

丰台区深入推进接诉即办改革工作

本报讯 李佳思 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,为群众幸福生活与区域良好发展筑牢根基。丰台区市场监管局以诉求为“铃声”,坚持“响铃必办、有办必果”,提高接诉即办全流程数字化水平,真正把群众、企业的“小事”当成自己的“家事”,践行“营造环境、塑造功能”的发展理念,让治理精度与民生温度同频共振。

接诉即办是“连心桥”,一头连着群众的美好生活需要,一头连着干部的为民情怀和责任担当。《丰台市场监管》推出“丰铃先锋·服务为民”专栏,陆续刊登丰台市场监管人用心、用情、用力解决人民群众急难愁盼的典型案例,展现干部职工厚植首善担当、书写民生答卷的精神风貌,打造丰台区市场监管局“丰铃先锋名片”。

接诉即办显担当。“真是太感谢你们了,要是没有你们从中协调,我这事儿真不知道要拖到什么时候。”近日,丰台区市场监管局科技园市场监管所收到锦旗,“敬业正直 尽职尽责”的题字

彰显了工作人员以诉求为“铃声”、以民意为导向的使命担当。

诉求紧急:退费遇阻盼援手。近期,市民尤先生通过12345热线反映,在某企业购买的股票投资课程没有达到预期效果,提出退费申请。然而,企业在核算退费金额时,除了按课程使用次数计费外,还要额外扣除17000元“数据金融费”,与当初“不收取额外费用”的承诺存在差异。尤先生此前与企业沟通,对方态度强硬,明确拒绝按承诺退费,事情陷入僵局。

迎难而上:跳出“惯例”主动办。接到投诉后,工作人员第一时间联系尤先生了解情况,并积极与企业负责人进行沟通。企业起初表示,其注册地不在丰台,且作为证券投资咨询机构,此类矛盾纠纷一般应通过相应行业投诉渠道进行解决,处理周期较长。企业负责人希望有更多时间协商,不愿立即接受调解。

在沟通过程中,工作人员始终秉持“首接负责制”,本着为群众解忧的责任心,主动向前一步,没有简单转办,而是

持续搭建平台,多次沟通后促成双方达成线下调解意愿。

耐心调解:双向沟通促成共识。经多次沟通调解,工作人员细致梳理了双方争议焦点,指出企业服务中存在沟通不透明、承诺与实际不符等问题,引导企业正视服务短板、完善售后流程,同时也劝说尤先生理性表达诉求。

在不懈努力下,企业态度逐步转变,最终提出解决方案:为尤先生延续服务期限三个月,若期满后仍不满意,仅扣除合理费用后进行退费。尤先生对该方案表示认可,愿意再给企业一次服务机会。

“市场监管所的服务认真负责,帮我解决了退费难题,为你们点赞。”尤先生感慨道。这起投诉的顺利解决实现了“企业改进服务、群众权益保障”的双赢。

丰台区市场监管局科技园市场监管所将持续响应“丰铃行动”的号召,发扬主动担当、积极作为的精神,解决企业经营堵点,让群众感受到实实在在的获得感和幸福感。

东城区一企业获批养老服务标准化试点

本报讯 从东城区市场监管局获悉,为推进东城区居家养老服务专业化、规范化,筑牢养老服务质量基石,在北京市市场监管局和市民政局的专业指导下,在东城区市场监管局与区民政局的精心培育下,某企业成功获批全市首批养老服务标准化试点单位。

2025年9月10日,小棉袄爱老居家养老服务标准化试点启动大会在北京市东城区养老服务指导中心召开,市、区相关部门负责同志参加会议。

市市场监管局、市民政局要求:一是要担负“先行示范”的光荣责任。充分调动全员积极性,以高标准、严要求,努力打造“小棉袄”全市居家养老服务品牌;二是要注重实效,惠及老年群体。健全标准改进、监督、考核机制,让标准落地见效,杜绝“纸上标准”;建立以老年人满意度为核心的评价体系,畅通反馈渠道,定期评估优化;三是要加强人才培养。通过试点建设培养既懂业务,又懂标准的人才队伍;四是要加强协同联动。东城区相关部门要做好指导支持、跟踪监督、宣传推广等工作,确保试点不走偏、有力度。

