

互联网+投诉举报,让消费维权更接地气

——邵阳工商运用公众微信订阅号实现在线维权举报亮点多

贺旭艳 李海辉

“曾经打12315热线老占线,现在通过‘邵阳工商’公众微信订阅号直接与12315的工作人员实时在线交流,真是太方便了。”2月16日,市北塔区消费者郭小姐在朋友的推荐下,用手机通过“邵阳工商”公众微信订阅号在线申诉被侵犯的消费权益,不到5分钟完成了申诉登记。

这一新的维权渠道自去年3月15日推出以来,因其便捷易用而受到了社会各界的欢迎,目前已有6万余人关注。围绕群众需求,市工商局充分运用手机互联网+政务模式,从创新工作方式、提高办事效率、降低公众办事成本的角度出发,开发上线了“邵阳工商”公众微信订阅号。该订阅号集投诉举报、企业年报、信息查询和注册登记等多项便民服务于一身,实现在线维权等诸多功能。



市工商局长吴卫红(右一)陪同市政协副主席肖益林(右二)调研消费维权工作。李海辉 摄

维权成本更低廉

“我们设计的‘邵阳工商’公众微信订阅号,主要借助腾讯公司的微信公众平台的第三方运用和链接功能,操作简单实用,开发成本较低,几乎不需要运营成本,适合广泛推广应用。”邵阳市工商局办公室主任赵石桥对该局设计的公众微信订阅号自信满满。

该局利用微信公众平台提供

的免费“微客服”客服端,让微信在线维权举报跟QQ交流一样简单。管理员可以通过后台查看每个客服端的交流记录、统计维权举报的真实情况、监督工作人员的服务质量,实现了维权工作痕迹化管理。特别是该订阅号还通过链接的方式实现了手机年报、手机名称核准、市场主体信息查询等诸多便民功能,唱响了“掌上工商”品牌。

维权教育更广泛

“看了这个维权漫画,我才明白以前喝的饮料是山寨产品,这个系列漫画太管用了。”邵阳市双清区高崇山镇的蔡先生对“邵阳工商”公众微信订阅号近期推出的“漫说工商”系列维权漫画赞不绝口。

利用微信受众广、传播快、传播形式丰富的特点,市工商局通过315主题宣传活动、市场主体年报等多种方式大力推广公众微信订阅号。根据关注群体的需求,不断推出消费维权案例、警示和相关维权法律法规解读,让消费维权教育深入人心。为让群众通过通俗易懂的方式了解工商

法规,在潜移默化中增强维权意识,提升维权能力,该局还组织创作“漫说工商”系列漫画和“我与工商不得不说的故事”系列微电影,在微信公众号上进行发布。以简单明了的故事情节反映民生热点问题,以诙谐幽默的人物对话解释维权术语,给读者带来崭新的阅读体验,让消费维权教育有了新的载体和表达空间,大大提升了消费维权宣教效果。以上系列微电影和微漫画自发布以来,微信点击率高达6万次,转发10万次,社会反响强烈,得到广大群众的一致认可。

维权举报更快捷

“运行微信公众号,不仅拓宽了消费维权举报的渠道,而且提升了我们的工作效率。调解员在家都可通过手机对微信投诉进行第一时间处理。”

市工商局局长吴卫红称,传统的12315举报热线受硬件和人员的限制,对维权举报信息的受理和反馈往往不能第一时间完成。“以前周末打12315热线都是电话录音,工作人员要到工作日才能听取

录音并回复,现在我们通过公众订阅号实现了实时在线受理,消费投诉举报不再受节假日的限制。”借助公众订阅号里类似QQ的微客服功能,他们把举报信息分配给工作人员12315热线的每一位调解员,实现了12315维权系统与微信维权举报的有效对接。目前,该局通过公众微信订阅号受理各类消费维权投诉321件,约占全局维权投诉的32%,并呈快速增长态势。

请关注“邵阳工商”微信公众号



当您的消费权益受到侵害时,请拨打12315或关注“邵阳工商”微信公众号进行维权

中国邮政储蓄银行 邵阳市分行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

活动时间:即日起至2017年6月30日
活动对象:邮储银联信用卡持卡人

邮储银行信用卡

钜惠来袭



悦享1元洗车

免费安装ETC

悦享1元观影

积分兑换好礼

步步高购物满100减20

团办客户填单有礼

信用卡客户服务热线

0739-5699812

详情垂询当地营业网点或登陆: www.psbc.com

