是处置上注重工作质量，切实让工作质效好起来。**参会人员要以此次宣贯培训会为契机，抓好投诉举报处理过程中的关键环节，加强分析和研判，深入挖掘其中的问题根源，不断提高消费维权工作水平。




《质量
《中华人民共和国消费者权
益保护法实施条例》
应消费升级趋
品创新、服务升
定制、体验、智
量质扩容，满足
需求。
中华人民共和国国务院令
第778号，已经2024年2
月23日国务院第26次常
务会议通过，现予公布，
自2024年7月1日起
动，推动经营者
消费环境，加强
消费争议先行赔
息公示，加强消
ASUS
欧


市场监督管理类政府服务热线工作基本流程
归档
市政府服务热线电话
受理
市12345政务服务便民热线系统
受记上传
处理回传
省12345热线平台
上传
处理回传
全国12315平台
12315APP、小程序投诉/举报
市场管辖
回访
重复反馈
投诉举报人
县（市区）对应市场监督管理部门
分派
分派
市市场监督管理部门
分派
银 杨
胡丽兰
谭家辉