

关于加强平台家电维修行业管理机制的汇报

上海市消保委：

尊敬的消保委领导，您好！58同城成立于2005年，为广大用户提供基于本地的综合生活服务信息发布平台和互联网空间技术服务。经过近十三年的发展，58同城已经发展成为覆盖全领域的生活服务平台。

近期上海市消保委召开空调维修消费体察结果通报会中，指出了平台发布信息的商户在为消费者提供服务时发生了侵犯消费者权益的行为。58同城内部高度重视，第一时间成立专项小组，就脱离平台的服务交付环节，如何进一步保障消费者权益展开了专项行动。具体内容如下：

1、关停涉嫌侵犯消费者权益商家“邻家易到维修服务”账户，并通过大数据挖掘系统，如发现关联账户的，进行分析、重点监控；如发现关联账户涉嫌侵权行为的，一并关停处理。我司已经加强对上海市维修类别商户的后台数据审核，每日下架不合格数据信息1000多条，会后截止目前已经下架5000条。

2、展开平台内家电维修账户的自查自纠。对平台内商户主体身份、发布信息、投诉数据展开自查自纠。通过大数据等分析处理手段，识别高风险商品类别、集中突发性服务类消费争议数据，加强风险处置，防控消费风险，同时平台重新梳理制定审核规则进一步加强规范信息发布主体身份公示。

3、进一步扩大 58 服务保障计划的覆盖范围。58 服务保障是 58 同城近期推出的本地服务保障计划。在消费者使用已加入 58 服务保障计划商家服务中，如遇信息虚假或无效（包括但不限于商家冒用品牌、实际没有该服务），财产受到损失（包括但不限于提前收取定金之后联系不上、交钱后服务未完成），58 同城将为消费者提供现金赔偿并严惩企业。使用服务当天如遇意外事故，可根据本页面提示发起理赔申请。

4、建立与上海市消保委的沟通联络机制，接受上海市消保委的监督和指导，规范平台经营行为，快速解决消费争议，保护消费者合法权益。

公司成立十三年来，58 同城一直秉承着“人人信赖的生活服务平台”的愿景和“用户第一、开放协作、简单可信、学习成长、创新进取”的核心价值观，以“让生活简单美好”为使命，孜孜不倦地追求技术的创新以及服务品类的纵深发展，致力于持续为用户提供“本地、免费、真实、高效”的生活服务信息。

线下行业搬到线上带来效率和服务品质提升的同时，也将各行业违法、违规、行业“潜规则”带到线上。58 同城为此成立 600 余人的产品、技术、审核和客服人员组成的信息质量安全部门。全方位 7x24 小时对信息质量进行监控。致力于处理不良信息、提升平台信息质量，营造安全放心的网络信息发布平台。

58 同城积极根据国家法律法规的出台，履行相应平台义务，调整平台上对经营者管理的政策，对进入平台的经营者进行资质

和实名身份的审核和经营者发布信息的真实有效性进行基本的审核,设立消费权利保证金制度,经营者存在侵害消费者权益的,从其保证金账户支付对消费者侵害的补偿。线下交易环节平台提供 400 电话呼转、商户信用体系建设、消费安全预警、先行赔付、协助维权等机制用以保护消费者合法权益。

在此我们郑重保证,58 同城将不遗余力的加强自律自查与信用体系建设,为塑造人人信赖的互联网生活服务平台贡献力量。

北京五八信息技术有限公司

2018 年 7 月