

聚焦

市市场监督管理局多措并举——

做消费者的“娘家人”

本报记者 吴娜

我们每个人都是消费者，消费不仅关系我们日常生活，也是国民经济发展重要指标，是生产的最终目的和动力，满足人民日益增长的美好生活需要离不开消费。要促进消费的增长，需要每个消费者“敢消费、能消费、愿消费”，而消费者“敢消费、能消费、愿消费”离不开消费者合法权益得到保障这一基本前提。

保障好消费者的合法权益，离不开经营者、监管部门、消费者三方的共同努力。近年来，市市场监督管理局培育放心示范单位、开展“双随机、一公开”监督检查、创新推出“三立足三保障”机制……多措并举，做好事前清源、事中阻断、事后急救工作，让每个消费者的合法权益得到切实保障，做好消费者的“娘家人”。

事前清源
让消费者合法权益不受损

经营者是消费品的供给方，也是消费者合法权益最初的“源头”，只有经营者这个“源头”清澈，消费者的权益才能不受损。公平公正、诚实守信的经营者才有可能成为清澈的经营者，才能让消费者放心消费，让消费者的合法权益得到保障。市市场监督管理局为优化消费环境，营造放心消费氛围，围绕“质量、安全、价格、服务、维权”五个指标，开展“放心消费行动”，让经营者有了改进方向的同时，也给经营者以警醒。

“为营造良好的市场环境和安全放心的消费环境，更好满足消费者需求，本店现向广大消费者郑重承诺：严格执行‘线下实体店购物七日无理由退货’制度。一、承诺消费者……”这是市市场监督管理局鼓励实体店经营者秉承“自愿承诺、承诺即受约束”的原则，根据商品属性和实际经营条件，采取一门店一承诺、一企业一承诺等方式参与“线下实体店购物七日无理由退货”活动中所涉及的承诺书中内容。2024年，我市有1252家（单位）店签署了“线下实体店购物七日无理由退货”承诺书，比2023年增加377家，这一行动让消费者在线下实体店购物也能享受受到在线上消费常见的同等退换货服务，进一步激发了线下实体店市场的消费潜力。

运城购物中心就是市市场监督管理局举办的“线下实体店购物七日无理由退货”活动的坚实践行者，据了解，该购物中心在市市场监督管理局发布的承诺书的基础上根据商场现实需要，制作了“七日无理由退换”宣传页，商品属性以及实际经营条件满足“七日无理由”退货的，店前均要有展示该宣传页的展板。该购物中心的王经理介绍，2024年运城购物中心处理“七天无理由退货”商品49件，涉及金额11105.6元。

在让有关经营者签署“线下实体店购物七日无理由退货”承诺书的同时，我市放心消费示范单位的培育也在有条不紊地进行。据了解，放心消费示范单位须满足7个条件，如需经营满3年以上且经济效益良好；需是“线下实体店购物七日无理由退货”承诺商家；需近2年内无行政处罚记录等，放心示范单位让消费者更放心。我市现有放心示范单位112家，相较2023年增加45家，这一数字的增长标志着我市消费环境的进一步改善。

事中阻断
让消费者合法权益无威胁



▲市市场监督管理局计量科工作人员在盐湖区东湖农贸市场检查商贩的称重器具。(资料图片)



▲运城购物中心一商店门口摆放着该商场自制的“七天无理由退货”宣传页。 本报记者 吴娜 摄



▲市市场监督管理局在了解12315维权服务站运行情况。(资料图片)

监管部门是经营者的监督者、是消费者的保护者，打击违法违规的经营者，让违法违规的经营行为在消费者消费之前被阻断，对消费者的权益产生的威胁就会湮灭。市市场监督管理局作为我市众多经营者的监督者，近年来，该局采取了多项措施，严厉打击经营者的违法违规行为，取得了成效，有效保障了消费者的权益。

