

手机被盗，交不了住院费时，中国电信客户经理闻讯而动

在急诊室为用户现场补卡

●记者 傅辉 通讯员 胡仙梅

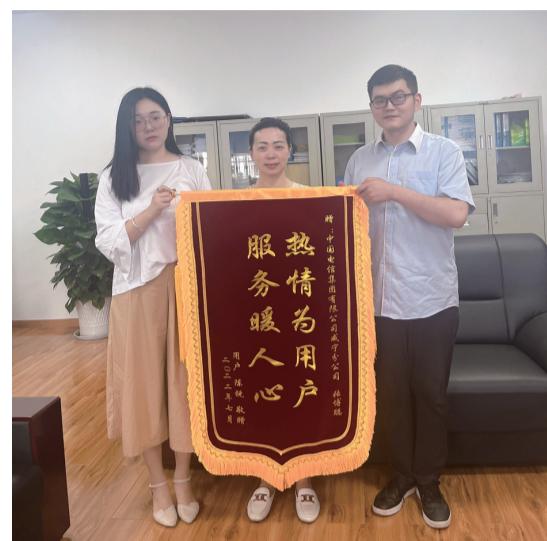
7月26日上午八点半，一面“热情为用户服务暖人心”的锦旗，由一位走路腿脚有点跛的年轻男子送到中国电信咸宁分公司政企部张博聪的办公室。

“张经理在我住院的时候，连夜到医院帮我补卡，解决了我的燃眉之急，让我们避免了损失，我们全家感谢她！”送锦旗男子是电信用户陈先生，激动地对接待他的咸宁电信分公司金融行业总监胡仙梅说道。

6月17日晚，陈先生因脚部受伤，被送到市中心医院做手术。他怀孕的妻子在赶去医院的路上，手机被盗。当晚9点，陈先生刚完成全身麻醉手术，无法动弹。陈先生爱人因为没有手机，无法缴纳住院费用。情急之下，陈先生爱人想到了找陈先生公司的电信客户经理。张博聪接到求助电话后，二话没说，答应马上想办法。当时正好是星期五的晚上，她一方面联系了政企专席的营业员谭丹，让她晚上到营业厅帮忙受

理业务，另一方面，自己赶紧打的直奔医院，在急诊室现场进行“远程甩单受理”。经过大家半小时的通力合作，陈先生爱人拿到了新卡，迅速办理了入院手续。张博聪看到陈先生爱人办完手续，欣喜地松了一口气，然后默默地离开了。

陈先生家用的是电信169融合套餐，用了十多年，绑定了微信、支付宝多个账号，开通了小额免密支付等功能。当时他妻子情绪崩溃，爱人住院，手机被偷，担心晚上补不了卡，交不了住院费用，自己怀孕行动不便，还特别担心小偷破译开机密码做转移支付。电信的快速补卡简直就是和小偷赛跑，让她在最无助的时候真切感受到了电信的“好服务更随心”。



陈先生出院后，一直想找机会当面感谢张博聪，每次都被张博聪拒绝了。所以，陈先生决定做一面锦旗送到电信公司来表达感谢之情。

案源线索如何处置？

——来自崇阳县市场监管局的报道

●记者 傅辉 通讯员 王进 沈益健

崇阳县市场监管局在消费维权工作中，严格执行市市场监管局推出消费者诉求处置和线索转置（两置）工作法，充分利用“执法推进调解，执法倒逼调解”的新路子，使执法办案与消费纠纷调解有机融合，消费者权益保护工作初见成效。

■登记管理统一：综合执法大队业务股
“诉转案”机制运行中，根据《崇阳县市场监督管理局案源线索集中管理办法》，所有案件线索由县局综合执法大队业务股为案源管理机构，负责全局案源线索的集中登记、审查、转办等统一处理。12315投诉举报中心受理投诉、举报中发现的涉嫌违法案源线索，应提交综合执法大队业务股登记审

查。强化“诉转案”中投诉和举报双程序运行，及时调解投诉的同时，全方位梳理违法线索，严防“以调代罚”。

重大复杂案件线索，综合执法大队业务股应及时向分管领导汇报，申请组织法规、相关业务股室开展集体讨论，形成案源线索统一处理意见。

■办理过程督办：执法监督股

将12315热线、3812315投诉举报电话、现场受理等渠道的投诉统一登录到全国12315互联网平台上，办理时限、程序公开透明，各办案机构对综合执法大队业务股交办的案源线索，应当及时核查，并在15个工作日内向综合执法大队业务股反馈结果。

执法监督股对案源办理情况进行跟踪督办，对违法线索的初查、立案、告

知、审核、决定、结案反馈等过程监督，确保“有案必查、有查必果”，每月对“诉转案”线索进行分析研判，查找消费维权难点、消费痛点和市场监管薄弱环节，以问题为导向提出监管意见。

■管理模式闭环：“三个一”工作机制

局党组从系统内调入两名业务精，能力强的干部到消保股，专职人员由3人变为5人，壮大管理队伍，实行了分流、指导、督办、承办、回复的闭环管理，实行“三个一”工作机制，即一名副局长把关，一个股室管理，一个机构案件承办的管理模式，解决不按程序办案和职责不明互相推诿问题，大大提高办事效率。

