

全國 12315 互聯網平臺今日正式上線

15-03-2017 國家工商行政管理總局

暢通投訴舉報管道 營造放心消費環境

全國 12315 互聯網平臺今日正式上線



3月14日，國家工商總局舉行全國12315互聯網平臺上線啟動儀式，工商總局黨組書記、局長張茅輕按大螢幕畫面中心的“開通”二字啟動平臺。

(栗世民 攝)

3月14日，國家工商總局舉行全國12315互聯網平臺（以下簡稱“平臺”）上線啟動儀式。儀式上，工商總局黨組書記、局長張茅輕按大螢幕畫面中心的“開通”二字啟動平臺，總局黨組成員、副局長唐軍致辭。

平臺啟動後開始試運行，3月15日正式上線。平臺的網址是“www.12315.cn”，手機APP名稱是“全國12315互聯網平臺”，微信公眾號是“全國12315互聯網平臺”，微信小程序名稱是“12315”。這是工商總局繼2016年年底推動國家企業信用資訊公示系統上線以來，推進“互聯網+政務服務”的又一重大舉措。

唐軍在致辭中指出，為了落實《國務院關於大力發展電子商務加快培育經濟新動力的意見》提出的“加快建立全國12315互聯網平臺，完善網上交易線上投訴及售後維權機制”的要求，工商總局啟動全國12315互聯網平臺建設。平臺上線運行，標誌著工商和市場監管部門消費者權益保護工作進入互聯網+時代。平臺將和原有12315熱線電話協同配合，發揮各自優勢，為消費者提供更加高效、便捷的消費維權服務，同時，也將在利用大資料加強市場監管，營造良好市場秩序和安全可靠消費環境方面發揮重要作用。

據瞭解，從1997年開始，各地工商部門陸續開通受理消費者投訴舉報的熱線電話。1999年，國家工商局將全國處理消費者投訴舉報諮詢的電話統一為12315，並逐步建立起覆蓋城鄉、五級貫通、便民高效的12315體系。1999年至2016年，全國共受理各類消費者訴求7312.8萬件，為消費者挽回經濟損失173億元，有力維護了廣大消費者的合法權益，為經濟社會健康發展作出突出貢獻。

啟動儀式後，工商總局消費者權益保護局和經濟資訊中心有關負責人回答了記者提問。