

## 密云区市场监管局入户贴标暖企心

本报讯 许肇天 人间烟火气，最暖百姓心。为了让这份温暖持续安全升腾，近日，密云区市场监管局创新监管模式，变“被动响应”为“主动护航”，深入辖区餐饮经营单位开展“风险提示标语入户”行动，将监管关口与服务触角前移至操作一线，以“零距离”服务守护“舌尖上的安全”。

工作人员带着精心设计的系列风险提示标语，主动走进餐饮单位后厨，根据商户实际经营项目与空间布局，在关键操作点位“量身张贴”系列标语。“生熟荤素严分开，冰箱冷库温控来”“食材采购索票证，台账记录要完整”“个人卫生是关键，工装帽净口罩严”等标语，图文并茂且简洁易记，时刻提醒操作人员规范操作、规避风险，以潜移默化的方式让食品安全与操作规范意识深植人心。

“这些标语贴得及时、看得明白，关键时刻真能避免犯错。这种主动上门、真心实意的服务，我们举双手欢迎。”一位火锅店老板的话，道出了众多经营者的共同心声。

张贴过程中，工作人员同步化身“服务专员”，不仅为经营者耐心解读



执法人员张贴餐饮风险提示语。

标语内涵，更敏锐捕捉现场操作细节，发现如食材存放不当、垃圾桶未加盖等隐患，当即提出切实可行的改进建议并当场协助整改。这种“边贴边教、即查即改”的模式，将事后处罚转为事前预防，把风险隐患化解在萌芽状态，有效降低消费纠纷与投诉举报发生率。

这“小小一贴”，既贴牢了风险防范的“警示线”，更贴紧了市场监管部门与餐饮经营主体的“连心线”。下一步，密云区市场监管局将持续以主动姿态贴近商户需求，用微小标语传递监管温度，让规范操作意识在烟火日常中落地生根，推动筑牢食品安全社会共治根基。

## 大兴区举办质量管理优化提升专题培训会

本报讯 从大兴区市场监管局获悉，为进一步优化提升企业管理模式，引导企业加强质量管理，精进企业质量管理水平，提高辖区企业申报北京市人民政府质量管理奖的积极性和竞争力，7月8日，大兴区市场监管局邀请质量管理领域专家、北京市人民政府质量管理奖评审组组长、中国矿业大学副教授为辖区内企业开展质量管理线下专题培训会。此次培训共有来自辖区20余家企业的30余名代表参会。

培训会上，专家围绕全面质量管理，剖析了质量的概念及其演变、质量职能与职责、质量管理工作程序、质量管理的问题观等内容；聚焦北京市人民政府质量管理奖办法和评价准则，以多次参评的实践经历为企业详细讲述了从组织申报、审查筛选、材料评审、现场评审、综合评议的整个申报流程；借用联想、京东方、北方华创等优秀企业的先进典型案例，以重点突出企业的参评实况及突出优势的方式方法，为企业深入浅出地讲解了卓越绩效管理的评价准则。咨询答疑环节，企业代表表示优化管理模式对提高生产经营效率、推动变革创新具有重要意义。

大兴区市场监管局希望企业以此为契机，进一步强化与专家的交流学习，并将为企业提供更多学习交流的机会，助力辖区企业更高质量发展。

## 西城区提升平台外卖食品安全水平

本报讯 从西城区市场监管局获悉，味道可口，专人配送，外卖在不经意间，为人们带来细微而温暖的便利和享受，成为快节奏生活中的小确幸。为进一步提升平台外卖食品安全水平，西城区市场监管局聚焦平台外卖，进货、运输、加工制作、入驻商家管理等方面，指导商家严防夏日外卖食品安全风险，筑牢平台外卖食品安全防线。

进货查验制度落实得如何？库房走起。执法人员以背街小巷为重点区域，美食城、无堂食外卖、网红餐厅、连锁餐饮品牌外卖为重点业态，认真核对各类肉制品的进货查验记录与检验检疫证明。“除了查看供应商资质与检测报告之外，要密切关注库房温度。”执法人员仔细查看食品包装、标签标识以及冷库食品存储情况，查看是否

存在食品脱冷、过期变质等问题，严把进货查验入口关。

前置仓食品安全怎么样？放心吧。线上买菜成为越来越多消费者的选择。为保障“菜篮子”安全，促进新业态健康发展，西城区市场监管局结合线上销售高频商品和潜在风险点，开展网络零售平台线下前置仓食品安全专项抽检工作。同时，执法人员督促前置仓定期开展食品安全自查，“要重点关注环境卫生、货物堆码、进货查验记录、索证索票、配送冷链食品温度控制等情况，严把食品储存流转关。”

加工制作和配送环节呢？也都把关啦。“咱们这儿原料、半成品、成品分别在哪里贮存？”执法人员深入辖区网络餐饮服务单位，查看后厨环境卫生、专间温度、食品加工制作流程、

餐具消毒、废弃物管理等内容，确保生熟分开、烧熟煮透等操作规范落实到位。同时，执法人员核查打包环节卫生与“食安封签”使用情况，严防加工制作与外卖食品配送环节安全风险。

