

通城县市场监管局

## 建立维权联动新机制 打造社会共治“试验田”

●记者 傅辉 通讯员 杜文辉

近年来,通城县市场监管局以消费纠纷集中统一多元闭环处置试点建设为契机,把消费者权益保护工作放在打造中部制造业强县和中部绿色先行区的大局中去思考、研究和部署,探索出了维权联动新机制,取得了显著成效。

## ■明确“五室”设立,优化工作机制

建立城区“五室”闭环处置机制。在县市场监管局12315投诉举报中心设立消费纠纷和解室、消费维权工作室、消费纠纷人民调解室、消费纠纷仲裁室、消费维权执法室等“五室”,着力实现“六个一”,即消费纠纷调解有一个法定机构、有一支强大处置队伍、有一个良好办公环境、有一套完善运行机制、有一批典型维权案例、有一套完整归档程序。实现对群众消费维权“一窗口受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决、全过程管理”,通过专人专案办的方式,有效整合资源,减少当事人诉累,基本实现群众“纠纷妥善化解、诉求有效解决”的良好局面。

建立维权联动一张网。建立起“消费维权服务站、消费维权工作室、企业在线消费纠纷解决平台(ODR企业、湖北315消费投诉和解平台)、消费纠纷人民调解委员会、消费者权益保护工作联席会议制度”五方功能互补、纵向到底的“五位一体”维权网络以及“诉调、行调、访调”三调联动、横向到边的调解体系。构建“登记、分办、办理、督办、监督”的闭环消费纠纷处置机制,健全消费纠纷多元化解体系,高效化解消费纠纷,提高消费者满意度。

建立“专职+专业”人民调解工作机制。通过返聘3名懂法律法规、业务能力强的退休老党员,聘任懂沟通技巧、知识结构全面的年轻人,打造一支“专职+专业”的人民调解队伍,调集城区市场监管所临近退休、擅长调处纠纷的监管人员以及消保、消委、12315工作人员,分别安排在“五室”之中,明确各自岗位职责,为城区化解消费纠纷提

供人员保障。健全经费保障机制,实行“底薪+绩效”的工作考核机制,激发调解员工作热情和责任心。

## ■优化“四项”工作流程,强化处置闭环

优化“五室”工作流程。建立健全“和解—消费维权—调解—仲裁—执法”五室工作流程,形成“登记、转办、处置、反馈”的多元闭环处置机制,实现“纠纷妥善化解,诉求有效解决,违法行为坚决查处”的良好局面。

优化制度规范建设流程。全面加强组织、工作、制度、流程四个规范化建设,做到场所建设“四个统一规范”(即名称统一规范、标识统一规范、程序统一规范、文书统一规范),建立一整套集中统一多元闭环处置城区消费纠纷的工作制度,确保消费纠纷调解有标可依、有章可循。

优化归档管理流程。根据“一案一档”的原则,统一档案管理标准,及时收集、整理、保存好消费者投诉材料档案,做到应归尽归、应收尽收,力求简单明晰,层次和类别一目了然,确保有章可循、有据可查。

优化信息分析处置流程。对所有消费纠纷案件及时录入案件信息数据库,以“库”为基,通过分类、统计,分析案例信息,对某片区、某领域或某一时期的消费纠纷高危风险点进行预测,制定科学有效的风险防控措施和预警处置机制,提前采取针对性化解举措,做到早发现、早介入、早化解。

## ■突出工作重心,强化绩效提升

深化“诉调”联动。推进“12315”行政投诉调处与人民调解对接机制建设,强化城区消费纠纷集中统一多元闭环处置,力争将矛盾化解在基层,解决在萌芽状态。2023年,全县12315、12345两个平台共受理投诉举报3303件,已办结3248件,为消费者挽回经济损失共计113.39万元。通城县200家企业入驻湖北315消费投诉和解平台,通过平台解决消费纠纷288件。8名专职调解员成功化解涉诉纠纷880起,挽回经济损失40万余元,其中司法确认12起,执行率



100%,收到消费者赠送“人民的好公仆、消费者的守护神”等锦旗2面。

加强“诉转案”力度。以实现社会共治为目标,坚持消费投诉案件行政处罚与调解联动衔接并举,对涉及到故意损害消费者合法权益的经济违法行为,加大“诉转案”力度,强化行政立案进行行政处罚,对经营者违法行为形成震慑,助力实现消费者权益保护和市场环境净化的“双目标”。2023年成功办理“诉转案”案件16起,没收违法所得并处罚款31.5万余元。

