

海淀区召开2023年度接诉即办工作总结会

本报讯 近日,海淀区市场监管局2023年度接诉即办工作总结会在中关村展示中心召开。北京市市场监管局党组成员、综合执法总队党委书记、总队长李异,海淀区政府党组成员、副区长徐振涛,北京市市场监管局消保处处长祝京涛,海淀区城市管理指挥中心党组成员、副主任周宗山,海淀区人大代表、政协委员、企业代表、海淀区市场监管局全局领导班子成员及中层正副职领导参加会议。

聂俊杰在致辞中表示,区市场监管局站在服务经济社会高质量发展的第一线,秉承“解决是根本、满意是底色”,持续深化减量提质,强化“每月一题”办理,聚焦预付式消费、直播带货虚假宣传综合治理建立长效机制;坚持“创新是动力、共治是底气”,建立健全党建引领、部门协同、公众参与、科技赋能的“创新合伙人”服务新机制。

李异强调,海淀区市场监管局立足首善标准和市场监管职责,秉持着为民服务的初心,努力提升群众的获得感、幸福感和安全感。新形势下的市场监管工作,需要立足职能,统筹好发展与安全,多措并举提升经营主体发展质量,着力提升监管执法效能,有力维护公平竞争的市场环境。

徐振涛指出,2024年要继续坚持人民至上,走新时代群众路线,落实好“大家商量着办”议事协商机制,让行政执法既有力量又有温度;要继续坚持问题导向、立足长远,推动主动治理、未诉先办与促进依法行政、解决群众诉求有机结合,协调多方力量推动问题解决;要继续坚持政企联动、同向发力、同频共振,以接诉即办工作为抓手,持续做好企业“创新合伙人”。

在凝心聚力、坚守使命的2023年中,区市场监管局始终坚持“以人民为中心”的发展思想,紧密围绕广大群众、企业的急难愁盼,真抓实干、守正创新,努力做到民有所呼、我有所应。

在区级考核中,全年共受理接诉即办工单29.06万件,全年整体解决率96.81%、满意率97.56%,综合成绩99.52分。在北京市市场监管局行业考核中,全年共受理诉求工单60.25万件,全年整体解决率98.98%、满意率99.14%,综合成绩99.14分,多次位列行业考核区局一组前3名。

自创“突出‘一个核心’、强化党建引领,抓住两个关键、强化奖优罚劣,突出三个重点、提升办单质量,落实四项措施、解决群众诉求”1234工作法。

强化平台治理,逐步完善了接诉即

办综合管理体系。小米、优酷、新浪微博、爱奇艺、百度、滴滴等9家平台设立专项资金池,美团建立先行赔付和体验补偿机制,抖音、抖音系企业采取“极速退款”模式,对涉及小额赔付的合理诉求,实现24小时退赔款项到账。设置绿色通道、开通热线转接的平台企业。

坚持民生理念,积极转变执法思维。以“解决是根本,满意是底色”为工作准则,坚持“四见面”工作法,深入解决群众的核心诉求,全年累计利用微信见面调解1138次。扎实推进“诉转案”工作,以行政执法提高违法成本和震慑力度,有效维护消费者合法权益。

在商业综合体、农贸市场、连锁餐饮和药店推广“你呼我应”联系卡,构建“商户—商圈运营单位—市场监管所”三级消费纠纷联动解决机制,并在20个大型商圈开展接诉即办“零诉求”“低诉求”商圈创建活动,实现“小事不出圈,大事不出所”,将纠纷化解在萌芽、解决在基层。

2024年,区市场监管局将深入坚持民有所呼、我有所应,传承弘扬“四下基层”优良传统,发展新时代“枫桥经验”,奋力开创现代化强区高品质海淀新局面、谱写首都市场监管高质量发展新篇章。

(海淀市场监管)

平谷区首个商业秘密保护示范基地挂牌运行

本报讯 近日,平谷区首个北京市商业秘密保护示范基地在北京市白象新技术有限公司揭牌成立。平谷商业秘密保护进入到试点先行、逐步推开的阶段,重视、尊重、保护商业秘密的整体环境正在加速形成。

为保护企业核心知识产权,优化营商环境,2023年,北京市启动了第一批商业秘密保护示范基地培育评选活动。平谷区政府积极倡导技术实力具有领先地位、商业秘密保护需求迫切、商业秘密保护意识强的企业进行申报。平谷区市场监管局加强对知识密集型、技术密集型、创新型和老字号企业的调研走访,指导完善内部管理制度,健全保护机制。经过培育指导、自主申报、审核推荐、组织评选、公示认定,北京白象新技术有限公司成为全区首个北京市商业秘密保护示范基地。

基地成立后,将致力履行企业责任和社会责任,一方面建立健全符合行业特点和自身技术要求的内部管理制度,加强生产经营全过程各个密点的保护,营造重保护、重运用的内部氛围。另一方面发挥标杆示范作用,带动更多企业重视商业秘密,加强核心技术、核心信息的保护,展示区域良好的市场环境、营商环境。

商业秘密保护是反不正当竞争的重要任务,也是优化营商环境的重要内容,平谷区市场监管局将指导和帮助企业加强商业秘密保护体系建设,提升企业核心竞争力,维护企业合法权益。同时,继续加大示范点和示范区的培育,激发更多高新技术企业创新活力和创造力,推动产业创新发展和转型升级,形成商业秘密保护社会共识和整体效应。

