

消费者满意度调查汇报

一、基本情况

2021年以来，青铜峡市市场监督管理局12315认真受理消费者投诉举报，为积极营造高质量发展提供优质服务。截至11月底共受理消费者投诉318件、举报101件，涉及金额57.8万余元，办结率达98.48%，为消费者挽回经济损失19.8万余元。接听解答消费者咨询238人次（起）。对已经办理完毕的消费者投诉举报案件进行电话回访，回访率100%。消费者满意度达到99%。

二、开展情况及具体做法：

（一）加强宣传力度，营造良好维权氛围。结合消费者协会、市场监督管理局自身职能，切实加大对消费维权工作的宣传力度，努力营造良好的消费维权氛围。

（二）进一步健全和完善消费纠纷协调和解机制，增加消费维权绿色通道单位数量。情节简单的消费纠纷在“消费维权服务站”协调和解处理，情节复杂、无法和解的消费纠纷按照职能划分及时转至相关部门高效处置。

（三）建立健全消费纠纷快速维权处置机制。局投诉举报中心与辖区市场监管所采取联动值班制度，做到快速反应、及时应对、现场处置与高效服务相结合的工作机制，有效地化解消费纠纷，提升消费服务的工作效率。

（四）畅通投诉举报通道，做好“多台合一”工作。加强投诉举报体系建设，做好“12315 多台合一”工作，进一步建立消费维权便利化、一体化、效能化、规范化的工作机制。

（五）发挥社会监督作用，维护消费者合法权益。引导社会各界对虚假广告、销售假冒伪劣商品及利用格式合同欺诈消费者等扰乱市场秩序的违法行为进行监督，切实保护消费者合法权益不受侵害。

（六）加强社会诚信体系建设，努力营造放心消费环境。积极倡导在全市范围内的销售和服务行业中开展“诚信经营公开承诺”活动，推动行业自律，呼吁全体商家，大兴诚信经营之道，努力营造浓厚的诚信经营氛围和安全、和谐的消费环境。

青铜峡市市场监督管理局

2021 年 11 月 26 日

（此件公开发布）