

# 加强全省市场监管系统行风建设

## 工作简报

第 32 期（总第 32 期）

省局加强行风建设工作领导小组办公室

2023 年 11 月 7 日

### 开封市局深入践行行风建设工作要求 高效能提升消费者权益保护工作

开封市局深入推进行风建设，践行监管为民理念，整合工作职能、重塑工作流程，着力营造一流消费环境高地。

**一、坚持人民至上，全方位接收投诉举报。**针对投诉举报渠道职能重叠交叉等问题，建立健全“首问负责制度”，从消费者投诉举报源头进行改革。全渠道接受消费者投诉举报，并将信息统一汇集到市局消费者权益保护科，搭建全市消费者权益保护的投诉举报信息汇集中心，形成内外贯通的“大消保”投诉举报接收工作体系。

**二、注重结果导向，重塑办理流程提效能。**对以往因缺乏统

一指挥造成的数据信息不统一、不完整，数据信息重报、漏报，以及多重领导、重复办理、重复上报、业务指导口径不一等问题，通过调整各个维权部门职责，将消费者投诉举报的登记受理和案件办理分离，在运营维护 12315、消费者权益保护中心、96333 电梯应急管理中心等专业化登记受理平台的同时，将全市范围内分散的消费维权投诉办理职能交由各县（区）局、直属机构，搭建以各县（区）局、直属机构为承办机构的办理平台。

**三、建立快反机制，提升文旅品质。**建立消费者投诉举报快速处置机制，组建以消费者权益保护科为总指挥，以 12315 指挥中心、消费者权益保护中心等相关部门为成员单位的消费者投诉举报快速处置中心，在法定节假日及重要时间节点，启动消费者投诉举报快速处置。“中秋·国庆”双节期间，开封市局共通过快速处置机制协调处理消费者投诉举报 111 件，其中涉及外地游客投诉举报的案件 87 件，做到了快速处置率 100%，消费者对快速处置工作满意率 100%。

---

**报：**省局领导

**送：**驻局纪检监察组，各省辖市、济源示范区、航空港区市场监督管理局，省局机关各处室、直属各单位

---

省局加强行风建设工作领导小组办公室

2023 年 11 月 7 日印发

---