

聚焦

全市200个“12315”消费维权服务站全部按标准建成并投入使用—— 让消费维权“触手可及”

本报记者 裴旭薇 文/图

今年的市政府工作报告提出要在全面落实省政府17项民生政策、承接12件民生实事的基础上,再增加4件市级民生实事。其中,建设200个“12315”消费维权服务站就是4件实事之一。

作为提高消费者维权效能的重要工作举措,消费维权服务站就是群众身边的“12315”,方便消费者的同时,也推动了消费纠纷源头治理工作,有利于构建“大市场、大监管、大消保”的消费者权益保护工作新格局。

在市政府的指导和各级市场监管部门的推动下,目前,我市200个“12315”消费维权服务站全部按标准建成并投入使用。近日,记者走访了我市多个消费维权服务站,了解其服务流程及在推动消费维权工作方面的成效。

12315,就在您“身边”

不久前,宁女士在运城吾悦广场某服装店购买了一条裤子,回家穿了一天便出现抽丝的情况。于是宁女士便带着裤子到店内与营业员沟通要求退货或换货,由于无法确定责任方导致沟通无果,于是她们来到商场的“12315”消费维权服务站,请求协调解决。经过服务站工作人员的耐心调解,半个小时后,双方达成一致,由该店为宁女士调换一条新裤子。

在运城吾悦广场客户服务中心,远远就能看到的大幅“12315”消费维权服务站LOGO非常显眼,调解区的桌椅崭新又舒适,台面上摆放着消费维权处理制度、流程等,给人一种既权威又亲和的感觉。该站是今年市市场监管局在全市设立的200家“12315”消费维权服务站之一,也是盐湖区打造的高标准示范站之一。

“设立这个服务站就是为了进一步畅通顾客投诉渠道,对消费者来说,可以在消费场所解决消费纠纷,让一般性的纠纷不出商场就能得到快速有效地解决。”运城吾悦广场总经理李俊才告诉记者。

“12315”消费维权服务站是市场监管部门直接设立在企业内部,快速处理、化解消费争议的绿色通道。市市场监管局12315投诉举报中心负责人王鑫华表示,今年,该局结合全市行业发展及投诉举报有关实际,从建设必要性、建设投入、行业提升等角度,结合本地实际,以全市规模化商场、超市、知名企业、星级景点、行业协会为重点建站主体,打造200家高标准、高质量的“12315”消费维权服务站,目的就是打通消费维权“最后一公里”,实现消费维权一般性纠纷和在企业、化解在基层、解决在源头。

据悉,我市还注重加强服务站硬件设施建设,所有服务站严格做到“八个一”建设标准,即有一名消费维权联络员、一个固定场所、一块机构牌匾、一部固定电话、一本工作簿、一块宣传栏、一套工作制度、一台计算机。同时,严格做到“四统一”,即统一名称、统一工作职责、统一工作流程、统一文书格式,切实推动消费维权服务站规范化有序运行。

下一步,我市还将在目前建成200家的基



图① 近日,在运城吾悦广场,12315消费维权服务站工作人员在处理顾客诉求。

图② 八一市场12315消费维权服务站,执法人员在坐班值守。

础上,进一步推广建设更多的“12315”消费维权服务站。“做到哪里消费,哪里就有消费维权服务站。”王鑫华表示。

多方合力,协同促“共治”

“在处理消费者诉求方面,企业不能做鸵鸟。解决顾客诉求的过程也是企业发现问题、解决问题、与顾客沟通磨合的过程,有利于我们进一步完善管理和服务,实现企业的长远发展。”李俊才表示,商场通常会从顾客反映的某一个具体问题去发现一类共性问题,进而加以改进,用务实行动赢得顾客的口碑。

采访中记者了解到,小小的“12315”消费维权服务站,却是市场监管部门、企业、经营户和消费者等多方共同参与消费维权的大平台。这也是我市各级市场监管部门落实经营主体责任,推动消费维权协同共治的有效举措。

