



聚焦3·15 共筑满意消费

消费者的“娘家人” 监管者的“新哨点”

——我省12315消费维权服务站新观察

本报记者 郝薇

视点

随着消费市场的扩容升级,消费者权益保护问题日益凸显。为了更好地维护消费者合法权益,解决百姓身边的“小纠纷”,近年来,省市场监管局紧跟时代步伐,创新推出了12315消费维权服务站这一新型维权模式。

商超门口、景区入口……维权服务站如同一个个“前哨所”,遍布全省各地的商场、超市、农贸市场、旅游景区等消费热点区域,为消费者在家门口提供了便捷的维权服务。

守护在消费者身边的“说理地儿”

在运城市吾悦广场三楼商场的顾客服务中心,一块写有“12315消费维权服务站”字样的深蓝色标牌格外醒目。展板上,服务站站长姓名、电话以及市场监管人员信息一同公示,投诉流程也简洁明了。这个占地不足20平方米的服务站,是消费者解决纠纷的“温暖港湾”。“去年,我们服务站处理了71起消费纠纷,从源头化解了消费者的‘烦心事’。”该服务站站长王君介绍道。

在黎氏阁运城店消费维权服务站,站长李永生向记者展示了该站的消费者投诉登记簿,从接诉登记到跟踪回访,每项流程都记录得十分详细。这种闭环机制使维权服务变得更加高效且贴心。

“闭环机制让维权从‘结案了事’变为‘事了人和’。”李永生介绍,去年10月,消费者张红兵因购买床架产生纠纷前来投诉。当天,服务站工作人员就促成了和解,商家给予免费维修,消费者承担配件成本费用。整个处理过程快速、顺畅,消费者对此非常满意。

像这样的维权服务站,在运城市已经遍地开花。截至目前,运城市已建立了220家高标准、高质量的12315消费维权服务站,成功处理上万起消费纠纷,办结率高达100%。这些服务站如同“毛细血管”,延伸到了消费市场的每一个角落,让消费者在商超门口、景区入口就能找到“说理的地方”。

原来,这种闭环机制得益于运城市市场监管局构建的“三维立体”维权体系。在线上,该体系与全国12315平台实现数据互联;在线下,建立了“接诉—和解—溯源—提升”的全链条机制。同时,服务站内,市场监管人员与企业维权专员“双人驻”,



在运城市某商场的12315消费维权服务站,执法人员正在宣传维权知识。本报记者 郝薇 摄

既担任调解员又担任监督员。这种线上线下相结合的方式,让维权服务更加便捷、高效。

维权小站点托起监管大诚信

运城市消费维权服务站取得的显著成效,离不开该市市场监管局的制度创新。

近年来,运城市市场监管局创新推出“三立足三保障”机制,即立足消费需求、立足维权需求、立足运行需求,通过“三个重点”“三个实现”“四个做到”精准施策,全方位保障维权服务站的建设与运行。

运城市的维权服务站只是一个缩影。从全省范围看,我省不少城市都开始打造12315维权服务站,以小站点托起大诚信。

3月13日,省市场监管局召开“走近‘3·15’,优化消费环境市场监管在行动”新闻发布会。会上,省市场监管局消保处处长魏呈介绍,截至目前,全省12315消费维权服务站总数达2960家,覆盖97%的县、区。这些服务站仅去年就处理消费纠纷3.5万件,消费纠纷源头化解率上升至22%,有效帮助老百姓解决了后顾之忧,让消费者能消费、敢消费、愿消费。

在太原吾悦广场12315消费维权服务站,消费者张女士通过投诉,第一时间拿到了退换后的毛衣。她

兴奋地说:“商场的消费维权服务站,让我能放心消费,希望周边各个大型商场、超市也能有这样的服务站。”记者在采访中发现,绝大多数消费者认为,12315消费维权服务站的建立为他们提供了更加便捷的维权渠道,减少了维权成本和时间。