肉是百姓生活必需品，近年来，肉类产品不卫生、不安全的谣言众多，2024年，市市场监督管理局开展了严厉打击肉类产品违法犯罪行为专项整治活动，保障肉类产品质量安全，全力维护广大消费者的合法权益。

据悉，在肉类产品违法犯罪行为专项整治行动中，市市场监督管理局第一时间成立专项整治行动领导小组，先后召开调度会6次、研判会商会3次；督促肉类生产经营企业持续履行食品安全主体责任，落实“日管控、周排查、月调度”以及进货查验等工作机制。去年，全市肉制品生产企业、小作坊已全部建立“一企（坊）一档”台账，制定了《风险管控清单》。此外，市市场监督管理局还开展了肉制品生产企业落实主体责任公开承诺活动，全市166家在营肉制品生产企业和小作坊签订了公开承诺书。在行动中，市市场监督管理局加强与公安、农业农村、综检中心等部门的协同配合，统筹执法资源，形成强大执法合力。截至目前，市县两级市场监管部门已协同公安、农业

农村等部门开展联合执法检查170次，向公安机关、农业农村部门移交问题线索8件，承办公安、农业农村部门转来问题线索58件，其中公安部门57件、农业农村部门1件。

日常生活中，不管是去超市、集贸市场，还是在路边小摊小贩买东西，都离不开称重，因此，秤是否合法合规与消费者的权益息息相关。2024年，市市场监督管理局开展了市场交易电子计价秤“缺斤短两”专项整治行动，全力维护市场公平交易秩序，积极营造诚信放心的消费环境，切实维护广大消费者的合法权益。据悉，自2024年5月起，市纪委将全市市场交易电子计价秤“缺斤短两”专项整治列为听民意办实事项目。自该专项整治行动开展以来，市市场监督管理局先后召开专项整治市县联动推进会、专题工作会、行政指导会、调度会共17次、开展督查70余次，推动31家集贸市场建立黄牌警告制度和计量失信退出机制，24家集贸市场设立诚信计量红黑榜，检查集贸市场和商户5000余户（次）；聚焦农（集）贸市场、医院、汽车站、火车站周边、海鲜店、水果店等场所，开展明察暗访，全市立案340起，结案309起，罚没款48.75万元。

此外，市市场监督管理局对我市的商场超市、酒店、洗浴中心等行业开展了守护消费暨打击侵害消费者权益执法专项行动，共检查经营主体1350家，现场规范经营主体120家，查处案件27起，其中侵害消费者合法权益案件25

起，合同案件2起。配合市商务局、市规划和自然资源局、市文化和旅游局、市卫生健康委等部门开展“双随机、一公开”监督检查，检查企业12家，对发现的轻微问题，现场责令整改。对农贸市场、商场超市、餐饮饭店、装饰装修行业、殡葬行业等市场主体强制消费、价格、计量侵害消费者合法权益行为进行行政指导12次。

事后急救
让消费者合法权益可保全

消费者是维权的主体，也是权益无法得以保全的受害者，当侵犯消费者合法权益的事情发生，消费者合法权益能否保全，与其维权渠道是否畅通，维权基础、法律法规是否完备休戚相关。

为高效解决消费纠纷，保障消费者合法权益，市市场监督管理局创新推出“三立足三保障”机制，即立足消费需求，以重点推动、重点调研、重点部署“三个重点”千方百计保障民生；立足维权需求，以实现一体化、规范化、闭环化“三个实现”精准施策保障创建；立足运行需求，以做到示范推广、“四个统一”等多措并举保障效果。在商场、超市、综合体、景区等场所建设了220家高质量高标准12315维权服务站，畅通消费者的维权渠道，优化消费环境。全年解决消费纠纷13000余件，办结率100%，让维权从“结案了事”变为“事解人和”。此外，市市场监督管理局推出的线上消费纠纷和解机制（ODR机制）也取得了一定效果，2024年该局依托ODR机制，在线解决消费纠纷535起，进一步增加消费者的维权渠道。