“以前群众有诉求打电话到12315热线,热线会转交给辖区市场监管所,监管所工作人员再和消费纠纷双方进行沟通协调,常常一个简

单的问题要经过很多流程才能得到解决。”盐湖区市场监管局姚孟监管所副所长相臣表示,设立服务站之后,一些简单的纠纷就通过企业内部得到解决,这样一来,市场监管所就可以有更多时间和精力处理复杂的、棘手的纠纷,消费维权工作也更加及时、快捷、高效。

据悉,辖区市场监管所负责指导新建的消费维权服务站积极开展工作,从服务站人员配备、硬件设施、台账情况、纠纷调解等情况入手,定期进行检查和指导,做到宣传、动员、指导、帮扶、监督一体化。

对企业来说,维权服务站虽然设在企业,但背后却直通市场监管部门,更能得到消费者的信赖。与此同时,也能为企业简化投诉处理流程,高效地处理可以让顾客有更好的购物体验,体现企业担当,展现企业形象,逐步形成“接收投诉—解决纠纷—提高产品质量—避免投诉—提高企业信誉”的良性循环。

除此之外,各“12315”消费维权服务站还承担着宣传功能,利用“3·15”国际消费者权益日、产品质量月、食品安全宣传周等重大节日持续加强宣传,以“12315五进”(即进商场、进超市、进市场、进企业、进景点)为抓手,广泛宣传建设“12315”消费维权服务站的目的、内容、

意义和作用,普及消费维权知识,帮助广大消费者增强消费维权意识,监督经营者守法规范经营,提升“12315”消费维权服务站的影响力和公信力。

在盐湖区八一市场,“12315”消费维权服务站就建在市场入口处。日常工作中,辖区市场监管局及市场管理服务部门的工作人员注重做好对经营户的食品质量安全、产品质量及计量等方面的宣传引导,通过市场内部食品快检室进行抽查监督,从源头上保证食品质量,换来顾客投诉和消费纠纷量不断减少的工作成绩。

线上+线下,维权更“高效”

“今年,县市场监管部门把消费维权服务站设在企业内部,并帮助我们完善纠纷处理流程、制度和注意事项等,企业处理消费纠纷更加高效,特别是通过全国12315平台在线消费纠纷和解机制(ODR),我们直接在线上快速、规范处理各类纠纷,解决了我们的一大痛点。”近日,临猗县农产品电商企业御品一园相关负责人告诉记者,随着农产品网络销售量的增加,加上生鲜产品的特殊性,客户投诉不可避免。因此,快速、高效地处理交易纠纷成为企业的一大需求。

今年,在抓好线下“12315”消费维权服务站建设的同时,我市积极推进在线消费纠纷和解机制(ODR工作机制)建设工作,鼓励引导经营者、行业协会(商会)等积极入驻全国12315平台。目前,已建立的200家“12315”消费维权服务站中,已有150余家人住该平台,其余正在加快推进,最终实现全部入驻。

线上平台以便捷高效的优点,让顾客足不出户就可以投诉,并实时了解解决进度、解决结果。特别是对商场、超市的消费者,顾客往往在使用了产品以后才发现有问题,这时候就可以通过线上12315平台进行投诉。入驻平台的企业“12315”消费维权服务站工作人员负责查看、登记并第一时间按照相关流程规范处理纠纷,确保消费者满意。

“线上平台可以充分发挥‘互联网+’的优势,可以在双方不见面的情况下实时协商,将消费纠纷化解在源头,推动消费纠纷源头治理工作,让消费维权更便捷更高效。”王鑫华说。

小站点解决大问题。从更高的层面来说,“12315”消费维权服务站是延伸消费维权工作触角,构建市场监管部门畅通民意的前沿阵地,是进一步促进消费进而拉动地方经济发展的有力保障,更是全方位推动高质量发展的有力支撑。

王鑫华表示,下一步,市市场监管局将对各服务站实行动态管理,设立“红黑榜”,对运行不畅、有名无实、无任何社会效益的进行督导,限期要求整改,在限期内整改不到位,纳入“黑榜”并取消其建站资格,真正让消费维权服务站成为消费者的“定心丸”,让消费维权“触手可及”,从而让广大消费者能消费、敢消费、愿消费,更好满足人民日益增长的美好生活需要。