记者在太原市市场监管局采访时了解到,为强化经营者的消费安全主体责任,该局积极推进12315消费维权服务站建设工作,进一步明确设立标准、工作程序等,统一设立消费维权服务站牌匾,建立消费维权台账。同时重点在大型商场、超市、旅游景区等消费量较大的场所以及城镇居委会、社区等政务服务场所设置服务站,以充分发挥服务站便捷快速的作用,依法及时解决消费纠纷,营造安全放心的消费环境。

据统计,2024年,太原市市场监管局已建立12315消费维权服务站397家,较上年增长了148家,有力推进了消费维权便捷化,实现了消费维权一般性纠纷和化解在企业、化解在基层、解决在源头。

携手共筑满意消费保护网

2024年,省市场监管局发布了全国首个针对消费维权服务站建设的省级地方标准《消费维权服务站建设指南》。该标准的出台,旨在通

过提升服务站的效能与服务质量,为消费者提供更加便捷、高效、专业的维权服务,进一步加快消费纠纷的解决速度。这一创举标志着我省在消费维权服务标准化建设方面迈出了重要一步。

随着这一标准的发布,省内的12315消费维权服务站如雨后天春笋般涌现。这些服务站因科学布局、便捷服务、高效运转,成为消费者心中的“避风港”。

而这一切成果的取得,源于省市场监管局对消费者权益保护工作的深入思考和积极实践。

未来,我省将继续深化12315消费维权服务站建设,不断拓展覆盖面、创新方式手段,打通消费维权“最后一公里”,让更多老百姓在家门口实现消费维权。

“我们要把消费维权服务站建设成为消费者的‘娘家人’、经营者的‘监督员’、市场监管部门的‘千里眼’和‘顺风耳’。”运城市市场监管局局长景莉莉说。

省市场监管局相关负责人表示,今后,省市场监管局将继续推动消费维权服务站建设工作,努力构建政府引导、市场主导、全社会共同参与的多元共建、共管、共享格局,为消费者提供更加便捷、高效的维权服务,让消费体验更优质、消费环境更和谐。

看点

本报太原3月15日讯(记者 王佳)近日,国家金融监督管理总局山西监管局(以下简称“山西金融监管局”)发布消费提示,提醒金融消费者在购买金融产品时要保持理性,根据自身实际情况合理选择金融产品。

近年来,随着金融市场快速发展,金融产品和服务持续创新,为消费者提供了多样化、个性化的选择。然而,金融产品种类繁多且风险收益特征各异,部分产品结构复杂,对消费者的金融知识储备和风险识别能力提出更高要求。为避免消费者因专业知识不足或风险识别能力有限而购买到与自身需求不匹配的产品,金融监管部门已出台系列配套政策。

相关政策要求金融机构健全信息披露制度,制定金融产品和服务适当性操作标准,确保“将适当的产品通过适当渠道销售给适当客户”。同时,金融消费者应遵循“卖者尽责、买者自负”原则,根据自身知识储备、收入来源、支出预算、风险偏好、风险承受能力及投资经验等因素,合理配置资金并选择适配的金融产品。

对此,山西金融监管局提出三点建议:首先,树立量入为出的消费观,明确自身需求。消费者需警惕虚假宣传,避免盲目跟风或随意退保,根据实际收支状况、风险承受能力及投资经验合理配置资金,谨记“投资有风险、投保须谨慎”原则。

其次,选择正规渠道,全面了解产品属性。通过正规金融机构及渠道购买金融产品,重点了解产品性质、风险等级和收益特征,认真阅读合同条款及风险揭示书,审慎评估自身风险承受能力。

再次,强化个人信息保护,依法维护权益。妥善保管身份证件、账户密码、生物识别信息等敏感数据,审慎签署授权文件。如遇金融纠纷,可通过金融机构官方投诉渠道、金融纠纷调解组织或金融监管部门依法维权,必要时可申请仲裁或提起诉讼。