万达广场是设置12315维权服务站的商场之一，据该广场的有关负责人介绍，该服务站去年受理投诉事件50余起，都已成功调解。“12315维权服务站为消费者提供了便捷的投诉渠道，帮助他们在遇到问题时能够快速维权，增强了消费者的信任感。对于一些复杂或难以处理的纠纷，就需要12315的介入，从而可以帮助我们客服人员更好地解决问题，尤其是在消费者情绪激动或要求不合理时，12315的调解作用尤为重要。”该维权服务站的工作人员说道。

2024年，我市旅游市场持续火热，旅游消费产生纠纷的风险也随之增加。市市场监督管理局针对旅游消费纠纷时效性强的特点，因势而动，探索出台了《涉旅消费投诉先行赔付管理暂行办法（试行）》（以下简称《办法》）为保障游客合法权益护航。该《办法》规定，涉旅消费投诉按照“谁监管、谁负责”的原则进行受理、分转和督办，各县（市、区）市场监管局、开发区分局负责先行赔付投诉的前期受理、调解和后续的资金追偿、违法行为查处等工作。自该《办法》实施以来，市市场监督管理局共受理旅游类消费投诉案件769起，赔付金额2万余元，按时办结率达100%。市市场监督管理局有关负责人表示，确保旅游消费投诉及时调查、快速处理、高效赔付，防止小纠纷酿成大舆情，是塑造运城文旅友好、开放的公众形象的前提，也是保障好消费者合法权益的重要举措。

市市场监督管理局相关负责人表示，接下来，该局将始终秉持人民利益至上、监管执法为民的理念，加强对消费者合法权益的保护工作，履行主体责任，创新制度举措，畅通投诉举报渠道，高效受理投诉咨询举报，及时发布消费警示，防范和消除各种消费陷阱，让消费者“敢消费、能消费、愿消费”，切实激发消费潜力。

永济市零工市场
开展“点对点”服务模式

本报讯（记者 乔植）今年以来，为进一步深化落实“春风行动”部署要求，服务好用人单位，助推实体经济高质量发展，永济市零工市场持续开展“点对点”服务模式，为用人单位和求职群众牵线搭桥，帮助求职者寻找合适工作岗位，解决用工难题，实现招聘与求职的“双向奔赴”。

开展“点对点”摸排，线下通过“回访老企业，走访新企业”方式、线上通过微信平台等共收集岗位13000余个。建立“点对点”服务群，通过“免费”服务模式，与用人单位建立“一对一”的服务群，实现招聘服务“动态化”管理，随时需要服务随时将信息发给工作人员，工作人员通过各种渠道免费发布信息，再进行筛选匹配，最后将匹配结果进行点对点的对接，目前永济市零工市场已服务本地商家和企业200余家。针对企业的用工需求，持续开展“小而精”“小而优”的专场招聘会和送工进企招聘会，提高工作效率的同时，实现精准匹配，截至目前，永济市零工市场已开展专场招聘会40余场，送工进企服务100余次，实现了“一对一”“点对点”的高效服务。此外，永济市零工市场服务板块包含零工岗位、当地岗位、外地岗位、出国岗位、技能培训5个方面，求职者来到零工市场求职可实现点餐式“点对点”服务，同时零工市场工作人员会根据求职者的自身情况及求职意向为他们推荐适合的岗位。

下一步，永济市零工市场将常态化开展好访企问需、精准招工、“点对点”送工等就业服务，把服务好企业用工和群众就业增收作为第一要务，为永济经济高质量发展提供坚强有力的人才保障。

