

# 党建引领 诚信共筑 信用让消费更放心

坚持五个统筹、实施五大工程，区市场监管局积极探索商圈市场党建工作路径

# 大市场

恪尽一份责任 守护一方「市」界

区市场监管局 协办

4版 2019年3月15日 星期五

## 挽回损失400多万

受理投诉举报 6500 余件,办结率达 100%

本报讯 据统计,去年3月15日至今,区市场监管局共受理各类投诉举报6507起,是2017年同期投诉举报总量的1.2倍,是2016年同期投诉举报总量的2.5倍,办结率达100%;此外,接各类来电咨询2001起,共为消费者挽回经济损失413.79万元。

从投诉举报受理热点来看,商品和服务类投诉居多,分别占比总量的50.98%和33.61%,同比大幅上升。据统计,2018年3月15日-2019年3月14日全区共接商品类投诉举报3317起,位列前五位的分别是食品类804起、家居用品类638起、服装鞋帽类318起、其他商品220起、电器类209起。共接服务类投诉举报2187起,位列前五位的分别是:餐饮服务类439起、电信服务类352起、销售服务类220起、文化体育娱乐服务类178起、美容美发洗浴服务类174起。

从消费者投诉举报的性质来看,消费者投诉举报反映的问题主要集中在两个方面:1.售后服务问题,1826起,占全部投诉举报问题的28.06%;2.质量问题,1755起,占全部投诉举报问题的26.97%。从数据来看,“食品类”“服装鞋帽类”投诉举报主要集中在质量问题上;“家居用品类”“房屋类”投诉举报主要集中在质量问题、虚假宣传等方面;“交通工具类”投诉举报主要集中在机动车质量、售后服务、后期保养修理等方面。“餐饮服务类”投诉举报主要集中在食品卫生、环境卫生、服务态度等方面,同时有部分预付卡消费的问题;“美容美发洗浴服务类”“文化体育娱乐服务类”投诉举报主要集中在预付卡消费问题方面;“房屋装修服务类”投诉举报主要集中在质量问题、合同问题等方面。

(尤梦阳 李辉)

近年来,我国消费市场规模不断扩大,消费水平日益提升,消费结构日渐改善,消费成为经济发展最强劲的推动力之一,基础性作用日渐突出。与此同时,一些假冒伪劣、虚假宣传等损害消费者权益的情况时有发生,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。

为此,滨湖区市场监管局于3月15日正式启动“商圈市场党建联盟”。围绕打造“金色商圈、红色名片”的目标,以“组织全覆盖、党员当先锋、服务聚民心、党建创特色”的要求,坚持做好五个统筹,大力实施五大工程,不断探索推进商圈市场党建工作科学化、制度化、规范化,逐步构建“区域共创先、党员同争优、党建促繁荣”的商圈市场党建工作生动格局。从“新方位、新支点、新空间、新联结”四个维度升级,引领、带动、激活商圈市场各类市场主体党组织,让每个板块的商圈市场成为滨湖醒目的“党建地标”,让滨湖南商圈市场党建真正“亮起来、强起来”!

■坚持组织统筹共建,以加强党的领导为核心,实施组织凝聚工程

强化组织领导,建立“1+7+N”的党建工作体系。“1”是建立滨湖区商圈市场党建工作领导小组,形成由区委组织部牵头抓总,市场监管局党委具体负责,相关职能部门党组织共同参与的工作领导小组;“7”是工作领导小组下设7个工作推进指导组,以各板块党建资源为依托,组建以市场监管局下属分局支部为推进联络单位,各镇、开发区、街道党工委为指导负责单位的工作推进指导组;“N”是商圈市

场的党组织,按照“规模企业单独建、中小企业依托建、个体商户挂靠建”的原则,在不同企业、不同行业、不同区域建立党组织,建立商圈市场党建工作三级架构,形成组织共建、工作共进、合力共创的工作格局。