资讯

平陆县建好零工市场 搭起就业舞台

本报讯(记者 董战轩)为促进城乡居民更加充分更高质量就业,由平陆县人社局牵头打造的平陆县零工市场于日前正式投入运营。这为平陆县用工主体和零工人员搭建了供需平台,有效实现了“即时快招、灵活就业”。

据介绍,立足平陆县零工市场,平陆县积极利用现代化信息手段,广泛搜集和发布用工信息、求职信息、职业培训等就业信息,让用人单位通过零工市场尽快找到符合岗位要求的劳动者,同时使广大灵活就业人员在零工市场找到符合自身特点的工作。平陆县零工市场坚持目标导向和问题导向,聚焦解决企业、群众“急难愁盼”问题,通过系统布局、分类推进、提质增效等方式,全力推进零工市场高质量建设发展,满足广大劳动者多元化就业需求,畅通就业服务“最后一公里”。

近年来,平陆县人社局将建设公益性零工市场作为公共就业服务的重要部分,结合实际增加零工市场覆盖范围,提供无学历、无技能门槛的公益性零工岗位。在此基础上,结合零工时效性强、流动性大的特点,平陆县零工市场建立零工“即时快招”服务模式,为社区群众提供岗位供求、快速对接、技能培训、劳动维权等“全链条”就业服务,最大限度确保灵活就业人员“进得来、留得住、有活干、能挣钱”。

未成年人心理关爱服务 走进市福利院

本报讯(见习记者 王月文)为扎实推进关爱未成年人心理服务能力建设工作,10月10日至11日,省民政厅、省社会福利精神康宁医院组织相关人员走进市社会福利院,联合开展“心护航”未成年人心理关爱服务活动,进一步增强了儿童福利机构未成年人心理健康教育。

此次关爱活动为期两天,以座谈交流、现场评估、知识讲座和捐赠书籍的形式依次展开。活动中,省社会福利精神康宁医院医师通过专业访谈、量表测评等方式,先后对市福利院内所有9岁以上儿童开展心理健康筛查和精神疾病专业评估,详细了解孩子们的心理健康,及时发现心理问题并及时预防,针对每个孩子的情况制订应急预案;同时结合实际问题进行授课,重点讲解了《儿童青少年的精神心理障碍》《心理治疗效果与影响因素》等专业知识,并赠送心理健康工具书,让全院工作人员及保育员对未成年人心理症状、心理治疗效果、治疗效果评价等多方面知识有了更深入的了解和掌握,为高效提升未成年人心理服务水平“夯基垒台”。

用心护航,倾情服务。此次关爱活动不仅为福利院的儿童送来了关心关爱,也使所有人员学到了知识,增强了本领。大家纷纷表示,要学以致用,践于行动,积极在护航未成年人健康成长中作出更大贡献。

运城联通开展志愿服务 帮助老年人跨越“数字鸿沟”

本报讯(见习记者 王月文)为进一步弘扬尊老、敬老中华传统美德,在2023年全国“敬老月”到来之际,中国联通运城分公司组织各县分公司开展多种形式的“公益传递爱心”主题志愿服务活动。

活动中,中国联通运城分公司组织公益志愿服务小分队深入各县市区进行反诈宣传,把服务送到群众家门口,助力老年朋友畅享数字化、智慧化的便捷生活;夏县分公司与相关部门一起,向各村老年人发放反诈宣传传单、讲解反诈知识,并帮助下载国家反诈中心App,提高其自我防范意识;运城经济技术开发区分公司联合辖区禹香苑社区卫生服务站,为小区居民开展义诊活动,提供接待领表登记等志愿服务,并通过发放小礼品、反诈宣传册等,宣传讲解常见电信诈骗手段及应对措施,提醒大家不轻信陌生来电,不轻易点击不明链接,捂好“钱袋子”。

近年来,该公司坚持开展“公益传递爱心”、互助养老社群等各种暖心服务,为群众提供多形式的志愿服务,以及更加优质的通信网络,得到群众的一致认可和好评。该公司相关负责人表示,今后,还将继续开展此类活动,尽最大努力帮助居民跨越“数字鸿沟”,乐享“智慧生活”。

