

海淀区深化预付式消费协同治理

本报讯 从海淀区市场监管局获悉,为持续优化营商环境,深化预付式消费协同治理,保护消费者合法权益,促进辖区商业服务业健康发展,近日,海淀区“整治预付式消费问题”整改工作专班办公室(区市场监管局)组织召开预付费商圈协同治理试点单位推广动员会。印象城、华熙LIVE·五棵松、新辰里、大融城、双安商场、中关村壹号、世纪金源等第四批试点商圈的相关负责人参加。

今年“3·15”,海淀区结合辖区内商圈内预付费经营主体占比实际情况,以人民群众反映集中的“卷款跑路”“霸王条款”、收款不退等预付式消费问题为导向,针对商圈消费场景创新推出大型商业综合体“预付费协同治理十条举措”(以下简称“十条举措”),并为万象汇、万达、大悦城、翠微百货等前两批试点商圈授牌,强化预付费企业事前、事中、事后全流程风险防控与多层次协同治理。

截至目前,“十条举措”的试点推广工作已形成清晰路径:万象汇、万达、大悦城、翠微百货等前两批试点商圈成效显著,通过建立24小时客诉响应机制、对撤店商户提前90日公示等措施,有效减少了预付费企业“跑路”“爆雷”事件的发生;城乡华懋、新中

关、华联等第三批试点商圈的建设正持续深化,在备案和资金存管公示、商户经营风险动态监测等方面积累了有益经验。随着此次第四批试点商圈的加入,标志着“十条举措”的协同治理模式已在全区范围内进入全面推广阶段,为构建安全放心的消费环境提供了有力支撑。

动员会上,对“十条举措”的落实情况及阶段性成效进行了详细介绍,并结合前期试点经验,就如何进一步完善制度设计、压实主体责任、提升管理效能向与会企业代表进行了精准指导和培训。同时,围绕商圈企业在落实协同治理模式中可能遇到的问题、优秀经验做法以及需要协调支持的事项等展开深入探讨。针对商圈企业在政策细节、合规路径、风险防控要点等方面的共性问题进行解答,提出可操作性建议,进一步增强企业落实治理要求的实操能力,引导企业自觉守法经营,主动维护消费者权益。

会议指出,推广预付费商圈协同治理模式,是落实有关决策部署、创新市场监管方式、推动社会协同共治的重要举措,旨在通过商圈平台联动商户,形成监管合力,从源头上防范和化解预付费消费风险,营造安全放心的消费环境。

会议强调,推行预付费商圈协同治理是服务区域经济发展、保障民生的重要抓手。要提高站位,深刻认识协同治理对于促进行业规范、提升商圈信誉、激发消费潜力的重要意义;要狠抓落实,各试点商圈要发挥示范引领作用,将十条举措不折不扣地转化为具体的管理制度和服务规范,不断提升自身治理能力和水平。

会议要求,要加强跨部门协同联动,继续做好服务支撑,加强政策培训和业务指导,与企业携手并进,共同构建起政府监管、企业自律、社会监督、消费者参与的预付费消费治理新生态,为海淀区国际消费中心城市培育建设贡献力量。

此次会议,既是一次推广动员会,也是一次政策宣讲会和业务培训会,有效提升了企业对预付费协同治理模式的理解和认同,明确了下一步工作方向,为试点工作的顺利推进奠定了坚实基础。作为海淀区“整治预付式消费问题”整改工作专班的牵头单位,海淀区市场监管局将继续以试点工作为基础,以预付费商圈协同治理模式为依托,不断夯实监管基础,完善监管举措,探索更加符合区域实际的监管新路径,让更多消费者体会到幸福感,提升满意度。

东城区举办“青年消费体察员”活动

本报讯 从东城区市场监管局获悉,为促进消费场景创新,升级配套监管服务,激发消费升级青年力量,10月21日,东城区市场监管局、东城团区委在都一处烧麦馆前门店联合举办东城“青年消费体察员”首场活动。20余名市属高校青年学生代表、“两企三新”青年代表、区青联委员代表、青年企业家代表等作为首批“青年消费体察员”参加活动。

活动中,东城区市场监管局干部耐心解答了体察员们有关食品安全监督检查、消费者权益保护工作的相关问题,并就此次消费体察活动体验感受开展交流。此次品牌系列活动一方面邀请青年人参与消费体察活动,助力青年群体融入经济发展和城区建设;另一方面聚焦青年需求导向,突出“青年提、青年议、青年评”机制,在真实的消费场景中进行体验和观察,为区域消费创新发展提供新思路。将越来越多的“青年新需求”转化为消费市场“发展新机遇”,形成青年群体消费需求和新型消费供给的“双向奔赴”。

下一步,东城区市场监管局将不定期继续围绕青年高度关注、需求较高、消费兴趣较强、发展潜力较大的餐饮、零售、文化娱乐等行业企业开展消费体察活动,聚焦将反馈转化为精准监管、品牌引进、场景打造的具体举措,推动消费供给与消费需求的有效匹配,进一步打造国际消费中心城市“东城范式”。

平谷区一市场监管所规范市场计量秩序

本报讯 刘东明 为进一步规范市场计量秩序,营造诚实守信、公平交易的市场环境,近日,平谷区马坊镇市场监管所组织辖区内废品回收、流通领域、餐饮行业等共计24家商户,开展了一次主题鲜明、内容扎实的计量器具业务培训,提升商户的法律意识和责任意识。