■坚持活动统筹共创,以党建联盟为平台,着力实施红色领航工程

强化组织共创,建立滨湖区商圈市场党建联盟,签订《党建联盟共建协议书》,以“共通、共享、共融”,健全联盟会议、沟通、互动等多项联动机制。探索以“众筹”为理念的建设机制,融合场地、人才、物资等资源,聚焦重点、提升影响;以“参与”为导向的活动机制,开展丰富“有趣、有益和有活力”的活动,增进感情、增强认同;以“认领”为重点的服务机制,推出“需求、资源和项目”清单,提高获得感、提升满意度。开展“一支部一目标、一区域一特色、一行业一品牌”活动,以打造特色商圈市场为抓手提升区域党建工作品质。围绕一区域一特色,力争滨湖七个板块形成各自的争创特色。

■坚持载体统筹共筑,以强化作用发挥为关键,着力实施先锋引领工程

以党组织建设为核心,同步推进群团组织共建,构筑共驻共建、共赢共享的党建运行机制,扩大商圈市场党建工作成效,让广大企业职工得到更多的实惠。融合组织部、宣传部、工青妇、工商联、人社、商务、税务和市场监管等部门资源,根据职工需求,开展党员服务、就业培训、政策咨询、创业指导、维权帮办等服务;根据企业需求,开通“绿色维权通道”、江南“才”美专

场招聘、“党内关爱帮扶”等活动;根据文化需求,提供文艺汇演、群众体育、读书沙龙等文体活动;根据党员的分布、特长和志愿,结合商圈市场实际,搭建以党员义工服务为主要内容的实践载体,定岗定责、挂牌服务,积极开展党员责任区、党员奉献岗、党员奉献日等活动,展示商圈党员引领职工、共促繁荣的先锋形象。搭建以先锋评选为主要内容的激励载体,定期组织“优秀共产党员”、“优秀党务工作者”、“优秀党组织”以及“群众心中的光荣榜”、“最美人物”等评选,充分发挥党组织和各类党员的先锋模范作用,让商圈市场党员的标杆更高、风采更亮,凝聚力和战斗力更强。

■坚持品牌统筹共进,以诚实守信为根本,着力实施信用培优工程

根据发展需求,在党建联盟商圈市场中构建多领域信用评价体系,倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。在重点行业联合行业企业开展“信用让消费更放心”活动,推动建立适应不同行业特点的消费后评价机制,推动行业自律,提升消费者满意度。搭建以岗位争优为主要内容的创建载体,开展“弘扬先进、贡献在岗位”为主题的党员争创活动,号召党员亮身份、见行动、比奉献、树形象。针对不同类型的党员特点,量身打造实践载体,企业党员业主争创“党员示范店”,党员商户争创“星级党员商户”,党员争创“党员示范岗”,推出“放心消费先示范单位”、“重合合同守信用企业”、“食品安全示范店”、

青年文明号、巾帼示范岗、微笑之星等评比,维护各方利益,促进商圈市场繁荣发展,进一步提升商品供给品质,擦亮区域服务品牌。

■坚持区域统筹共荣,以和谐共赢为追求,着力实施提质扩容工程

以共同需求、共同利益、共同目标为纽带,充分调整各类市场主体的积极性,搭建商圈企交流合作平台,为商圈市场小微企业发展提供资金支持;实施商圈市场“英才集聚”工程,聘请专家组建发展决策咨询团队,为企业解决技术难题;围绕社会性、群众性、公益性工作,建立商会、企业家沙龙、青年企业家联合会等平台,推动商圈市场企业之间资源共享、优势互补、共筑共建。围绕中心,服务发展,充分发挥商圈市场党建工作的引领作用,发挥商圈市场各级党组织和党员推动发展的核心和骨干作用,为区域放心消费区创建工作增添新的动力,凝聚发展力量。

信用让消费更放心,该局将继续坚持贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神,充分发挥商圈市场党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,充分践行“商圈市场,让百姓满意”的工作理念,营造诚信经营、友善待客的文明、放心消费环境,提高商圈市场的经济效益和社会效益,积极探索彰显滨湖特色、切合基层实际的商圈市场党建工作路径,让党建成为引领商圈市场发展的重要引擎,不断完善促进信用体制机制,不断激发居民消费潜力,奋力开创高品质美丽滨湖区建设新局面!

