

我市市场监管系统部署开展“3·15”系列活动

# 打造“放心消费在天津”品牌 助力国际消费中心城市培育建设

为贯彻落实习近平总书记视察天津重要讲话精神,落实高质量发展“十项行动”,高效推进市场监管“五大工程”,持续打造“放心消费在天津”品牌,围绕“激发消费活力”消费维权年主题,近日,我市市场监管系统部署开展“3·15”国际消费者权益日系列活动,以消费者权益保护法实施30周年为契机,切实维护消费者合法权益,积极助力国际消费中心城市培育建设,更好地满足人民群众美好生活需要,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。

**政策指导与特色活动相结合,营造放心的消费环境,带动激发消费活力**

组建天津市场监管系统消费者权益保护“人才智库”,进一步挖掘消费者权益保护工作人才,加强消费者权益保护工作的指挥调度和协调沟通。启动放心消费示范企业、街区官网公示活动,为消费者选择优质商户提供参考,监督公示单位履约践诺。组织“青少年权益岗”做好普法宣传活动,切实维护青少年合法权益。在电台《公仆走进直播间》《12345热线在行动》等节目上推广宣传ODR机制和消费投诉信息公示的优势、作用和成效。推进消费维权工作站建设,“3·15”期间在服装纺织品、乳制品等与消费生活密切相关的专业技术机构挂牌建立消费维

权工作站,服务消费者鉴定、咨询等消费维权诉求。启动消费维权和解机制建设,结合中消协“智慧315”平台建设,与具备和解处理消费者投诉条件的企业建立消费维权和解联络机制,将矛盾及时化解在前端,提升投诉工作网格化、智能化、便利化水平。开展特殊食品科普宣传活动,普及保健食品知识,提醒消费者警惕保健食品虚假宣传及消费陷阱。联合我市有关高校组织第三期质量品牌交流互鉴活动,推广质量奖获奖单位先进质量管理经验,带动更多企业学习先进、看齐标杆、争做模范。探索消费调查进大学试点,把消费教育和消费维权工作引入大学校园,普及消费维权知识,进而与大学开展深入合作,开展消费调查,共同推进消费者权益保护。开展宣传普法进社区活动,组织执业药师进社区,提升公众安全用药、合理用药意识和能力;开展12315“五进”活动,进社区发放消费维权相关材料,普及法律知识;执法人员走进社区一对一答疑服务,现场解答消费咨询及维权疑问,帮助百姓树立科学合理绿色消费观念。科普商品选购使用知识,发布医用手套、血氧仪、电子体温计、额温枪等常见家用医疗器械和药品安全使用科普视频;向企业及消费者培训宣传商品条码知识、相关标准与法规;普及电动自行车选购及安全使用知识、讲解眼镜配制过程中计量与质量问题;发布热转移印花地毯标准解读、如何选购优质热转移印花地毯小贴士等宣传内容,促使生产者不断提升产品和服务品质。开展电动汽车充电桩计量开放日活动,为充电

**主题宣传与精准服务相结合,营造放心的消费氛围,着力提振消费信心**

展播消费者权益保护“微课”优秀作品,普及业务流程、创新执法、案例实践、选举实

例等内容。开展“晓企业信用 助放心消费”主题宣传活动,指导消费者通过国家企业信用信息公示系统和天津市市场主体信用信息公示系统了解经营主体的信用状况,帮助消费者放心消费,促使经营者珍视信用,不断提升信用水平。开展特殊食品科普宣传活动,普及保健食品知识,提醒消费者警惕保健食品虚假宣传及消费陷阱。联合我市有关高校组织第三期质量品牌交流互鉴活动,推广质量奖获奖单位先进质量管理经验,带动更多企业学习先进、看齐标杆、争做模范。探索消费调查进大学试点,把消费教育和消费维权工作引入大学校园,普及消费维权知识,进而与大学开展深入合作,开展消费调查,共同推进消费者权益保护。开展宣传普法进社区活动,组织执业药师进社区,提升公众安全用药、合理用药意识和能力;开展12315“五进”活动,进社区发放消费维权相关材料,普及法律知识;执法人员走进社区一对一答疑服务,现场解答消费咨询及维权疑问,帮助百姓树立科学合理绿色消费观念。科普商品选购使用知识,发布医用手套、血氧仪、电子体温计、额温枪等常见家用医疗器械和药品安全使用科普视频;向企业及消费者培训宣传商品条码知识、相关标准与法规;普及电动自行车选购及安全使用知识、讲解眼镜配制过程中计量与质量问题;发布热转移印花地毯标准解读、如何选购优质热转移印花地毯小贴士等宣传内容,促使生产者不断提升产品和服务品质。开展电动汽车充电桩计量开放日活动,为充电

