

# 全力提升处理消费投诉举报效能

艾才国

记者从市市场监管局获悉,2023年上半年全省12315效能评价情况日前出炉。我市12315效能量化评分位列全省第三,获通报表扬。上半年,全市12315平台共接收投诉举报咨询25086件,月均办件达4181件,其中12345热线转办工单9091件,占市直单位总办件量的36.27%,共计为消费者挽回经济损失313.31万元。(《安庆晚报》8月2日)



图片来源于网络

畅通诉求渠道,高效化解纠纷。上半年,我市市场监管局用情用力用智,妥善处置各类消费投诉举报,做到了“件件有着落、事事有回音”,交出了一份保障群众利益的高分答卷,成绩可圈可点。

消费是畅通国内大循环的关键环节和重要引擎,消费“暖起来”,经济才能“热起来”。而要激活消费市场,增强消费活力,就要聚焦消费者的“急难愁盼”,切实提升处理消费投诉举报效能,营造良好的消费环境。为此,既要用情,多一些“以人民为中心”的意识,真正把老百姓的消费投诉举报当回事儿,带着感情和责任消除行政惰性,提高行政效率;又要用力,毕竟处理消费投诉举报费时费力,其中不乏难啃的“硬骨头”,必须以“离

弦之箭”的速度,以“处理不好誓不罢休”的“撞南墙”信念,马上研究、立马部署,对咨询类电话,能解答的当场予以细致解答,不能解答的及时转办,一天答复;不符合受理条件的,解释到位并告知其相关部门投诉举报渠道;符合受理条件的,第一时间接收、研判、分送、督办,最终把“投诉举报清单”办成消费者满意“成绩单”;更要用智,把处理投诉举报搬到线上,让数据多跑路,让群众少跑腿;不断发展和壮大ODR单位,提高调解成功率;充分发挥消费者权益保护工作联席会议牵头作用,加强信息共享和联合监管,共同研究解决重大投诉举报突出问题……用巧妙化矛盾的“智”来中消费者的“意”。

当然,对于各类消费投诉举

报,不能仅仅被动地处理,需要监管部门认真梳理和分析产生投诉举报背后的原因,并“关口前移”,是商家不诚信经营的,教育、约谈、处罚一起上;是制度缺失的,完善;是监管失控的,强化……什么时候,经过大家的辛勤努力和工作,投诉举报“热线”变成了“冷线”,那就说明市场消费环境彻底好起来了。诚如是,则市场甚幸、城市甚幸、经济甚幸、群众甚幸。



## 优化消费环境 提振消费信心

潘天庆

没有消费,生活就缺乏颜色,社会将失去活力,而消费者权益有效高效的保障,则直接调动人们的消费热情与消费信心,给城市增添活力和动力。因而我们要优化消费环境,化解消费者的痛点和堵点,让他们每一次的消费都能安心、顺心。

毋庸讳言,尽管政府部门持续提升投诉举报处置效能和水平,但在消费市场,一些居民消费信心不强,一些领域消费体验不佳,消费者的顾虑依然不少。

为此,我们要建立完整的维权体系,让消费维权不仅畅

通无阻而且有效,进而降低维权难度和成本,提高消费信心。同时,我们还要凝聚社会力量,突出问题导向,着力推动消费者权益保护不断升级,筑牢消费安全的社会基础、法治基础和市场基础,满足消费升级的新需求,不断提升消费者权益的保护水平,以打造消费安全环境,提振消费信心。相关部门可直接为消费者提供商品真假鉴别服务,这相当于给消费者赠送了一双慧眼,有助于提升消费者的辨假能力,保障消费者的知情权、公平交易权、监督权,增强消费者的

维权底气。

现今,线上线下消费深度融合,消费新业态新模式加快发展,为消费者提供了更多的消费选择。但消费者仍面临一定程度的信息不对称,难免雾里看花,缺少更多真实信息作参考。我们可推广消费投诉信息公示,促使更多消费纠纷化解在源头,让消费者没有后顾之忧地敢消费、愿消费。

如此持续优化消费环境,我们就可以聚力提振消费信心,保持消费热度,释放消费潜能,让老百姓在升腾的烟火气中感知幸福,打开美好。

## 金融服务实体经济

### 贵在精准精细

徐剑锋

记者从市地方金融监督管理局获悉,2023年上半年,安庆市制造业贷款新增66亿元,同比增加20.4亿元,增量为前2年同期平均增量的2.4倍。(《安庆晚报》7月26日)

“经济是肌体,金融是血脉,两者共生共荣。”实体经济是安庆的“看家本领”,推动经济运行率先整体好转尤需注入更多的金融“活水”。我市广大金融机构坚持以企业为中心,以服务为根本,不断丰富金融供给、创新金融产品,让经济发展更加“血脉畅通”。

服务实体经济,金融机构要发挥主渠道作用,更有效地打开资金“闸门”。围绕量增、面扩、价降,在优化专项贷款产品、提高授信额度的基础上,要精准设计并用好普惠小微贷款支持工具、绿色金融工具等,以更多适销对路和个性化、差异化、定制化的金融产品,不断提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度。

正如“好钢要用在刀刃上”,金融支持实体经济不搞大水漫灌,而要精准滴灌。针对企业类型不同、产业方向不一,要分类化、分级化、分层化给予金融支持,优化信贷结构,既要顶天立地的大企业厚爱有加,也要铺天盖地的小企业“添薪加柴”;既要向“主导+特色”产业集群倾斜,也要向“科创+专精特新”企业集群聚力;既要“雪中送炭”式的扶持,也要“添砖加瓦”式的培育……只有让金融资源更精准地直达、准达、快达企业,才能助力企业纾困解难,经济稳健增长。

让金融“及时雨”来得更猛烈些,就要把服务方式方法做得更加精细。这就需要金融机构树牢“用户思维”,通过走访调研企业、召开政银企对接会等途径,深度了解市场需求、企业诉求,并拿出行之有效的措施完善金融服务快速响应机制,帮在最急处、最难处。眼下而言,不仅要简化程序手续,开辟更多的“绿色通道”,而且要拓展服务平台,线上线下共同发力,建构“数据共享+业务协同”的云端平台,打造24小时不打烊新模式,加快实现数据多跑腿、企业少跑路。

正所谓“金融棋活,全盘皆活”,围绕金融需求精准“出牌”、精细服务,让产业活力与金融活水水乳交融、相得益彰,安庆经济发展的动力必将更加澎湃。