

城市副中心多举措优化消费环境

护航放心消费 激发消费活力

□本报记者 周美玉 通讯员 潘若菀

从“基层”吹哨到“业务”报到，从诉求调解到监管联动，从“接诉即办”到“未诉先办”……通州区市场监管局不断优化消费纠纷处置服务机制，推动接诉、受理、派单、办理、办结、回访、评价等各个环节紧密衔接，为消费者构建安全放心的消费环境。今年上半年，通州区市场监管局共解决39867件市场监管领域“急难愁盼”问题，响应率、办结率均达到100%，为消费者挽回经济损失83万元。

提级调度解决消费领域疑难问题

“目前，城市副中心许多消费领域疑难问题已经基本形成一套完善的解决方案，但还有一些累积时间长、涉及领域多、解决难度大的问题，需要积极稳妥解决。”通州区市场监管局消费者权益保护科科长李海锋说，通州区市场监管局定期对每个疑难问题进行具体分析研判，指定具体责任部门包案解决、一盯到底。“例如，前不久，我们接到一名消费者反映家具类商品售后问题，由于涉及多部门职责，在第二天上午8点半的日调度会上，我们立即将此申请提级调度。”李海锋介绍。最终，通过调度明确了牵头部门和责任部门，划定了各自的职责分工，仅用2天时间就圆满解决消费纠纷。

李海锋说：“我们实行‘日调度、周会商、旬复盘、月点评’工作机制，每日召开专题调度会，统一调度集中问题和疑难问题；每周总结会商上周投诉举报情况，列出本周重点工作；每旬复盘近期工作报告，明确会商事项和月度点评具体工作内容；每月开展月度点评，对本月调解时发生的问题举一反三、立行立改。”

在诉求调解的过程中，通州区市场监管局还通过基层承办“吹哨”、业务科室“报到”的工作模式，实现了涉及跨部门、跨行业问题的协同处置，全力维护每一名消费者的合法权益。

“调解+规范”让消费问题标本兼治

前不久，家住吉祥路的王女士通过投诉举报热线向通州区市场监管局反映了周边一家便利店销售的商品并未明码标价，价格也比周边的商店高出不少。接到



该线索后，新华街道市场监管所工作人员即刻到该商店进行现场检查，发现王女士反映的情况查证属实。“在调解的过程中，我们立即对该商店的违法经营行为进行取证，商店负责人也承认了错误，并为王女士补偿了损失。”

新华街道市场监管所工作人员侯汉枫说：“完成调解后，我们依照《中华人民共和国价格法》相关规定，对该商店立案并进行处罚。同时还对辖区内所有商店开展价格执法专项检查，杜绝此类问题的再次发生。”以诉求促进监管，以监管解决问题，通州区市场监管局坚持推动诉求前置、监管联动，将群众诉求作为监管的风向标，深化“诉转案”机制，形成以案促调、调处并举、刚性维权的工作模式，保障消费领域安全问题标本兼治。

“未诉先办”让高频问题在源头化解

“小区物业已经在公告栏公示电梯维修的相关情况，我们居民也都签字确认了，这下我们每天坐电梯安心多了。”来自华业东方玫瑰的居民李先生表示。据了解，居民住宅老旧电梯安全监管是今年通州区“接诉即办”每

月一题的一项重要工作内容，通州区市场监管局在处理部分电梯投用年限长、故障多发、居民反映强烈问题诉求的同时，深挖诉求产生的根源，将风险化解于未然。与四部门联合制定并印发《通州区居民住宅老旧电梯安全监管问题解决方案》，通过对全区162台居民住宅老旧电梯建立清单台账，对电梯使用与维保进行高频次的监督检查，保障全区居民用梯安全。

“每月一题选取问题往往源于‘已诉’，是发生在群众身边的高频痛点问题，在及时、快速处理好群众诉求的同时我们更关注将此问题化解于‘未诉’。”通州区市场监管局投诉举报事务中心主任邬迪说：“今年1月至5月，电梯安全领域群众诉求较去年同期下降了19.26%，诉求量前五位的市场环境秩序、商品服务质量、经营期间退费纠纷（线上）、食品安全、预付式消费等问题的反映也得到妥善处理。”

从解剖一个问题到解决一类问题，通州区市场监管局通过聚焦高频共性难题，采取数据集中分析、风险预警等方式推进诉求源头化解，减少矛盾纠纷，连续5个月在“接诉即办”市级行业考评中取得满分。