以“案”为例,强化责任意识。执法人员以“以案说法”作为切入点,选取了近年来发生在流通、餐饮等领域的典型计量违法案例进行深入剖析。通过展示个别商户利用计量器具作弊、短斤少两等不法行为的具体情节、查处过程及法律后果,为参训商户敲响了警钟。案例生动揭示了计量失准不仅直接侵害消费者权益,更严重损害商户自身信誉,甚至面临严厉行政处罚的风险。

以“学”增智,落实主体责任。执法人员围绕《中华人民共和国计量法》及相关实施细则,详细讲解了贸易结算用计量器具的强制检定要求、使用规范、日常维护以及法定计量单位等专业知识。内容涵盖了电子秤、台秤等常见器具的正确使用、防作弊识别、周期检定流程及注意事项等实操要点。通过系统性的知识讲解和互动答疑,引导商户明确自身在计量管理中的主体责任,掌握确保计量准确可靠的具体方法。

商户在培训期间签署了《诚信计量承诺书》,纷纷表示将自觉做诚信计量的践行者和宣传者,主动向社会公开承诺诚信计量,接受消费者监督。下一步,马坊镇市场监管所将持续加强对计量器具的日常监管和执法检查,积极开展计量普法宣传,畅通投诉举报渠道,为广大消费者营造一个更安全、更放心的消费环境。

西城区积极推进“综合查一次”模式

本报讯 陈欢 为减少对企业的打扰,助力释放发展潜力,西城区积极推进“综合查一次”模式,通过智慧统筹、部门协同、精准服务、长效保障,切实提升联合监督管理质效,为西城区企业高质量发展营造良好的营商环境。

什么是“综合查一次”?“综合查一次”打破传统联合检查依赖单一部门牵头的模式,以数字化手段搭建“智慧统筹”机制。依托综合监管系统,结合各部门行政检查计划,遵循“安全检查优先”原则,自动生成多部门对同一监管对象的联合检查建议,经各部门确认后执行。在协同联动方面,“综合查一次”通过科学匹配检查部门与检查事项,实现“进一次门、

查多项事”,检查时各部门协同联动、分工协作,精准排查风险隐患,助力企业高质量发展。

协同高效,获得企业好评。当前,西城区“综合查一次”试点范围覆盖“无事不扰”企业、酒店业态、“专精特新”企业、西单大悦城商圈,共成功开展12次联合检查,大幅缩短检查时间,受到企业好评。比如,西长安街街道市场监管所会同城管部门对西单大悦城开展联合检查,进一步压减现场检查数量。陶然亭街道市场监管所联合西城区卫生健康委,对北京陶然花园酒店开展“综合查一次”,做到高效协同、全面覆盖。

探索“预约体检”。依托“西城企事通”平台,整合北京市、西城区两级

政策、案例,以政策查询和企业全生命周期服务为基础,将探索建立“预约体检”机制,企业可根据自身经营状况与合规需求,自主预约多部门上门服务,获取“量身定制”的合规指导,努力实现“一次预约、综合体检”,实现政府监管与企业发展的“双向奔赴”。届时,合规企业可申请纳入“无事不扰”主体清单,实现守信激励,让企业从“被动迎检”转为“主动合规”,形成“监管促规范、规范促发展”的良性循环。

下一步,西城区将总结试点经验,推动“综合查一次”模式常态化、标准化向更多行业延伸,使其成为优化营商环境的“标配”,持续为经济高质量发展注入动力。

丰台区为接诉即办注入“心”能量

本报讯 张逸宁 接诉即办是市场监管部门联系群众、服务群众的前沿阵地,工作人员直面咨询、投诉与纠纷,不仅需要扎实的业务能力,更要具备卓越的情绪管理技能与沟通智慧。

为进一步关心关爱基层工作人员,提升接诉即办工作队伍的情绪管理能力与日常沟通效能,近日,丰台区市场监管局举办了以“平衡‘刚’与‘暖’:市场监管执法中的情绪智慧与心理和谐”为主题的心理健康讲座。此次讲座特邀资深心理专家授课,各市场监管所接诉即办工作人员积极参与,共同探寻执法服务中的“刚柔并济”之道。

活动中,心理专家深入浅出地剖析了执法人员在坚持政策原则的“刚性”与体现人文关怀的“柔性”之间可能面

临的心理冲突与压力来源。

“执法不是冷冰冰的条规,而是有温度的沟通。”专家通过生动的卡牌模拟、情景互动与技巧讲解,引导学员们认识到“刚暖平衡”的内涵:“刚”是底线与准则,源于对法律法规的坚守,是公平公正的体现;“暖”是方法与艺术,体现在倾听、共情与耐心的解释中,是化解矛盾、争取理解的钥匙。

活动现场气氛热烈,学员们踊跃参与互动,围绕“如何应对当事人的不理解甚至指责”“如何在重复性工作中保持耐心”等现实议题,与专家进行了深入交流。通过专业指导,学员们学习到一系列实用的心理调适技巧,如在冲突场景下快速平复情绪的“呼吸法”、将个人情绪与工作角色分离的“STOP技

术”,以及通过积极认知重构化解工作倦怠的方法。

此次讲座如同“及时雨”,为奋战在接诉即办一线的工作人员提供了宝贵的心理支持与情绪疏导。“我们不仅学到了处理复杂情绪的方法,更深刻理解了有温度的沟通在执法服务中的巨大价值。”参会人员表示,将在今后的工作中努力践行“刚暖平衡”的艺术,以更专业、更从容、更温暖的状态,回应每一位群众的诉求,提升接诉即办工作的满意度与公信力。

未来,丰台区市场监管局将持续聚焦干部队伍的实际需求,开展更多元、更精准的减负赋能活动,着力推动接诉即办提质增效,打造一支既有“法度”又不失“温度”的高素质市场监管铁军。