

三万余件群众“急难愁盼”件件有回应

通州区不断优化消费纠纷处置服务机制

本报讯 从“基层”吹哨到“业务”报到,从诉求调解到监管联动,从“接诉即办”到“未诉先办”……通州区市场监管局以行风建设三年攻坚专项行动为契机,不断优化消费纠纷处置服务机制,推动接诉、受理、派单、办理、办结、回访、评价等各个环节紧密衔接,为消费者构建安全放心的消费环境,真正做到事事有回音、件件有落实、效果有反馈。今年上半年,通州区市场监管局共解决了39867件市场监管领域群众的“急难愁盼”问题,响应率、办结率均达到100%,为消费者挽回经济损失83万元。

用好党建引领指挥棒
疑难问题提级调度

“随着副中心精细化治理不断走深走实,许多消费领域的‘通病’问题已经基本形成一套完善的解决方案,但其中还有一些累积时间长、涉及领域多、解决难度大的问题。”通州区市场监管局消费者权益保护科科长李海锋说。通州区市场监管局坚持党建引领,强化“一把手”主责责任制和“领导包案”制度,由局领导牵头,定期对每个疑难问题进行具体分析研判,指定具体责任部门包案解决、一盯到底。李海锋说:“我们实行‘日调度,周会商、旬复盘、月点评’工作机制,每日召开专题调度会,统一调度集中问题和疑难问题;每周总结会商上周投诉举报情况,列出本周重点工作;每旬复盘近期工作报告,明确会商事项和月度点评具体工作内容;每月开展月度点评,对上月调解时发生的问题进行举一反三、立行立改。”在诉求调解的过程中,通州区市场监管局还通过基层承办“吹哨”、业务科室“报到”的工作模式,实现了涉及跨部门、跨行业问题的协同处置,全力维护每一名消费者的合法权益。截至目前,通过日调度处置的疑难问题已达到6070件,对高频问题集中会商研判了75次。

打好“调解+规范”组合拳
消费问题标本兼治

前不久,家住吉祥路的王女士通过



投诉举报热线向通州区市场监管局反映了周边一家便利店销售的商品并未明码标价,价格也比周边的商店高出不少。接到该线索后,新华街道市场监管所的工作人员即刻到该商店进行现场检查,发现王女士反映的情况查证属实。“在调解的过程中,我们立即对该商店的违法经营行为进行取证,商店负责人也承认了错误为王女士补偿了损失。”新华街道市场监管所工作人员侯汉枫说:“完成调解后,我们依照《中华人民共和国价格法》的相关规定,对该商店立案并进行处罚。同时还对辖区内所有商店开展价格执法专项检查,杜绝此类问题的再次发生。”以诉求促进监管,以监管解决问题,通州区市场监管局坚持推动诉求前置、监管联动,将群众诉求作为监管的风向标,深化“诉转案”机制,形成以案促调、调处并举、刚性维权的工作模式保障消费领域安全问题标本兼治。

筑牢未诉先办防火墙
高频问题源头化解

“小区物业已经在公告栏公示电梯维修的相关情况,我们居民也都签字确认了,这下我们每天坐电梯安心多了。”来自华业东方玫瑰的居民李先生表示。据了解,居民住宅老旧电梯

安全监管是今年通州区“接诉即办”每月一题的一项重要工作内容,通州区市场监管局在处理部分电梯投用年限长、故障多发、居民反应强烈的问题诉求的同时,深挖诉求产生的根源,将风险化解于未然。与四部门联合制定并印发了《通州区居民住宅老旧电梯安全监管问题解决方案》,通过对全区162台居民住宅老旧电梯建立清单台账,对电梯使用与维保进行高频次的监督检查,保障全区居民用梯安全。“‘每月一题’选取问题往往源于‘已诉’,是发生在群众身边的高频痛点问题,在及时、快速地处理好群众诉求的同时我们更关注将此类问题化解于‘未诉’。”通州区市场监管局投诉举报事务中心主任郭迪说:“今年一月至五月电梯安全领域群众诉求较去年同期下降了19.26%,诉求量前五位市场环境秩序、商品服务质量、经营期间退费纠纷(线上)、食品安全、预付式消费等问题的反映也得到妥善处理。”从解剖一个问题到解决一类问题,通州区市场监管局通过聚焦高频共性难题,采取数据集中分析、风险预警等方式推进诉求源头化解,减少矛盾纠纷,连续5个月在“接诉即办”市级行业考评中取得满分。

(通州市场监管)

顺义区推进地标产品
保护示范区创建

本报讯 为推动牛栏山二锅头国家地理标志产品保护示范区的全面建设,进一步提升地理标志产品保护的全链条效能,近日,顺义区市场监管局通过线上线下相结合的方式,召开地理标志产品保护示范区2024年度重点任务调度会,并对相关内容进行了培训,区市场监管局党组书记、局长李光明,区市场监管局副局长郜慧敏,相关科所队、中心负责人及地理标志产品生产企业参加。