桩业主单位、用户普及强制检定及计量法基本知识,展示充电桩强制检定过程。

**专项检查与专题培训相结合,营造放心的消费市场,全力保障消费安全**

开展我市平台内经营者摸底活动,进一步规范经营行为,督促平台内经营者完善自身信息,促进平台企业合规经营。开展价格监管的指导与提示,督促网络购物平台及经营者明码标价,明确标示促销活动时限、优惠条件、适用范围等内容,维护公平合理价格秩序。组织开展“随机查餐厅”活动,以“红黑榜”形式向社会公示检查结果,引导餐饮服务提供者主动落实食品安全主体责任,增强公众对餐饮服务食品安全的获得感和参与社会监督的积极性。开展食品安全抽检,组织开展食品安全“你点我检”系列活动,切实保障食品安全,增强人民群众的参与感和获得感。开展食品、保健食品广告专项整治,针对食品、保健食品广告中存在的夸大宣传、误导消费等问题,坚持线上线下一体化监管,严厉打击虚假违法广告行为,保护消费者合法权益。开展农资资金包装商品净含量计量监督检查,重点对种子、饲料等定量包装商品开展抽查,打击计量违法行为,督促生产和销售企业加强计量管理水平,保护消费者合法权益。

## 发挥市级消费者权益保护工作联席会议作用 激发消费活力“一池春水”

为贯彻落实习近平总书记视察天津重要讲话精神,全面落实我市“十项行动”部署要求,助力天津国际消费中心城市培育建设,持续打造“放心消费在天津”品牌,做好《消费者权益保护法》实施30周年纪念活动,在“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监管委作为天津市消费者权益保护工作联席会议牵头部门,召集市发展改革委、市教委、市住建委、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委等16家成员单位召开市级消费者权益保护工作联席会议,组织各成员单位聚焦工作职责,共同谋划、协同配合、广泛参与,联合做好消费者权益保护工作,优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。

会上,市级消费者权益保护工作联席会议副召集人,市市场监管委党组成员、副主任罗中棠就充分发挥市级消费者权益保护工作联席会议作用向各成员单位提出要求:一是提高重视程度。消费者权益保护工作事关人民群众切身利益和各成员单位工作职责,要坚持“人民至上”,坚决扛起政治责任和法定职责,回应好人民群众的呼声诉求。二是加大工作力度。当前消费者权益保护工作仍面临诸多难点痛点,要深入研究、拿出对策、精准应对,进一步优化消费维权形势,尽最大努力满足消费者合法需求。三是发挥职能作用。要做好宣传、营造声势、积极普法,让消费者切身感受到服务温度。四是工作关口前移。针对重点领域、重点行业要做到事前谋划、未雨绸缪,对可能发生的舆情问题做好预判,主动介入,积极担当。五是形成工作合力。要加强协同配合,遇到难题时要互帮互助、联合行动,共同推动解决问题;市级消费者权益保护工作联席会议办公室要进一步完善矛盾化解机制、督办机制和通报机制,做好联席会议的统筹工作。



▲南开区市场监管局开展食品安全专项检查行动,执法人员深入辖区大型商超、糕点店、农贸市场等重点场所,检查食品索证索票是否齐全、储存条件是否符合要求等方面。

▼东丽区市场监管局对农贸市场、菜市场等重点场所开展巡查检查,密切关注粮、油、肉、蛋、菜等民生商品价格动态,做好价格监测,维护市场秩序。



### 五星所风采

## 津南区海棠街道市场监管所 优化政务服务 稳抓重点领域 为园区高质量发展保驾护航

津南区海棠街道市场监管所坐落于海河教育园区新慧路3号,辖区科创型企业众多,高校密集。近年来,海棠街道市场监管所立足区域特点,积极开拓工作思路、创新工作举措,以优质的服务和全方位的监管,持续提升营商环境、提升监管效能,为园区高质量发展保驾护航。