区市场监管局表示:东城区作为首都功能核心区,对高品质、多元化、便捷化的居家养老服务需求日益迫切。养老服务标准化试点既是东城区落实居家养老服务标准化建设的重要举措,也是推动全市居家养老服务质量升级的关键实践。

下一步,区市场监管局和区民政局将持续凝聚政企多方力量,形成强大合力,协助试点搭建,让老年人能享受到更优质、更贴心的居家养老服务。

顺义区市场监管局召开月度重点工作调度会

本报讯 从顺义区市场监管局获悉,9月11日下午,区市场监管局召开月度重点工作调度会,对重大活动服务保障工作进行总结,并对近期重点工作进行部署。会议由区市场监管局党组书记、局长李光明主持,区纪委监委第十一派驻纪检监察组组长阎漫、局处级领导、各部门、市场监管所负责人参加。

会上,区市场监管局副局长李利民对重大活动服务保障工作进行总结,并对服务保障贡献个人进行通报表扬,服务保障贡献个人代表作典型发言。

主管领导分别就安全生产、治本攻坚三年行动、“扫码检查”、特种设备超期未检、质量强国战略、农村假冒伪劣专项检查、校园食品安全监管、药店连锁率推进、推进“市监好风气”、基层执法专项整治、廉政警示提醒等重点工作进行部署。

李光明对市场监管领域重大活动服务保障工作给予高度肯定,代表局党组向全体保障人员致敬。针对下一步工作,李光明强调:

一是挖掘重大活动服务保障工作

先进事迹,加大宣传力度,以“市监好风气”为引领,发挥先进模范作用,鼓舞士气,推动各项工作干出成效。

二是紧盯各项重点工作,加强与市、区部门的沟通协调,总结亮点、发现不足,业务科室强化指导,高效完成营商环境考核、一体化综合监管、接诉即办等重点任务。

三是营造安全稳定市场秩序,加强食品药品、工业产品、特种设备的安全监管,开展食品安全宣传周集中宣传,扎实做好国庆中秋等节日保障工作。

朝阳区市场监管局提升年轻干部履职能力

本报讯 从朝阳区市场监管局获悉,作为国际消费中心城市的核心承载区,朝阳区经济业态活跃、要素集聚、场景多元。区市场监管局集行政审批、监管执法与政府服务职能于一身,执法依据涉及750部法律法规、部门规章及2086项事权,2024年承办接诉即办群众诉求超40万件。

对此,区市场监管局将年轻干部培养作为系统性工程,持续推进干部下沉锻炼与跟岗学习,打破综合管理与行政执法壁垒,坚持在一线锤炼干部,全面提升履职能力。

自2023年起,区市场监管局陆续出台多项激励干部担当和下沉锻炼的制度文件,明确选派流程、培养机制和激励保障,逐步构建优秀干部培养体系。注重选派政治可靠、业务突出、作风扎实的干部参加实践锻炼,侧重选派优秀副科实职及35周岁以下、无市场监管所工作经验的年轻干部到一线实战历练,提升矛盾化解、群众服务和复杂问题处理能力,推动个人成长与市场监管事业发展深度融合。三年来,共选派28名干部至22个市场监管所下沉锻炼,人均年均办理12345“接诉即办”诉求1600件、执法案件40余起。