山西金融监管局有关负责人表示,今后山西金融监管局将持续强化金融监管,维护市场秩序,保障消费者合法权益。

理性选购金融产品 切实守护财产安全

山西金融监管局发布消费提示

我省多维发力营造放心网络消费环境

去年发现并查处涉嫌违法违规线索1219条

本报太原3月15日讯(记者 张剑雯)3月13日,记者从省市场监管局举行的新闻发布会上获悉,为营造安全放心的网络消费环境,省市场监管局从制度、技术、监管等方面持续创新发力,督促引导省内网络交易平台、网络交易经营者依法合规经营。

省市场监管局坚持制度赋能,强化常态化监管,结合我省实际印发多项措施、指导意见,构建“一个标准、两张清单、三类指引”的监管体系,为网络交易经营者及执法人员提供全面、直观的合规监管标准。加强技术赋能,落实智慧化监管。去年聚

焦网售“特供酒”、酒类醋类侵权假冒商品等群众关注度高、影响广泛的网络市场热点问题,共开展25次网络交易专项信息监测,发现并核查处置涉嫌违法违规线索1219条,有效维护公平竞争的网络市场秩序。

此外,省市场监管局还积极推动山西省网络交易监测中心系统升级改造,开展直播电商、手机App等领域违法线索监测提供全方位技术支撑。聚焦社会反映强烈、影响广泛的重点领域和突出问题,会同省公安厅、省委网信办等部门常态化开展网络市场监管专项行动,依法打击违法行为。

省银行业协会

共同抵制“代理维权”等非法金融中介行为

本报太原3月15日讯(记者 李若男)近日,省银行业协会组织召开银行业金融机构“代理维权”及异常投诉专题座谈会,旨在共同抵制“代理维权”等不法行为对银行业金融机构的侵害。

会议强调了监管部门对“代理维权”及异常投诉工作的最新要求。并指出,各银行机构要切实规范经营行为,加强员工管理,从根源压缩非法“代理维权”空间。同时,加强监测,积极收集“代理维权”等非法金融中介活动线索,及时向监管等部门反映。

金融监管部门将加大对“代理维权”“减免债务”等不法中介乱象治理,维护金融业市场秩序和金融机构合法权益。

省银行业协会相关负责人表示,省银行业协会将进一步发挥桥梁纽带关键作用,着力构建“监管+协会+机构”的全方位协同联动机制,强化行业自律,做好教育宣传,提升金融消费者的金融素养和风险防范意识,引导金融消费者通过正规渠道维权,为保护消费者合法权益贡献力量。

省保险行业协会

开展金融消费者权益保护教育集中宣传活动

本报太原3月15日讯(记者 郝薇)3月13日,省保险行业协会组织43家保险公司省级分公司在太原开展了“3·15”金融消费者权益保护教育集中宣传活动,山西金融监管局有关处室及省保险行业协会负责人参加活动。

此次活动由平安人寿山西分公司、平安财险山西分公司牵头组织和策划。

活动现场,各公司通过设立咨询台、展示板、发放宣传资料、游戏问答、歌舞演唱、三句半等多种形式,向广大消费者普及保险基础知识、解读保险合同条款,并着重就维护消费者合法权益、如何有效辨别非法集资、防范电信网络诈骗等热

点问题进行深入浅出的宣传教育。此次活动还特别设立了“金融消费者权益保护教育宣传志愿者”集体倡议环节,呼吁消费者关注自身权益,理性投保。

记者了解到,下一步,省保险行业协会将继续围绕群众关心的热点难点问题,进一步强化消费者权益保护,以更高站位、更大力度切实履行金融知识教育宣传主体责任,帮助广大消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力,增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感,积极开拓新思路、开展新领域、探索新方法、总结新经验,用专业的金融力量和有温度的金融服务书写“人民金融”新篇章。

虚构事实夸大损失 严查因果还原真相

——2024年山西保险业骗保典型案例剖析

本报记者 郝薇

焦点

保险业以诚信为基本原则,但在保险理赔领域,仍有一些不法分子出于投机、侥幸心理,编造事实试图骗保骗赔,实施违法犯罪活动。

伪造证件进行骗保、编造事故进行骗保、酒驾后延迟报案进行骗保……3月12日,省保险行业协会发布5起我省财险公司亲自“打假”的骗保案件,这些案件涉案金额不等、作案手段隐蔽、社会影响恶劣,均属保险欺诈违法犯罪行为,为广大保险消费者敲响了警钟。

