

# 不忘初心办实事

——记市市场监督管理局消保科副科长王乐

●记者 傅辉

王乐时刻以一个优秀共产党员的标准严格要求自己,牢记全心全意为人民服务宗旨,恪尽职守、爱岗敬业,从2011年参加工作至今,先后两次获得优秀公务员、多次获得优秀党务工作者、优秀共产党员、先进个人等荣誉,2020年3月获得市委市政府颁发的“最美抗疫志愿者”荣誉奖杯。

## ■放心消费进乡村,打通“最后一公里”

为了创新开展“放心消费示范村”创建活动,王乐不怕辛苦,利用休息时间联系广告公司,参与市场监管文化长廊、放心消费步道的设计,多次实地指导崇阳县大市村、通城县陈塅村、嘉鱼县樱花街的消费维权服务站规范化建设,促进农村商户“放心消费示范店”的品牌培育,探索出“市场监管进乡村,共同缔造美好消费环境”的新路径,打造了“消费维权+快速检测”新模式。确保村民消费纠纷得到及时解决,使消费纠纷不“不出店”“不出村”,打通乡村消费维权“最后一公里”。

## ■利用法律利剑,向“职业打假人”说不

2022年2月,王乐收到一份以职业索赔为目的的“职业打假人”信件,她仔



细阅读信件中复查申请书的申请事由,以及对方提供的证据材料,根据《信访条例》相关规定,立即起草信访事项申请复查受理告知书,请示领导后,在规定时间内将告知书以邮寄形式送达当事人,首先做到程序合法。再根据该当事人提供的购买记录,立即联系通山县市场监管局配合调查,到实地了解该投诉举报件的来龙去脉,并由通山县市场监管局提供相应证据材料,与有关职能科室形成统一意见,起草信访事项复查意见书,在法定时间内,以邮寄形式送达信访当事人。最终,该职业打假人索赔目的未达成,当地商户的利益得到了维护,基层市场监管所工作人员的难题得到了解决。

## ■结合工作实际, 推进“人民调解+司法确认”出台

在调解过程中,王乐与同事们经常会遇到这种消费投诉调解成功后,不能马上执行到位的问题。为此,王乐建议成立咸宁市消费纠纷人民调解委员会,调解结束后,双方可以向法院申请司法确认。有了司法确认这个“法宝”,对于一方当事人不履行或者部分不履行调解协议时,对方当事人可以向法院申请强制执行。王乐的建议被市市场监管局采纳,在市委政法委、市司法局的大力支持下,咸宁市消费纠纷人民调解委员会率先在全省成立。“人民调解+司法确认”的新模式,为人民群众提供更加公正、高效、便捷的调解服务,提升了群众的获得感、幸福感和安全感。

## 通山弘扬“店小二” 精神显成效

本报讯(记者 傅辉 通讯员 徐世聪)1月30日,市市场监管局公布2022年度金牌“店小二”评选结果,通山县市场监管局喜获两项荣誉。该局驻政务服务服务中心窗口获全市市场监管系统“金牌‘店小二’集体”荣誉,窗口办事员陈华珍获全市市场监管系统“金牌‘店小二’个人”荣誉。

2022年,通山县市场监管局认真贯彻党的二十大精神,扎实推进“一下三民”实践活动,大力弘扬“有呼必应、无事不扰、应必有果”的“店小二”精神,真抓实干,攻坚克难。全县新增市场主体10465家,其中新增企业3677家,新增个体工商户6683家,新增农专105家。2022年,通山县市场监管局喜获“全省网络市场监管工作先进单位”,“全面探索市场准营即入制”改革试点工作被省营商办通报表扬。

通山县市场监管局党组书记、局长宋骄阳表示,2023年,将全面深化“放管服”改革,全力促成企业开办“跨区通办”、“跨省通办”措施落实,在更多领域探索准营即入制改革,全力开展知识产权保护,全力促进知识产权高质量创造,全力推进知识产权质押融资,全面提升监管效能。不断创新服务举措,优化服务方式,提升服务水平,推动市场监管服务高质量发展工作迈上新台阶。

## 全市市场监管系统 集中“充电”提升能力,打造市场监管“铁军”

本报讯(记者 傅辉 通讯员 黄泽中)1月30日至2月2日,市市场监管局召开大会学习贯彻党的二十大精神,举办市场监管培训班暨青年干部学习大讲堂。

课堂上,市市场监管局相关科室业务精英分别进行授课,内容涵盖《市场监管进乡村,共同缔造美好消费环境》《质量基础设施建设》《严把食品安全源头关》《学习网络交易监管业务 做好网络交易监管工作》《市场监督管理行政处罚程序规定》重点条文理解与适用等,紧贴工作实际,重点针对日常市场监管工作中的疑点、难点问题进行授