今年,酒仙桥街道市场监管所成立

微视点工作小组,吸纳下沉青年骨干参与,依托360集团技术优势,落地应用“360AI+朝监锋”小程序,整合市场监管领域法规及指导文件,实现语音、文本快速匹配法律依据。下沉干部还参与测试AI大模型在执法办案、接诉即办等场景的应用,助力其从“可用”向“好用、精准用”升级。目前该小程序已迭代至2.0版本,据测算可使接诉即办工作效率提升70%,违法行为识别准确率超90%。

在干部下沉的基础上,2025年推出跟岗锻炼制度,根据组织推荐和个人报名,综合个人意向、能力特点、学历专业及辖区需求进行人岗匹配。首批选派6名基层市场监管所干部至专业难度大、监管任务重、技术迭代快的业务科室跟岗学习,参与案件核审、非现场监管、特种设备安全监察、检验检测及消费者权益保护等工作,靶向提升专业能力。

朝阳区现有特种设备约9万台,涉及使用单位1万余家,呈现“种类多、总量大”特点,安全监管任务重、专业性强,对执法人员能力要求高。来自将台乡市场监管所的高子赫到特种设备安全监察科跟岗锻炼,通过现场检查系统学习电梯、锅炉等设备的监管要点和安全技术规范,填补了自身在该领域的知识空白,实现从“知其然”到“知其所以

然”的转变,推动基层经验与科室专业需求精准对接。

成立工作领导小组,由局党委书记、局长任组长,其他班子成员任副组长。机关科室和基层市场监管所负责干部的日常管理、培养监督与考核,科学划分职责,帮助干部快速熟悉业务。设定1年培养周期,落实派出与接收部门“双主体责任”,确保干部全身心投入。为每人配备1名导师,遴选政治素质高、业务能力强、作风过硬的中层副职或骨干担任,指导工作开展。安排干部深入基层或科室协助执法,全面参与接诉即办、行政检查、案件处理、综合业务及应急处置,快速提升实操与监管执法能力。定期组织座谈研讨,与年轻干部深入交流锻炼体会与成长收获。最终形成1份考核鉴定,结合工作表现和部门评价提出人岗匹配建议,实现培养闭环。

对政治素质过硬、表现突出的同志,在发展党员和评优评先时优先考虑。截至目前,已有3名干部光荣入党、11名干部荣获优秀党务工作者或优秀共产党员称号,4名干部在交流轮岗年度获得“优秀”等次。将交流轮岗期间实绩显著、群众认可度高的优秀年轻干部,选派到关键岗位挑大梁、唱主角。

大兴区私个协进一步激发市场主体活力

本报讯 从大兴区市场监管局获悉,为充分发挥私营个体就业创业主渠道和生力军作用,更好服务就业优先战略,落实就业优先政策,突出做好稳就业工作,大兴区私营个体经济协会充分发挥桥梁纽带作用,积极组织开展2025年“增加一个就业”活动。

活动期间,大兴区私营个体经济协会及各市场监管所、各联络站以“精准对接需求、高效服务群体”为核心,多措并举稳步推进活动落地见效:

一是精准摸排用工需求,夯实服务基础。深入辖区私营企业和个体工商户,通过发放调查问卷、调研座谈等方式,全面细致地摸排了企业用工缺口、岗位需求、技能要求及招聘难点。

二是聚焦重点群体,强化靶向服务。针对高校毕业生、农民工、退役军人等重点群体,采取不同的服务措施。2025年,联合属地政府部门开展招聘会42场,专场用工对接活动8次,实际新增就业高校毕业生72人,退役军人16人,农民工95人。

三是加大宣传力度,开展就业指导。在招聘会现场,通过现场宣讲、发放宣传折页等形式,普及创业扶持政策,提升政策知晓率。针对有创业意愿的社会各界人士及重点群体,提供个性化的创业指导服务,对创业者关注的创业担保贷款、税收减免等扶持政策进行详细解读,确保创业者能够充分了解并享受政策红利。

下一步,大兴区私营个体经济协会将继续以服务区域经济社会高质量发展为导向,进一步激发市场主体活力。