案件1

伪造证件骗保 公安立案侦查

2023年3月,人保财险山西省分公司接到涉及窦某的3起关联案件诉讼。

原来,投保人窦某驾驶的迈凯伦跑车发生碰撞事故,保险公司出险后,窦某不认可保险公司的定损金额,并通过人民法院提起诉讼,要求高额赔付,涉案金额共计338万余元。

保险公司在诉讼过程中发现,窦某为规避异地投保限制,在投保时提交的太原市本地居住证、居民

身份证、车辆行驶证、购车协议等均为伪造。

2024年5月,保险公司向公安机关移交案件线索,公安机关以伪造国家证件罪于2024年5月13日立案侦查。

案件2

假借“古董”损坏 虚夸高额理赔金

2024年1月,韩某驾驶大型货车在临汾市尧都区某省道行驶时,与张某驾驶的小型轿车发生碰撞,导致张某车内物品“古董盘子”受损。经交警部门认定,韩某负全责。

随后,张某向太平洋财险山西分公司提出物品损失索赔,并声称受损物品为粉彩折枝花卉纹碟,价值120余万元。

保险公司查勘后发现三个疑点:一是物品受损是在事故前还是事故后;二是受损物品是否为真古董,目前并无任何有效证明依据;三是张某拒绝配合为车辆定损,要求直接赔付物损120万元。该保险公司于当年1月22日向公安机关报案。

此后,双方共同委托某鉴定机构对“古董盘子”进行鉴定。经鉴定,受损物品价值1.25万元。最终,张某接受鉴定结果,该保险公司赔付其1.25万元。

案件3

酒驾延迟报案 自导自演骗保金

2024年3月,国寿财险山西省分公司接到李某延迟报案称,本人在午夜时分驾驶车辆撞上公交站台,要求保险公司赔偿损失30万元。

经与交警部门联动调查核实,保险公司调查人员确认事发前李某驾驶标的车辆从朔州市某KTV驶出,实际驾驶人及报案驾驶人一致。调查人员在当地派出所协助下,对李某进入KTV之前的行程进行调查时,发现李某及其同伴在某饭店就餐并消费白酒4瓶,确认4人均存在饮酒事实,属酒后驾驶车辆发生事故的情形。最终,李某放弃索赔,并接受交警部门行政处罚。

案件4

投保前已患恶疾 编造事故骗保

2024年7月,被保险人李某的妻子王某向中国人寿山西省分公司报案称,2023年9月,李某骑自行车外出意外摔倒未经治疗,在家身故,并向保险公司递交村委会出具的意外死亡证明等理赔资料,申请意外身故保险金290万元。

保险公司调查人员前往李某居住地医院及医保中心进行排查发现,李某于2023年7月投保前,在当地某医院有两次恶性肿瘤住院记录,由此怀疑李某在投保前已患重大疾病,且未履行如实告知义务,存在非意外身故可能。调查人员继续走访其生前居住地村民、社区卫生院,调查后发现,李某的确因病医治无效身故。同时,调查人员调取到村委会出具的因病身故真实材料。在大量确凿的证据面前,王某承认了李某疾病身故的事实。

案件5

先出险后投保 伪造索赔材料“倒签单”

2024年1月,投保人白某向安盛天平山西分公司报案称,其老公胡某驾驶晋A牌照轻型厢式货车发生意外交通事故,造成胡某双腿受伤,住院治疗费用约28万元。

经保险公司核实,白某于2023年10月7日为胡某投保个人意外险,投保时间为2023年10月15日至2024年10月14日。经调查发现,胡某实际发生意外伤害事故时间为投保前的2023年6月,其提供的索赔材料中,交通事故认定书及医院住院病历均为自行伪造,属典型的先出险后投保的“倒签单”案件。