(殷歆 薛鹏军)



本报讯 3月12日上午,区市场监管局开展假冒伪劣商品集中销毁活动。假冒伪劣产品包括抽检不合格、标签标识虚假、超过保质期等不符合食品安全标准的食品 858 件,侵犯注册商标权的白酒 1256 瓶,可冲粉、可冲皮蛋、复合肥料 729 袋,质量不合格服装 2400 余件,仿冒的包装、标签 17638 个,纺织品、

## 23 吨假冒伪劣产品被集中销毁

玩具、电器、装潢材料等共计 2775 件,共 23 吨,价值 72 余万元。

当天 10 点 30 分,销毁行动正式开始。执法人员和现场工作人员将假冒伪劣产品集中堆放,将其碾



压碎裂后挖坑填埋。这次销毁行动是 3·15 国际消费者权益日系列活动之一,既展示市场监管部门打击制售假冒伪劣产品违法行为的成果,也是以实际行动维护消费者合法权益的一

项重要举措。

下阶段,区市场监管局将继续坚持问题导向,聚焦民生关注,不断深入开展行政执法打假工作,严厉打击制售假冒伪劣产品的行为,进一步整顿和规范市场经济秩序,促进地方经济的高质量发展,确保广大消费者的合法权益。

(陈永军 倪晔)

### 维权先锋

## 徐牛牛——甘于奉献的“老黄牛”



徐牛牛,23 年默默坚守基层一线,始终兢兢业业地践行着市场监管干部忠于职守、勤政为民的职责,做甘于奉献的“老黄牛”。“无论做人还是做事,都要尽心尽责尽力,做人不能有一丝一毫的马虎,做事也不能有一丝一毫的放松。”他总是把这句话挂在嘴边。英雄人物的人生多为丰功伟业,普通百姓的人生一般平淡质朴。然而英雄毕竟少数,真正推动社会前进的主要力量还是那些甘于寂寞,几十年如一日坚守在平凡的工作岗位上的大多数人。1996 年从业至今,他扎根基层二十三年。目前在滨湖区市场监管局河埭分局主要负责投诉举报处理并兼任食品监管等工作。

随着城市的发展,河埭区域也从以前的郊区变为无锡市新的商业中心,投诉举报也逐年增长。2017 年,河埭区域的投诉举报达

741 起,2018 年以来,已经处理各类投诉举报 945 起。他的工作得到了同事的高度评价和辖区经营者、消费者的普遍赞誉。荣立个人三等功,多次被评为优秀共产党员和优秀公务员。

化解矛盾,定纷止争。调解纠纷在市场监管总局众多的责任里是不能再平凡的事,但面对消费者的投诉,如何妥善处理,做到宽严相济,做到“法、理、情”并举,使得纠纷圆满解决,不是一件简单的事,徐牛牛就做得十分出色。将调解纠纷做到圆满,他的秘诀是“公平、公正、合法、合理”八字:既为消费者着想,又不忘经营者的利益。真正做到了为大众着想,维护群众利益。今年年初,河埭分局接到 100 多名消费者的投诉举报,反映某装饰设计装修公司携装修资金潜逃。了解情况后,徐牛牛同志立刻向领导汇报并联系区局相关科室,携手处理此次群体性事件。经过努力,公司针对装修不同进度客户出具了相应的调解办法。由于处置迅速,措施妥当,及时稳定了消费者情绪,避免造成严重社会影响。不管事情大小,他认真对待每一起纠纷,每一起举报,将工作做到尽善尽美,把满意留给消费者,把方便留给经营者,把劳累带回家。

先期指导,提前介入。针对辖

区近年来投诉占比较高的健身、美容行业,徐牛牛对 20 余户商家一一进行了访谈。首先是检查合同条款,要求商家明示价格,明示消费邀约,明确责任。提前介入,将矛盾扼杀在萌芽阶段。其次是进行了法律宣传,与商家达成共识,在解决争议时合理偏向于消费者。意识到适当“吃亏”是一种企业社会责任,同时提高了客户的信任度,也是一种广告。日常中,他注意进货的索源,要求商家树立诚信经营观念,杜绝隐形收费,既充分保障消费者合法权益,也是保护了商家健康经营,共同营造了良好的营商环境。