打造“党建+人民调解”特色品牌。把“消费争议纠纷人民调解”建设作为展示政府部门形象、服务市场主体、维护消费者合法权益的重要抓手,全面打造“党建+人民调解”特色品牌,注重培育调解队伍中的先进典型,充分发挥好“调解明星”作用,擦亮“金字招牌”。今年69岁的人民调解员卢峻,在市场监管系统工作30多年,曾多次荣获“先进工作者”等称号。自2023年3月被聘为人民调解员以来,和调解员吴宗平密切配合,成功调处消费纠纷673件。集中处置为城区市场监管所减轻了工作压力,腾出人力加强“四大安全”监管,开展各项专项整治和“创食”工作,赢得政府和消费者的高度认可。

保障消费者权益,永远在路上。通城县市场监管局将进一步勇于探索实践,主动创新模式,通过建立新时代多元联动维权品牌,积极打开民生维权工作的新视野、新境界,打响“有消费纠纷,找市场监管和消委会”的服务品牌,为通城加快打造一流营商环境,建造中部地区制造业强县展现头雁风采,贡献“通城市场监管和消委会之力”。



## 以案说法

## 中山市某有限公司虚构奖项、以欺骗方式进行有奖销售案

2023年5月29日,崇阳县市场监管局执法人员依法对崇阳县个体工商户金某的经营场所进行检查。

经查,金某销售的“椰子牛乳饮品”“AD钙含乳饮料”系列产品瓶身上均标注有“开盖微信领红包码上中奖,开盖发现二维码利用微信软件扫一扫功能扫描二维码(识别率99%),中奖率为99%。红包金额范围设置为0.2元-888元”等有奖销售内容,上述产品系中山市某有限公司(以下简称当事人)生产销售。2021年4月25日,为了销售产品,当事人与北京某有限公司签订《二维码营销合作协议》,委托该公司为购买当事人产品的消费者提供扫码中奖服务,合同有效期一年,双方无异议则顺延一年,至2023年4月24日合同到期,双方合作关系终止。2023年7月31日,执法人员在当事人的被委托人欧某的陪同下现场扫码显示“本活动已结束 更多精彩活动敬请期待”等内容。

依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十二的规定,崇阳县市场监管局依法对当事人作出罚款60000元的行政处罚。(来源:崇阳县市场监督管理局)

## 漫画普法

## 七日处理诉讼



《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条消费者向有关行政部门投诉的,该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内,予以处理并告知消费者。

通山县市场监管局

## 集体约谈19家液化气站负责人

本报讯(通讯员 徐世聪)1月3日,通山县市场监管局集体约谈19家液化气站负责人。该局党组成员、执法大队大队长朱必运参加约谈。

据悉,近期省城镇燃气安全专项整治专班在通山县发现2家燃气企业存在违规充装非自主产权钢瓶、已充装钢瓶二维码无充装信息等隐患。通山县

市场监管局高度重视,立即对被查出隐患的2家液化气站进行立案调查。

会上,该局特种设备安全监察股负责人向与会人员反馈了省城镇燃气安全专项整治专班在通山县检查发现的隐患、问题和市市场监管局在通山县各液化气站检查的情况。

朱必运要求全县各液化气站,落实

自主产权钢瓶规定,履行特种设备安全主体责任。深刻汲取2家被查处液化气站的教训,立即全面排查设备超检、无证上岗、附件失效等安全隐患,严格落实“日管控、周排查、月调度”工作机制,规范钢瓶充装行为。加强群众用气安全指导和宣传,为群众提供安全、质优、量足、价廉的液化气。

嘉鱼县市场监管局

## 开展校园食品安全督查互检行动

本报讯(通讯员 李钢)近日,嘉鱼县市场监管局以主体责任落实为抓手,以督查互检为切入点,开展全县校园食品安全跨区域交叉互检,切实提高问题发现率,压实学校食品安全主体责任,促进学校食品安全工作水平整体提升。

1月2日,该局组织校园食品日常

监管人员,召开校园食品安全专题研讨会。通过汇总分析监督检查中发现的学校食品安全存在的共性问题,突出问题,明确检查重点,并成立三个督查小组,以监管所负责人、业务股室负责人为组长,以业务熟练的中坚力量为组员,整合监管资源,配齐配强督查

队伍。

1月3日至5日,该局组织开展了为期3天的专项督查行动,督查小组采取督查互检的方式,对全县70所学校(托幼机构)实行全覆盖检查,对标对表逐项核查,揪出风险隐患,提高问题发现率,确保校园食品安全。

消费者投诉  
举报热线

12315