培训会上,郜慧敏就顺义区地理标志产品保护情况进行了介绍。地理标志网运营中心专家详细解读了有关法规及地理标志专用标志的申请使用及推广案例。

调度会上,根据相关科室的业务职能,就示范区创建任务进行拆解细化,进一步明确局内部各单位责任分工。

李光明强调:一是要充分发挥好沟通桥梁作用,统筹协调加强区域资源整合和制度衔接,压实目标责任,举全区之力完成示范区创建工作。二是要将示范区创建工作与科室重点工作同频共振,对照任务分工方案,明确目标、协同推进。三是要加强对申报企业的服务与指导,促进地理标志与特色产业发展的有机融合,不断提升区域地理标志工作效能,实现高质量发展。

(顺义市场监管)

丰台区推动营造良好
知识产权营商环境

本报讯 为进一步发挥区域知识产权服务机构专业化优势,鼓励市场化知识产权服务机构开展公益知识产权咨询服务,营造良好的知识产权营商环境,近日,丰台区知识产权局组织辖区5家重点知识产权服务机构召开座谈会。区知识产权局党组书记、副局长张铁军参会。

座谈会上,丰台区知识产权局介绍了近年来知识产权宣传培训开展情况和效果,并提出打造“知产e客厅2.0”版本的工作安排。北京路浩知识产权代理有限公司、北京国知专利预警咨询有限公司、北京八月瓜科技有限公司、人镜科技(北京)有限责任公司、北京共腾知识产权代理有限公司共五家知识产权服务机构针对知识产权宣传培训提出了意见和建议。

张铁军针对宣传培训工作,特别是“知产e客厅2.0”版本提出五项要求:一要突出专业性。各机构要立足自身优势,突出特色,在擅长专业领域内开展知识产权培训。二要突出可读性。“知产e客厅2.0”要内容直观、立意新颖、形式丰富,对创新主体要有吸引力。三要突出时效性。各机构要紧跟知识产权时事热点,了解新出台政策情况,“知产e客厅2.0”要及时汇总,及时推送。四要突出地域性。要聚焦丰台区“2+4+6”重点产业企业在专利、商标等知识产权领域的需求,促进产业与知识产权的融合发展。五要突出广泛性。鼓励各类信息服务平台发挥优势,凝聚合力、提高综合服务效能和竞争力,加大宣传的力度、广度和深度,广泛提高“知产e客厅2.0”知晓率和传播性,发挥新媒体宣传的最大价值和作用。

丰台区知识产权局将鼓励重点知识产权服务机构开展公益服务,做好“知产e客厅2.0”宣传与推广,提高知识产权公共服务影响力,营造良好知识产权营商环境。

(丰台市场监管)

海淀区规范民生计量领域市场秩序

本报讯 近年来屡屡出现的“鬼秤”事件,不仅扰乱市场公平竞争环境,也严重损害了消费者的利益。对消费者来说,有什么简单的办法能够识别“鬼秤”?

为规范民生计量领域市场秩序,切实解决好人民群众身边“关键小事”,近日,海淀区市场监管局在锦绣大地农副产品批发市场开展移动“砝码”主题宣传活动。活动现场,工作人员为消费者拿出的手机、水杯等物品在公平秤上进行一一称重,再将重量标记在统一标签上,让手机、水杯等物品变移动“砝码”,消费者有了移动“砝码”,如同随身携带了“公平秤”,如果消费者对商家称量的准确性有疑惑,只需将加贴重量标签的手机直接放在电子计价秤上称量,与手机的标记重量进行比较,就可以初步判断是否遇到了缺斤短两的“黑心秤”,从而通过移动“砝码”使“鬼秤”秒现

原形。

“我们制作了醒目的蓝白色标签,上面有投诉电话和填写克重的区域,一旦消费者发现‘鬼秤’,可以第一时间进行投诉。希望通过科普推广活动,让消费者提升‘鬼秤’辨别能力,也提升社会各界对计量的了解和认知。”海淀区市场监管局相关负责人说。据了解,该重量标签由海淀区市场监管局和海淀区消费者协会共同设计推出,旨在引导广大消费者通过公平秤称重随身携带的物品,再写上重量加贴标签,让手机、水杯等物品得以“认证”。

区别于传统砝码,移动“砝码”具有两个特点。一是零负担,消费者可以用随身携带的物品进行测量,无需额外携带标准砝码增加出行负担;二是广覆盖,移动“砝码”方便便捷,可应用于广大消费人群,让人人变成计量监督员,从而充实社会监督力量,压制“鬼秤”的生存空

间。移动“砝码”的推广,不仅能提升公众参与度,也为携手构建文明和谐市场秩序奠定了坚实基础。

此次移动“砝码”科普活动,共发放标签贴纸500余张、宣传彩页300余份,接受现场消费者咨询百余人次。海淀区市场监管局执法人员还对市场内的电子计量秤进行了专项执法检查,提示经营者落实主体责任,保障消费者合法权益。

诚信合规促经营,公平计量惠民生。下一步,海淀区市场监管局还将在四道口水产批发市场、上庄水乡农贸市场、世纪金源购物中心、华熙LIVE五棵松等商圈、农贸市场开展移动“砝码”宣传推广活动,现场为市民提供计量检测服务,并发放重量标签,着力营造人人关注计量、人人参与计量的良好氛围,为文明海淀建设添砖加瓦,让诚信经营、文明消费理念深入人心。

(海淀市场监管)