提供安心的外卖，我们要一起努力。“要严格审核入驻单位资质，自查是否存在经营地址与许可地址不符、实际经营场景与平台展示图片不符等情况，确保平台公示信息真实准确。”在平台外卖集中培训会上，执法人员督促企业核对公示信息，落实落细“日管控、周排查、月调度”工作机制，重点关注夏季食品安全，加强食品原料、加工制作及配送过程、场所环境卫生和人员健康等方面的管理，压紧压实平台外卖食品安全主体责任，切实保障消费者饮食安全。

## 丰台区市场监管局深入推进接诉即办改革

本报讯 许正虹 张姗姗 丰台区深入推进接诉即办改革，拓宽民生诉求渠道，2025年开展“丰铃”行动。近日，丰台区市场监管局太平桥街道积极响应“丰铃行动”，创新“三心四度”工作法，深耕为民服务“责任田”，推动接诉即办工作质效显著提升。

在接诉即办工作中，太平桥街道市场监管所工作人员总结了“三心”工作原则：倾听诉求要“耐心”，当好情绪疏导员，实际办单要“静心”，做好政策翻译官，问题解决要“贴心”，扮好群众家里人。立足“专业度精准施策、服务度源头治理、效能度提质增速、攻坚度破解难题”四维工作法，太平桥街道市场监管所构建科学高效的投诉处理体系，架起政企民“连心桥”。

提升“专业度”：分类研判，靶向施策。将投诉工单按6大领域分类建档，针对预付卡行业实施“风险预警+动态管控”，运用“快速响应—特事特办—背对背调解”闭环机制，对重大金额纠纷组建专项调解组，24小时内完成核心证据调查。

增强“服务度”：普法前置，主动服务。秉持“普法走在执法前”理念，组建普法小组开展“送法上门”活动，结合典型案例讲解广告宣传规范、消费维权要点，帮助企业守规矩、让群众少踩坑。

提高“效能度”：技巧赋能，实战练兵。每周开展“接诉即办实战课堂”，由业务骨干分享经验，提炼“倾听共情—精准问诊—多元化解”三步工作法：耐心倾听诉求，准确把握矛盾焦点；联动多方资源，灵活采用调解、协商、执法等手段；及时跟踪反馈，直到群众满意。

强化“攻坚度”：带头作为，啃硬骨头。针对“硬骨头”工单推行“一案一策”，通过调研会商精准施策，筹备“沟通能力提升年”计划，每月开展“练耳、练嘴、练手”三练活动，定期组织专题培训和技能比武，推动问题真解决、群众真满意。

## 通州区推动建设“市监暖驿(通小暖)”

本报讯 从通州区市场监管局获悉，近日，通州区市场监管局推动建设的首批4家“市监暖驿(通小暖)”正式挂牌，标志着该局在落实新兴领域“两个覆盖”、深化“接诉即办”，解决新就业、新业态群体实际困难，增强凝聚力方面迈出了重要一步。

4家“市监暖驿(通小暖)”分别设置在福兰德酒楼北关店、国大药房潞阳大街店、盒马鲜生新华东街店和林生堂大药房北关店，可即时、就近为网约配送员提供饮水、歇脚、如厕、手机充电等不同种类服务。“市监暖驿(通小暖)”挂牌是北京城市副中心为网约配送员群体提供常态化暖心服务的实体阵地首次落地，实现了对外卖小哥的服务关怀由“最后一公里”到“零距离”的新跨越。

建设“市监暖驿(通小暖)”是通州区市场监管局践行“监管为民”理念、创新服务模式，深入解决新兴领域就业群体实际难题的一项首创性举措。“在前期实地调研中我们发现，网约配送员群体普遍存在饮水难、休息难、如厕难、充电难等问题，驿站筹建过程中我们聚焦‘四难’问题的解决，不断优化和完善驿站的服务形式与内容，通过构建可知、可感、可心的全方位服务体系，努力提升网约配送员的归属感与幸福感。”通州区市场监管局网络交易监督管理科科长王迪介绍，驿站的设置既关注了业态多元覆盖，又体现了服务的场景化和精细化，首批挂牌的4家驿站都高度贴合网约配送员的高频活动路线，是依托餐馆、药店、大型连锁超市建立的，不仅都具备饮水、

休息、手机充电等基础服务，而且不同的驿站还能根据所在门店的特色提供差异化服务。

“市监暖驿(通小暖)”不仅承载着当前的实用功能，而且具有显著的示范和探索意义。通州区市场监管局努力把“市监暖驿(通小暖)”打造成为党建服务凝聚新就业群体的前沿阵地和特色服务品牌，充分发挥组织体系建设和行业党委的作用，为新就业形态注入温暖动能，不断增强党在新兴领域的凝聚力影响力。下一步，该局将推动驿站的建设向多业态延伸，为网约配送员提供法规咨询、政策宣传和职业技能培训，在不断扩大驿站服务功能的同时，积极引导配送员参与到市场监管监督治理工作中来，为打造副中心“友好之城”贡献力量。