闻喜县北城社区推进 义诊活动进社区

本报讯(记者 乔植)为进一步提高社区居民健康生活质量,切实增强社区居民的健康保健意识,10月10日,闻喜县社区服务中心北城社区居委会联合闻喜县人民医院开展义诊活动,帮助居民了解疾病知识,提高居民树立健康观念,倡导健康的生活方式,提高居民生活质量。

义诊活动现场,前来就诊的居民络绎不绝,闻喜县人民医院的大夫们为每一位前来就诊的居民提供免费问诊、量血压、测血糖、健康咨询等服务,耐心地向居民身体体检、解答居民的各种健康问题,对其健康症状进行详细讲解并给予科学的饮食建议,让他们及时了解自己的身体情况。同时,还为前来就诊的老年人普及健康知识及日常生活的养生常识,引导他们培养健康生活习惯。

此次义诊活动增强了社区居民预防疾病的保健意识,让社区居民在家门口就能享受到健康体检和咨询服务。下一步,闻喜县社区服务中心北城社区居委会将继续开展义诊系列活动,为居民送去健康、温暖和关怀。

市城市管理局市容环卫中心—— 精细化“洗城”打造宜居城市

本报记者 乔植

为加快建设高品质宜居城市,给广大市民提供一个干净、整洁、舒适的生活环境,市城市管理局市容环卫中心在精细化保洁上下足功夫,以清洗城市为手段,聚焦关键点位,创新工作模式,实现环卫作业全覆盖、无盲区,全面提升道路路洁净度。

多机联动 洗路净城“优环境”

10月10日,在中心城区安邑西路上,几位环卫工人配合小型冲洗车,深度清洁着辅道八字口、十字路口、电线杆和路沿石等部位处泥土。快车道上,大型洒水车刚刚进行过清洗作业,路面已是一片洁净。

“大型洒水车冲洗过后,部分残留的泥水顺着路沿石堆积成水坑,没有遮挡物的八字口,污水溅射到辅路上形成污水流。机械化车辆不能有效清理,我们便组织环卫工人进行冲洗,确保污水入坑,道路洁净。”市城市管理局市容环卫中心东片区负责人刘爱芳介绍道。

在清洗城市的过程中,市容环卫中心结合道路实际情况,采取“扫、洗、冲、洒”的全方位作业模式,合理规划扫车和吸尘车作业路线,以多机联动工作模式,综合现有机械设备,强化道路湿扫力度,深层次清洁路面尘土,以“机械作业为主,人工保洁为辅”组合作业模式,进行全面深度保洁作业,对城区各主次干道进行巡回式作

业,全力消除道路保洁盲点。“现在辅道上八字口也进行了洒水作业,看着和主车道路面的颜色都一样了,走在马路上舒心多了!”路过此处的李先生感叹道。这正是市容环卫中心创新实施的精细化“洗城”作业模式。

全面覆盖 人行道“焕新颜”

在抓好主次干道道路清洗的同时,市容环卫中心打好道路治理“组合拳”,全面开展“人机联合”人行道冲洗精细化保洁工作,消除人行道灰尘、污渍,提升道路保洁质量。

在中心城区河东街与步青路交叉口,记者看到了环卫工人正在对人行道进行清洗的场面:一辆小型冲洗车停放在人行道上,环卫工人手持喷杆,高压水雾从喷杆上面喷头中均匀喷出,将地面红砖上的各种灰尘冲洗到道路旁的下水道里。前方的一名环卫工人,用扫把清理人行道上的杂草树叶,开辟道路。仅仅几分钟的时间,近十多平方米的人行道,就被清洗得干干净净,露出地砖的本来颜色。

刘爱芳表示,清理过程中采取“高压冲洗+人工清扫”的组合作业模式,对中心城区红旗街、河东街、魏风街等新改建路段的人行道开展精细化清洗。坚持“清一处、净一处”,不放过任何一处卫生盲区。最后配合洒水车对清理完的路面进行统一冲洗,还原路面本色,达到彻底清理的效果。

突出重点 科学治理“促洁净”