创新方式,增速提效。面对不断增长的经营主体,徐牛牛也思考新的监管服务方式。针对辖区商户较集中的综合体、超市等,他采取建立消费投诉微信群,微小的投诉就通过微信群及时进行调解。第一时间解决矛盾。另外,辖区每个社区、大型商业场所均设立了消费维权站,今年,通过这种方式,相关工作站处理投诉举报近 200 起。

二十三载寒来暑往,岁月变迁,不变的是对事业的满腔热情。徐牛牛凭着对党的赤诚之心,对市场监管的热爱之情,默默奋战于消保第一线,谱写了一曲荡气回肠的市场监管人之歌。(陈子晴)

## 钟杰——消费者维权的“老娘舅”



钟杰,区市场监督管理局蠡园分局一名普通干部,被群众称为消费者维权的“老娘舅”。从橄榄绿到市监蓝,从保家卫国、矢志打赢到维护市场、公正执法,始终把人民的利益高高举过头顶。

2016 年,钟杰转业进入市场监管局工作,环境变了,职责变了,一切从零开始,但是对工作高度敬业、努力钻研、恪尽职守的作风没有变。第一年就被单位评为先进个人,第二年就获得“优秀公务员”。由于机构合并带来了职能的整合,对构建良好营商环境、加强市场秩序监管,维护消费者合法权益提出了更高的要求。钟杰在基层一线直接面对企业和群众,承受的压力也更大,但他用实际行动诠释着“奉献”和“担当”。

加强学习,不断提高自身专业素质。为了做好维权工作,钟杰坚持刻苦学习,努力掌握维权工

作方面的法律法规和常识。消费维权涉及法律法规很多,新情况、新问题也很多,这就使维权工作无形之中增加了难度。面对这种情况,他充分发挥军人特别能吃苦,特别能战斗的精神,勤学法规,在实践中反复摸索总结运用各项法律法规处理维权问题。他认为,只有把消费者的权益维护好了,人民群众也就认同我们为“贴心人”“自己人”。

尽职尽责,依法维护消费者权益。蠡园辖区面积不大,但企业多、餐饮经营户多,辖区内还有几家大型超市,消费投诉比较多,消费维权任务十分繁重。但只要有了投诉,不管是电话、信息平台还是上访投诉,钟杰立马赶赴现场着手处理,能当场解决的尽一切可能当场解决,能今天解决的绝不拖到明天。前段时间,陆女士来到分局寻求帮助,原来她与辖区内的一家装饰公司签订了装修合同,10 月份装修进程到了墙面的涂装部分,但涂装刚完成没几天,墙面、顶面就出现了不同程度的开裂,陆女士发现问题后与装饰公司交涉,希望公司能重新涂装墙面,但装饰公司提出的两种解决方案没能达成一致。双方就这样僵持着,谁也不肯让步。问题出现一个多月后也没有得到解决,陆女士只好来到蠡园分局消委会

寻求帮助。钟杰受理后认真审阅了双方签订的《家庭居室装饰装修工程施工合同》中的相关条款,做到心中有数,然后联系装饰公司负责人进行交涉、协商,讲法律、讲政策,为消费者讨“说法”。经过多次沟通,装饰公司终于答应将墙面开裂的问题立即进行处理,对于后续的工程依旧按照合同约定进行落实。

开拓进取,不断总结工作方法。钟杰近年来,越来越多的消费者开始注意保护自身的权益,消费者的投诉逐年上升,蠡园消委会在 2017 年处理投诉 414 起,2018 年已经处理投诉 600 起,两年共为消费者挽回经济损失 50 多万元。这些投诉的成功处理,背后有着钟杰无数辛勤的汗水。接手消费投诉以来,钟杰处理的投诉案件件件有着落,结案率达百分之百。他说,要当好消协“老娘舅”最重要的还是要公平公正,让消费者满意,有时候消费者的投诉也不全在理,他总是耐心地劝说,心平气和地解决双方的矛盾。在处理消费维权的同时,他把处理消费投诉涉及的登记、受理、调查、调解等各方面的事情做得非常仔细认真,建立了台账,形成了电子数据,并总结了“热情、耐心、依法、及时、高效、严谨、总结”处理投诉的工作方法,获得大家的高度认可。(杨洪波)