2021年至今年7月，崇阳县共有“诉转案”案件25件，罚没款入库36.5万余元。

逾期未年报
赤壁、咸安各开出首张行政罚单

●记者 傅辉 通讯员 王乐

7月初，某科技有限公司因未在2022年6月30日前公示2021年年度报告，被系统列入经营异常名录，赤壁市市场监管局根据有关规定对该公司作出罚款3000元的行政处罚，随后在该公司补报年报公示后按照流程将其移出经营异常名录。这是赤壁市市场监管局首次对未按时报送上年度年度报告的市场主体作出的行政处罚。

7月20日，咸安区市场监管管理局贺胜所执法人员在开展日常检查时，发现辖区某副食店未在6月30日前报送2021年年度报告，对其罚款200元。这是咸安区首张市场主体因逾期未履行年报义务的罚单。

市场主体年报公示是法定义务，是累积自身信用、强化信用主体责任的基本要求，是对市场主体经营资质和经营能力的确认。在此，市市场监管局提醒广大市场主体，自觉诚信守法经营，积极履行按时报送年报义务，共同营造良好的营商环境和公平诚信的社会体系。

链接：2022年3月1日实施的《中华人民共和国市场主体登记管理条例》《中华人民共和国市场主体登记管理条例实施细则》规定，市场主体应当按照国家有关规定公示年度报告和登记相关信息，每年1月1日至6月30日，通过国家企业信用信息公示系统报送上年度年度报告，并向社会公示。未按照法律、行政法规规定的期限公示或者报送年度报告的，由登记机关列入经营异常名录，可以处1万元以下的罚款。

放心消费进乡村



7月28日上午，市市场监管局消保科与通城县市场监管局相关部门到通城县关刀镇台源村开展“放心消费进乡村”活动。当日下午，市市场监管局消保科与崇阳县市场监管局相关部门先后到白霓镇油市村、大市村开展“放心消费进乡村”活动。

此次开展“放心消费进乡村”活动，是根据市市场监管局、市消委关于《开展“放心消费咸宁行”活动工作方案》的通知要求开展的，其目的是将“放心消费承诺”“线下购物七日无理由退货承诺”向农村延伸，通过规范乡村市场主体，培育放心消费示范村，实现创新管理模式、保障消费者合法权益、提升乡村治理水平、助力“美丽乡村”、振兴乡村经济的多赢局面。(记者 傅辉 通讯员 王乐 卢峻 沈益健)

通城市场监管局：帮农户农产品找销路

●记者 傅辉 通讯员 卢峻

7月28日，记者在通城县关刀镇台源村看到一本红色封面的台账，封面写有：通城县市场监管局驻台源村工作组消费帮扶台账字样，打开一页页都写的满满当当，是台源村消费帮扶登记表，有购物时间、农户姓名、农产品销售明细(产品名称、数量、总值)、购买人姓名和联系方式，少的一笔几十元，多的有几千元。

“这本台账记录的不到整个销量的十分之一，建立‘联农带农农副产品购销群’一个多月，就帮助农户销售农产品390多万元。”通城县市场监管局驻村第一书记付楚舒告诉记者，以前是得到农户有农产品信息，我们上门拍视频在群里发求购信息，在回城时把小车后排、后备箱装得满满当当，把订购的农产品送到爱心人士手中。现在大家着

急的是这个群500人早就满啦，还有很多农户、种养合作社大户、爱心人士、企业老总、商超负责人进不来，正在准备建第二个群。

每年端午节是粽子、糯米销售的旺季，种粮大户艾本剑家2021年粮食丰收，收割了近二万斤紫糯谷，但由于信息不畅，艾本剑遇到了销售困难。通城县市场监管局驻村工作队在走访中了解到这一情况后，主动上门帮助艾本剑找销路，解决了燃眉之急。

针对疫情期间农产品销售不畅的问题，通城县市场监管局驻村工作队先后联系了该县各大酒店、商超，对接该村农产品销售。该村的大米、土猪肉、土鸡、家兔、食用油等绿色农产品也很快得到了商户的认可，市场销售形势看好。

台源村养殖大户李四祥，2021年投资30多万元，养殖生猪500多头，今

年面临出栏，在驻村工作队的帮助下，第一批20头生猪顺利销售到通城县三汇肉联公司，拿到5万多元销售款，心里乐开了花。

“在同等质量下，我们康悦酒店会优先选购通城本地农产品。今后我们会加强与各乡镇联系合作，加大农产品采购，为通城乡村振兴尽到我们的一份责任。”通城县康悦酒店运营总监徐红姣在台源村采购一批优质农产品后表示。

通城县市场监管局在联农带农工作座谈会上组建的联农带农农副产品购销群的前身，是付楚舒在十年前建的“楚哥纯公益义务助农群”的升级加强版，成为通城县市场监管局全体干部职工联农助农的一个平台和窗口，通过微信群及时发布农副产品品种、数量、价格、质量等信息，既为买卖双方顺利对接、快产快销搭建了绿色通道，也为该局了解企业、服务农户搭建了信息通道。