从“清扫”进入“清洗”,虽只一字之差,但城市卫生却提升到了新的层次。

“每天我们都要出动25台机械清扫车、15台大型洒水车 and 18台道路养护车,对中心城区主次干道的机动车道、非机动车道和人行道进行不间断清洗,每天用水量1500多吨。”市容环卫中心相关负责人告诉记者。

据悉,为保障中心城区主次干道干净整洁,市容环卫中心实施清洗城市作业模式,合理调配雾炮车、高压冲洗车、机扫车等各类车辆,按照定人、定车、定路、定时间、定标准的模式,做到每日两扫两清洗。通过机械化保洁作业,进行全方位、立体式深度保洁,实现环卫作业全覆盖、无盲区,全面提升道路路洁净度。

一日两扫、巡回捡拾、全日保洁……这一系列的流程已成为环卫工人的工作常态。正是因为全面细致的“洗城”工作,使城市道路、环卫公共设施、垃圾桶、垃圾斗、交通护栏、路沿石等实现路面本色尽显。

下一步,市容环卫中心将以“精致环卫”为抓手,将不断探索更加专业化、标准化的作业模式,以“绣花”功夫推进环卫作业精细化管理,全面提升城市保洁水平,为市民提供干净、整洁、舒适的生活环境。

永济市做大做强“永济面师”劳务品牌 打造技能就业“金名片”

本报记者 裴旭薇

近年来,永济市紧紧围绕打造“永济面师”劳务品牌和建设劳务协作基地入手,开展就业创业十大专项行动,搭建“市内外联动、市镇村一体、一站式就业服务”的工作体系机制,联合全市人力资源劳务派遣机构构建人力资源产业联盟,强化技能培训,狠抓劳务输出,打造技能就业的“金名片”。

目前该市有近3万家、超10万人在全国各地经营餐饮业,年产值达300亿元,纯利润50亿元以上。涌现出了“秦晋味道”“永济好面”“晋来顺”“永济味道”等众多餐饮品牌。

多年来,永济市先后成立了在外餐饮转型发展领导小组和打造永济牛肉饺子区域公共品牌领导小组,分别由市长和分管市长担任组长,各职能部门一把手为成员,进一步加强顶层设计。同时,该市成立了永济市餐饮协会及21个驻外办公室,并先后将永济市就业服务中心、永济市艳霞人力资源公司等4家机构挂牌为永济市劳务输出基地,将永济市老冯家餐饮连锁有限公司、永济市神味食品有限公司等4家公司挂牌为永济市技能服务人才培养基地。

餐饮技能人才培训方面,老冯家、神味食品、好美味等餐饮公司在围绕春节假期在外人员返乡时节开展线下培训的同时,狠抓线上技能培训,对在外餐饮经营户的选址、技能、品牌意识、经营理念等多方面进行培训,受益人数超10万人。该市连续7年开展“爱在路上”护送留守儿童团聚活动4000余人,为在外餐饮人解除后顾之忧;协调多家金融机构推出支持创业的金融产品2.8亿元;对在外务工人员提供法律援助。

结合永济餐饮业现状,该市先后10余次通过召开餐饮业转型发展和“永济面师”品牌建设研讨会,集思广益,科学谋划发展思路。筛选代表永济特色的餐饮品牌,组织外出学习管理制度和运营经验,从思想上提高认识、破除保守观念、改革创新,取长补短,做大做强“永济面师”劳务品牌。

2021年至2022年,该市连续两年举办了“金龙鱼”杯特色劳务品牌“永济面师”技能大赛及“永济面师”品牌建设研讨会。2022年,永济牛肉饺子入选“山西特色小吃”,永济扯面入选“十大山西面食”;“永济好面”示范店成功在北京挂牌并在全国各地开店,“永济好面”劳务品牌成功入选 CCTV《乡村振兴品牌展示》。

如今,“永济面师”成为永济市推动劳动力就业的“金名片”。今年,永济市仅在外餐饮企业新注册就达2000余家,城镇新增就业完成9600余人,农村劳动力转移完成18000余人。下一步,该市还将通过劳务品牌打造带动培训就业,通过劳务协作基地促进劳务输出,提高农村居民工资性收入,进一步推动全市经济高质量发展。