**优化政务服务,提升审批效能。**充分发挥“互联网+政务服务”作用,更大范围推广企业开办、注销“一窗通”服务,以“网上申报、网上办理”的高效审批服务,优化营商环境,创新服务举措,目前辖区企业登记注册全程网上办理率100%。此外,提升审批效能,企业网上提交申报后,该所当日审批,确保即事即办,将企业登记设立严格控制在0.5个工作日内,压缩办理时限达到83%,进一步简化流程,大大节约群众的办事效率和成本。

**稳抓重点领域,提升监管效能。**园区高校多、房地产多、校外培训机构多,针对涉及消费者群体广、投诉举报量大、内容繁杂的特点,该所注重加强监管数据化建设,推动实现监管对象台账化、清单化,充分利用大数据,从各个维度统计各领域重点商户监管数据、投诉举报数据,并对重点内容进行态势分析,形成诉前预警,优化解决方案,真正做到底账清、情况明。对日常巡查中发现的问题,坚持提前介入,通过立案查处、责令整改、约谈警戒等方式,消除消费纠纷风险点。

**强化食品监管,保障校园安全。**以“全市领先、全国示范”为定位,以“标准图示、明厨亮灶、快速检验、社会共治”为主要内容,在园区打造规范化校园食堂示范点。监管人员深入校园食堂指导工作,打造示范食堂试点单位,以点带面逐步向园区全面推广,园区所有院校食堂建成规范化校园食堂。通过加强高校食堂餐饮服务环节的食品安全监督检查,不断巩固规范化食堂创建成果,建立常态化食品安全管理体系,提升校园食堂管理水平。

■ 本版撰文 通讯员 金世惠

## 行风建设在行动

### 宝坻区市场监管局

## “三窗服务”满足群众“三易需求” 打通便民服务最后一公里

群众广泛好评。截至目前,已累计服务群众937人次,经营主体登记事项195户、食品经营许可事项41户,服务群众申报年报683户。

**采取“多窗同办”模式  
实现准入核查并联办**

市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动开展以来,宝坻区市场监管局积极创建“三窗”工作模式,除了“一窗双屏”,在办理业务高峰期推出“多窗同办”,创新服务模式显著,努力打通群众办事的“最后一公里”。

“以前办理业务时,每个流程都需要排队等候,现在不仅不用排队,还享受到专设窗口的业务代办一条龙服务,食品经营许可证当天就办下来了,真是给我们提供了方便!”个体工商户刘雨萌说。

针对业务办理高峰期群众等待时间长、办理手续多的问题,新开口镇市场监管所采取“多窗同办”工作模式,即在窗口常驻工作人员之外,指定专门工作人员增开窗口办理业务,实现业务分流,专人专办,大大缩短了群众排队等候时间,业务

办理更加方便快捷。

同时,为进一步提高窗口办事效率,新开口镇市场监管所着力优化核查流程,推动准入核查并联办理。对许可中需要核查的事项,在受理后立即组织核查,核查完毕后同步办理许可,实现边受理边核查,进一步缩短了业务办理时长。

春为岁首,农为先行。2024年春节期间,当了解到涉农企业金麦农业发展有限公司有加急办理食品经营许可的需求时,新开口镇市场监管所立即组织人员到企业进行现场核查,确认合格后当天就发放了食品经营许可证,助力企业各类农产品抢占春节市场。

**探索“窗窗引导”模式  
推进简易流程自助办**

年报公示是企业信用监管工作的重要一环,对企业发展有着深远影响。为帮助经营者及时规范报送年报,新开口镇市场监管所工作人员自主制作了经营主体年报线上申报短视频,以群众喜闻乐见的形式“手把手”教会经营者自主报送年报。

### 河北区市场监管局

## 政务服务“加速奔跑” 让群众最多“跑一次”

行网上审批。截至目前,河北区新设有限公司网上办理率达99.16%,最大限度实现“最多跑一次”和“零见面”。2023年,全区累计新增各类经营主体8882户,同比增长29.46%;河北区现有各类经营主体60832户,同比增长4.01%,突破6万大关,区域经营主体基础进一步充盈、经济发展活力进一步增强。