中国铁路北京局集团：

积极应对强降雨 确保旅客安全出行

□本报记者 彭程文/摄



受全国多地降雨影响，铁路运输面临严峻挑战，特别是途经山区和大雨、暴雨地区的旅客列车面临的不确定性危险因素更大。为确保旅客生命财产安全和铁路运输秩序，中国铁路北京局集团迅速启动应急预案，采取多项有力举措，全力应对强降雨天气带来的影响。

京津冀始发多趟列车停运，铁路部门采取主动避险措施，及时调整部分列车运行方案。各大火车站利用车站广播、电子显示屏、官方微博等多种渠道，及时发布列车停运、晚点信息。根据实际需求动态调整窗口功能，为旅客办理退票、改签等业务，并安排专人解答问询。此外，充实站内各关键岗位工作人员力量，如扶梯、通廊、地道、站台等处，加强安全宣传引导。在进出站口、站台、电扶梯等关键部位铺设防滑垫或防滑毯，设置警示

标志，及时清理积水。

北京站及时补足站内食品、药品等应急物品，确保旅客应急之需，在出站口为旅客免费发放一次性雨衣。北京西站、唐山站向重点旅客发放“爱心提示卡”，保障旅客出行安全。北京南站、北京北站加强与站区管委会、公交、出租车调度站协调，根据列车到达情况适时延长运营时间。天津站开启所有安检口，避免乘客在户外逗留。石家庄站、邯郸站积极发挥“京铁爱心”服务组服务引领作用，为重点旅客提供“一站式”出行帮扶。张家口站在综合服务中心增派人员做好重点旅客帮扶。

铁路部门提示，请旅客及时关注中国铁路12306网站、APP信息或车站公告，妥善安排出行。强降雨天气易导致路面湿滑、能见度降低和积水等安全隐患，请旅客在出行过程中注意交通安全。

怀柔城管开展燃气安全知识宣传活动

□本报记者 崔欣

为进一步提高市民群众对燃气安全的重视程度，近日，怀柔区城管执法局联合国家管网集团北京管道有限公司、九渡河镇综合行政执法队举办了一系列燃气安全宣传活动。

宣传活动中，执法人员及工作人员采取现场讲解、发放宣传册等活动方式，通过生动形象的语言和实地演示，向市民群众普及燃气安全检查、燃气泄漏的判断与应急处理等燃气使用相关知

识，市民群众纷纷驻足询问。执法人员还向参加活动的市民群众发放宣传册，引导他们认真阅读并分享给家人及朋友。

下一步，怀柔区城管执法局将继续联合相关部门持续开展燃气安全宣传活动，不断提高市民群众燃气安全意识。同时，怀柔区城管执法局将加强对燃气安全管理的监督和执法检查，督促供气单位加强日常巡检频次，及时发现和解决燃气使用中的安全隐患。



邮政惠民蔬菜进社区

为方便社区居民生活，近日，中国邮政集团有限公司北京市朝阳区分公司与康营家园一社区共同组织开展惠民蔬菜进社区活动。据了解，朝阳邮政分公司同社区约定每周五为便民服务区，专门联系多家合作商，将优质菜品以直通车的方式送进社区。

本报记者 边磊 摄影报道

智慧阅读进军营

西城区图书馆开展数字资源进军营活动

□本报记者 陈曦

“八一”建军节前夕，西城区图书馆联合武警北京市总队执勤第三支队执勤某中队开展“智慧阅读进军营，文化筑梦强军路”数字资源进军营活动。

此次活动是西城区图书馆贯彻新时代军事教育方针，充分发挥公共文化设施辅助文化强军重要作用，持续推动数字智慧阅读进军营，为广大官兵提供精神动

力的一项重要举措。

据了解，该中队在西城区图书馆文化拥军的帮助下，扩充了营区图书室的书籍资源。同时，西城区图书馆走进部队，开展的“文化讲座进军营”“官兵主题征文”“数字资源进军营”等活动极大地丰富了官兵文化生活，多维度满足官兵文化需求。

“本次数字资源进军营活动，

是深化军民融合、共促文化建设的重要举措。”西城区图书馆相关负责人表示，将以此为契机，进一步加强与部队的沟通合作，通过丰富的阅读资源、新颖的互动设备，通过多样化、智能化、便捷化阅读服务促进书香军营建设，不断开创新时代文化拥军工作新局面，为推动西城区双拥工作创新发展、落地见效贡献智慧与力量。