河津市
举办职工游泳技能培训

本报讯（记者 董战轩 通讯员 曹文娟）3月11日，2025年河津市职工游泳技能培训班开班，吸引了来自河津市各基层工会职工广泛参与。据了解，举办2025年河津市职工游泳技能培训班，既是落实全民健身国家战略的具体实践，更与国家卫生健康委启动的“体重管理年”3年行动形成有机联动，深受广大职工欢迎。此次培训分两期开展，每期为期10天，培训100名企事业单位职工，通过系统化教学助力职工掌握游泳技能，提升水上安全能力，全面提高职工身体素质和健康水平，传递“快乐工作、健康生活”的理念。此次培训设置了三大核心课程模块。在蛙泳技能培训中，专业教练团队将重点指导学员掌握“熟悉水性—蛙泳腿法—一手一脚作一呼吸配合—完整协调”五步训练体系；自由泳课程则通过分解式教学，从呼吸节奏、鞭状打腿、高肘划水到流线型体位建立规范动作；特别设置的水中自救技能培训涵盖仰面漂浮、原地踩水、潜泳避险、紧急滚翻等实用技巧，切实提升职工应对突发情况的处置能力。同时，培训全程配备急救员值守，采用“理论讲解+分组实操+模拟演练”三位一体教学模式。

河津市总工会负责人表示，河津市总工会将持续为职工提供更加丰富、精准、高效的服务，切实满足职工对美好生活的向往和追求。

垣曲县妇联
举办巾帼就业创业展销会

本报讯 为进一步推介本地农特产品，全力搭建妇女就业创业广阔平台，助力乡村振兴，近日，垣曲县妇联举办巾帼就业创业展销会，吸引了该县乡镇的自主创业妇女、女性领办农业专业合作社及企业的积极参与。

展销会上，各类农特产品琳琅满目，让人目不暇接。原始森林猴头菇、望仙峡谷黑木耳、舜帝故里羊肚菌等垣曲六宝，以及香菇酱、果蔬脆片等产品，核桃油及核桃唇膏等深加工产品，均受到了广大群众的热烈欢迎。同时，香包、核桃手串、串珠钩针挂件等手工艺品也吸引了众多消费者的目光，这些产品不仅展示了垣曲独特的自然资源，还体现了当地深厚的文化底蕴。

下一步，垣曲县妇联将联合各方资源，继续搭建妇女就业创业平台，拓宽妇女就业渠道；开展多样化、贴近需求的技能培训，引领广大妇女发挥自身优势；激发妇女创业就业内生动力，加快与文旅融合，为促进垣曲高质量发展贡献巾帼力量。

（垣通）

闻喜县科协
开展系列科普活动

本报讯 为弘扬新时代雷锋精神，丰富基层科普供给，近日，闻喜县科协积极开展“科技同心·志愿同行”系列科普活动，为群众带来新时代雷锋精神、科技界的雷锋故事，将弘扬科技界共同价值融入科技志愿服务活动之中，进一步提升科普活动影响力。

活动中，闻喜县科协深入龙海社区设立咨询台，向广大群众发放关于科学家精神、健康养生常识、破除封建迷信等科学知识的宣传资料。在西城社区，该县科协为居民提供专业的中医健康咨询与调理方案，给予个性化的健康指导和饮食建议。在西湖社区，该县科协邀请医务工作者举办讲座，为群众普及口腔健康相关知识，增加了居民医疗卫生知识。在北城社区，该县科协走访了社区内的空巢老人、孤寡老人，为他们提供家政服务、心理抚慰等志愿服务。在道北社区，该县科协在社区街道进行生活垃圾清理、便民设施卫生清洁等工作，为居民创造舒适整洁的生活环境。

通过此次活动，闻喜县科协把新时代雷锋精神与科技志愿服务相结合，深入群众广泛宣传新时代雷锋精神，弘扬科学家精神，以科普知识为媒介讲好新时代科技界雷锋故事，充分彰显科技界赓续传承雷锋精神的时代担当。

（闻通）

稷山县大佛社区“巧匠便民坊”民间小手艺项目——

小 手 艺 传 递 大 温 暖

本报记者

王月文

在稷山县的大佛社区，一股由民间小手艺汇聚而成的暖流正悄然流淌。这里，“巧匠便民坊”民间小手艺项目以其独特的魅力和实效，解决了居民的日常生活难题，温暖着每一位社区居民的心。