(平谷市场监管)

昌平区协商调解出实招为民解忧有实效

本报讯 建机制、强体系,统筹联动,协商调解出实招;树榜样、提能力,真抓实干,为民解忧有实效。昌平区市场监管局调度指挥中心始终秉承“人民至上”理念,坚持“有一办一、举一反三”,谋划“主动治理、未诉先办”,在服务群众、担当实干中彰显为民初心,代表全区参加市级行业考评工作连续8个月满分。获评昌平区2023年11月份“通办榜样”。

面对日均200多件的诉求量,区市场监管局调度指挥中心构建“12334机制”、确立“56工作评价目标”,确保12345诉求的高效闭环办理,有力强化了接诉即办的工作体系。同时,以“能力提升年”活动为契机,积极开展“我为群众办实事”活动,推动诉求办理联动。2023年以来,全局办理近6万件12345诉求,解决率达96.17%、同比上升5个百分点,累计为群众挽回损失1700余万元。

针对食品流通、餐饮服务等领域10个诉求多发领域,区市场监管局调度指挥中心牵头明晰量化主责科室、责任部门、工作标准、完成时限和要求等内容,以“每科一题”形式推动源头治理,4个领域月度诉求量实现同比下降。“我们统筹指导全局落实未诉先办综合举措,努力在诉前化解消费纠纷。”区市场监管局调度指



挥中心相关负责人介绍,中心先后组织各市场监管所引导5.6万户行业主体设立店内和解员,累计自行和解消费纠纷近9万件,切实营造良好消费环境。

在做好接诉即办各项工作的同时,区市场监管局调度指挥中心还在全局范围内组织开展办件先锋和标兵评选活动,并通过先锋、标兵形成了引领和辐射作用,引领党员干部“紧盯诉求”“脚步向前”,在办实事、解民忧、暖民心进程中也涌现了许多感人事迹,接到表扬工单37

件、锦旗28面,22件典型事迹被市、区级媒体、信息刊物采用,“比学赶帮超”良好氛围进一步增强。

行百里者半九十,致胜利者积跬步。接下来,昌平区市场监管局调度指挥中心将继续践行“人民至上”理念,始终把群众的忧乐冷暖放在心上,用心、用情、用力在“为人民服务”的道路上,踔厉奋发、勇毅前行,奋力谱写服务昌平区高质量发展的新篇章。

(昌平市场监管)

丰台区获批国家知识产权强市建设示范城市

本报讯 近日,国家知识产权局发文公布国家知识产权强市建设示范城市名单,经地方申报推荐、专家评审等程序,全国共有18个城市(城区)成功入选,丰台区在此之列。丰台区继2022年8月获批国家知识产权强市建设试点城市后,本次成功获批国家知识产权强市建设示范城市,示范时限自2024年1月至2026年12月。

一直以来,丰台区致力于全面提升知识产权创造、运用、保护、管理和服务水平,助力经济高质量发展。2023年2月,丰台区市场监管综合执法大队荣获“北京市知识产权系统先进集体”称号。2023年7月,丰台区知识产权局获国家知识产权局、最高人民法院、最高人民检察院和公安部四部门联合表彰,荣获“2022年度全国知识产权保护工作成绩突出集体”称号。2023年11月,北京市知识产权公共服务丰台区中心荣获北京市知识产权公共服务丰台区中心授予的“2022年度优秀区中心”称号。

截至2023年11月,丰台区当年新增专利授权12337件,其中发明专利4786件、实用新型专利共计6843件;有效发明专利拥有量24541件,同比增长23.5%。2023年共受理商标业务3278件,有效商标注册量206662件。拥有知识产权工作站8家,商标品牌指导站4家,服务重点企业相关咨询1080次,开展宣传培训173次。

(丰台市场监管)

大兴区拓宽证照联办场景高效服务企业

本报讯 为更好地服务企业办事创业,大兴区市场监管局在已经实现的17个证照联办场景基础上,采取一系列措施积极拓宽证照联办渠道,增加证照联办场景,细化服务手段。

优化流程,想企业所想。大兴区市场监管局对需要现场核查的企业提供网上和线下预先审图服务,提前对企业的经营场所布置装修图纸是否符合法律法规的要求进行预审,预审合格后企业按

照图纸施工可以保证一次核查通过,有效地减少了后期整改成本。

普及法律,解企业所困。大兴区市场监管局对新开办的商业中心商户采取送法上门服务,组织商户集中对企业注册和办理证照的知识进行讲解和培训。

提质增速,急企业所急。大兴区市场监管局科所联动指导北京瑞吉咖啡有限公司永源路第一分店、北京阳光百益辰远医药有限公司等企业通过证照联办

一次提交材料,后台科所按照分工审批证照、核查现场确保企业尽快拿到证照开展经营活动。通过这些措施拓展了咖啡厅、菜店、眼镜店、餐饮管理机构等新的证照联办场景,方便了群众办事创业。

下一步,大兴区市场监管局不断扩大“证照联办”改革的深度和广度,为更多企业提供便捷、高效服务,持续优化营商环境,为促进辖区高质量发展贡献力量。

(大兴市场监管)