课,旨在打造一支政治过硬、业务精良、作风清正、纪律严明、行动快捷的高素质市场监管铁军队伍,以更优服务激发市场主体活力,以更大力度优化营商环境,以更实举措维护市场秩序。

全市系统一千余人集中参训,各县(市、区)市场监管局设视频分会场参训。

## 崇阳和平市场监管所用好“三板斧”

本报讯(记者 傅辉 通讯员 闻涛)2月2日上午,在全市市场监管工作会议上,崇阳县和平市场监管所以《守护消费权益,共促消费公平》为题作交流发言。

“接进来”提升维权效能。通过邀请崇阳县市场监管局消保科解析典型消费维权案例,举办练兵比武活动,进一步补短板、强弱项,营造学业务技能、当岗位能手的浓厚氛围。2022年通过12345和12315平台共受理消费投诉、举报、咨询452件,办结率100%,挽回经济损失113万元。

“挖下去”推进“两置”工作。严格执

行市市场监管局推出的消费者诉求处置和线索转置(两置)工作法,从细处着眼,深入挖掘12345、12315平台消费诉求数据,每月对“诉转案”线索进行分析研判,提供案源67个,实现诉转案25件,充分发挥了投诉举报平台“风向标、情报站”功能。

“亮出去”推行信息公示。通过行政指导、召开座谈会、签约承诺等方式,指导实体店经营者作出无理由退货承诺;在营业场所醒目位置公示,鼓励和引导企业树立消费者满意至上的服务理念,不断提高消费者满意度;并及时

公示消费维权典型案例、行业投诉集中问题,接受社会监督。

2022年以来,和平市场监管所辖区内已有2家单位获首批“湖北线下实体店无理由退货优秀示范店”荣誉称号,10家单位获“咸宁市文明诚信经营示范店”称号,8家单位获“咸宁市放心舒心消费创建示范点”称号,1家湖北省放心消费创建示范单位,共发展线下无理由退货单位106家、放心消费示范单位22家、放心消费示范街1条,培育消费品牌6个,企业入驻省消委和解平台207家。

## 赤壁优化营商环境经验获推广

本报讯(记者 傅辉 通讯员 吴晓茹 王馨妍)2月2日上午,在全市市场监管工作会议上,赤壁市市场监督管理局以“牢牢抓住‘五个重点’营造优良营商环境”为题作经验交流发言。

赤壁市市场监督管理局党组书记、

局长张建武在经验交流发言时指出,2022年以来,赤壁市市场监管局全面落实省、市优化营商环境决策部署和工作要求,紧盯市场主体,主动担当作为。通过转作风提素质、优服务解难题、搭平台重发明、壮品牌强监管、抓排查治治理这

五个重点,营造了优良的营商环境。2023年,赤壁市市场监管局将以党建为引领,抓作风提素质;以服务为基点,抓形象优环境;以市场为轴心,抓安全保稳定,营造更优更好的营商环境,为咸宁市高质量发展再作新贡献。

## 咸安消费投诉排名 前十类“出炉”

本报讯(记者 傅辉 通讯员 章和开 黄宏)2月3日,记者从咸安区市场监管局获悉,2022年1至12月,咸安市场监管部门通过12315平台共受理消费者投诉举报4106件,其中投诉3448件(商品消费投诉2322件,服务消费投诉1126件),举报658件(商品消费举报464件,服务消费举报194件),为消费者挽回经济损失54.1万元。

商品类投诉中,排名前十位的热点依次为:一般食品类、其它商品类、交通工具、家居用品、烟、装修建材、家用电器、服装鞋帽、房屋和燃料类。

服务类投诉中,排名前十位的热点依次为:餐饮和住宿服务类、美容美发洗浴服务类、其它服务、教育培训服务、物业服务、卫生保健,社会福利、制作、保养和修理服务;停车服务、销售服务和技术服务类。投诉举报量靠前的企业存在的主要问题为食品安全,虚假宣传,商品质量以及售后问题等。咸安区市场监管局提醒广大消费者:消费纠纷可提供相关凭证向12315投诉举报中心投诉,也可拨打12315投诉举报热线或12345热线投诉。