近日，一场别开生面的“巧匠便民坊”民间小手艺便民服务文明集市活动在大佛社区拉开帷幕，为社区居民带来了一场实实在在的便民盛宴。活动现场，各种便民服务摊位一字排开，志愿者们身着统一服装，热情洋溢、忙碌而有序地为居民们提供着贴心服务。

在自行车维修摊位前，一位居民推着自行车匆匆赶来，焦急地说：“师傅，你看我的自行车车链子一直响，哪里出了问题？”54岁的志愿者吴志忠接过话茬，微笑着说：“别急，我看看。车链子得上点油了。”只见他熟练地拿起工具，为其自行车链条上油，不一会儿，自行车车链条的异响便消失了。

据了解，吴志忠不仅是稷山县学雷锋志愿者协会的发起人之一，也是大佛社区“巧匠便民坊”民间小手艺项目的志愿者。多年来，他凭借精湛的修理技艺，坚持为身体残疾、家庭困难的群众提供免费修理自行车、修水管等力所能及的帮助。他的善举赢得了社区居民的广泛赞誉，也荣获了“运城好人”“稷山县优秀志愿者”等荣誉。

在健康服务区域，72岁的陈菊娥为居民按摩着肩颈，格外引人注目。她是大佛社区“巧匠便民坊”民间小手艺项目的志愿者，虽已年逾古稀，且腿脚不便，但凭借祖传的小儿推拿和中医按摩手艺，多年来坚持为社区里行动不便的居民上门服务。她的无私奉献精

神深深感染了周围的人，也荣获了“运城好人”“稷山县优秀志愿者”等荣誉。在陈菊娥的言传身教下，她的儿子、儿媳、孙子、孙女也都被这份爱心所感染，纷纷加入志愿者行列，将爱心和手艺传递给更多的人。

活动现场，除了自行车维修和健康服务外，还涵盖了配钥匙、理发、衣物缝补、小家电维修、磨剪刀、戥菜刀等多个领域的小手艺人服务。社区居民李大爷赞叹道：“这样的活动真是太贴心了！在家门口就能享受到这么多实用的服务，解决了我们生活中的不少难题。希望以后能多举办这样的活动！”

这一幕幕温馨的画面是大佛社区“巧匠便民坊”民间小手艺项目开展志愿活动的生动写照。该项目自2024年2月发起成立以来，便汇聚社区内具有配钥匙、理发、自行车维修等手艺的民间手艺人，通过定期举办便民志愿服务活动，发挥手艺人的特长，为社区居民提供多样化的志愿服务。

据统计，该项目开展以来，共整合散落在社区的民间小手艺共5大类12小类，先后开展活动18次，解决居民身边小修小补等各类需求200多次，服务居民3000余人次，上门为残疾人、困难户、孤寡老人、困境儿童、各类英雄模范服务150多人次，利用寒暑假吸引在校学生参与100多人次，服务时长600多小时。

该项目负责人潘春虎表示，将进一步完善项目运行机制，吸引更多的志愿者和民间手艺人加入，不断拓展服务内容和范围，为居民提供更加优质、便捷的志愿服务，让“巧匠便民坊”成为社区的一张亮丽名片。



▲3月12日，永济市农业农村局“乡村振兴志愿服务队”的农业技术人员在永济市卿头镇董村小麦良种繁育基地为小麦返青情况进行志愿服务。

近期永济市冬小麦进入返青期，也是水肥高需求期和产量形成关键期，农业技术人

员组成志愿服务队，在永济市对冬小麦株高、密度、分蘖数进行对比测量，察看土壤墒情、病虫害等情况，并根据苗情，指导农户做好追肥、浇水、病虫害防治等工作，全力确保夏粮丰收。

特约摄影 李向东 杨骁勇 摄