加强兵团市场监管系统行风建设

工作简报

2025年第2期（总第22期）

兵团市场监管局加强行风建设工作领导小组办公室 2025年5月8日

消费维权“小切口”激活营商环境“新动能”

兵团12315投诉举报中心

消费维权作为优化营商环境的“基础工程”，是践行“以人民为中心”发展思想的具体实践，兵团12315投诉举报中心以“消费维权提效行动”为“小切口”，激活营商环境“新动能”，不断优化消费环境，提振消费信心，实现维权效能与经济发展同频共振。

一、制度筑基+效能革命，打造维权处置新标杆

印发《兵团12315效能提升行动重点工作的通知》，制定《兵团市场监管系统12315工作办理流程》，建立“受理-分流-督办-回访-通报”闭环体系，通过“日催办+月分析+季度通报”机制实现24小时分流、高效处置、及时反馈。2025年一季度共受理投诉举报2816件，挽回损失133.08万元，平均办结时长9.01天，调解成功率达65.07%，高于全国平均水平11.13个百分点。创新实施“5+二”回访制度，按5%的比例人工回访已办结工单，对“不满意工单”进行第二次办理，累计纠正41件不规范处置行为，第一季度群众满意度98.65%，同比提升4.9个百分点。

二、源头治理+数据驱动，构建纠纷预防新格局

推行“线上ODR+线下维权站”双轨模式。截至3月31日，兵团辖区新增ODR企业8家，累计发展204家ODR企业，第一季度在线解决消费纠纷216件，推动12.81%的消费纠纷化解在源头，75个基层维权站实现网格化就近调解。建立投诉公示“红黑榜”机制，鼓励企业诚信经营，对高频投诉企业开展行政约谈，帮助企业完善售后服务制度。运用12315数据分析绘制“投诉热力图”，精准锁定食品安全、预付卡等高风险领域，提升市场监管执法靶向性和前瞻性。

三、宣教赋能+合力共治，创新社会治理新模式

**一是**以“3·15”为重要时间节点，同步开展“线上+线下”消费维权教育宣传“七进”活动，提升消费者维权意识和经营者主体责任意识，实现覆盖广度与参与深度双突破。一季度共举办讲座3次、画展1次，接受现场咨询3500余人，发放资料2.2万余份，线上知识问答1600余人次，消费警示提示阅读量46万次。**二是**强化部门协作，凝聚合力多元共治，鼓励师市局协同公安、商务等部门高效处置跨行业复杂案例，联合纪委、司法等部门共同出台文件规范职业索赔，优化营商环境。**十二师**积极应对职业索赔，与纪委、司法机关等七部门联合制定并出台《关于有效应对职业索赔职业举报行为 维护中国（新疆）自由贸易试验区十二师区块营商环境的实施意见（试行）》，**六师、八师**强化部门协作，与公安局、商务局、文旅局、住建局等八个部门形成合力，确保复杂投诉与跨行业案件得到高效处理。

兵团12315投诉举报中心通过构建“预防-处置-共治”三维体系，实现投诉处理提速、调解成功率跃升、群众满意度显著提升，不断提升职工群众的获得感、幸福感和安全感，进一步为市场主体营造了公平透明、高效便捷的发展环境，助力兵团经济社会高质量发展。

报：兵团局领导、总工、总监。

送：各师市市场监管局，局机关各处室、所属事业单位。

兵团市场监管局加强行风建设工作领导小组办公室 2025年5月8日印发