**聚焦企业需求  
推动营商环境“再优化”**

华为技术(天津)有限公司是河北区重大招商引资项目。在项目引进之初,因后续项目建设问题,需要企业在短期内完成落户。

河北区市场监管局主动靠前服务,第一时间成立由局主要领导挂帅的服务专

班,构建对接机制,进行现场办公,通过点对点疑难解答、全覆盖远程帮办、个性化企业服务、精准化操作辅导,顺利帮助项目落户。

聚焦企业需求,河北区市场监管局变“政府端菜”为“企业点菜”,将全区五百强企业作为重点走访服务对象,建立密切联系服务经营主体工作制度,成立服务专班,坚持“一企一策”,提前介入、主动跟进,持续打造优化营商环境“金招牌”。

市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动开展以来,河北区市场监管局深入川田机电、大天津商贸、威斯特科技、路华铁路工程等重点企业,开展“政策+技术”精准帮扶,有力助推企业发展。截至目前,已累计走访各类经营主体263户次,依托天津市政企互通服务平台解决问题37个,解决率100%。

**加强互联互通  
推动服务效能“再升级”**

多年来,河北区市场监管局不断推进党建与业务互融互促,把“红色先锋 市场卫士”党建品牌作为推动政务服务创新、提高监管效能的动力引擎。

在政务服务大厅设立“办不成事”窗口,工作日中午“不打烊”,推行“7×24小时预约服务”“跟踪服务”“延时服务”“上门服务”“绿色通道”等特色服务,全力满足企业群众办理业务的需求。持续开展党员亮身份、亮职责、亮承诺等活动,设置党员先锋岗,发挥党员的先锋模范作用,为群众办实事、解难题。“审批事项少、办事效率高、时间最短、跑动最少、服务质量优、群众获得感强”的政务服务环境赢得了企业与企业的高度赞誉。

下一步,河北区市场监管局将持续推进行风建设“深化拓展年”各项重点工作,进一步在便民上消除痛点、打通堵点,在利民上主动服务、靠前办公,以良好行风引领带动事业进步,在推动区域经济社会高质量发展中实现市场监管更大作为,不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动开展以来,天津市宝坻区市场监管局坚持监管为民、聚焦群众办事堵点难点,在政务服务工作中创建“三窗”工作模式,用看得见的透明办、走得快的并联办、摸得着的自助办,满足群众易获取、易知晓、易办理的办事需求,用心用情用力为群众提供高效、便捷、满意的服务。

**推出“一窗双屏”模式  
做到许可事项透明办**

进入宝坻区市场监管局新开口镇市场监管所,首先映入眼帘的就是一排同时连接两台显示屏的办事窗口。窗口工作人员的画面直接展现在群众面前,申请人可随时对操作过程提出疑问,窗口人员随时解答,将“听得见”的答复,转变为“看得见”的场景。

每个操作步骤都在申请人的监督下进行,实现工作人员和申请人双向检验。前来办理业务的个体工商户李建影说:“工作人员通过‘一窗双屏’向我展示流程和指导填报,效率非常高,业务很快就办完了,给市场监管工作人员点赞!”

2023年12月以来,新开口镇市场监管所开展工作调研和“领导干部走流程”活动时发现,群众在办理业务时存在着“不会办”“办不好”“办不快”的难题。为破解这一堵点难点,在宝坻区市场监管局指导下,新开口镇市场监管所经过多次专题研究,因地制宜利用闲置显示器搭建“一窗双屏”服务模式。该模式一经推出,就以公开透明、直观方便的突出优势获得

市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动开展以来,河北区市场监管局以党建业务深度融合为依托,持续打造“红色先锋 市场卫士”党建品牌,推动党员干部转变作风、正行风、树新风、传清风,立足“放管服”,破除“中梗阻”,将政务服务“小窗口”打造成服务河北区经济发展的“大平台”。

**深化服务创新  
推动经营主体准入准营“再提速”**

“您办理的是自然人独资的有限责任公司设立登记,可以通过‘网上办事大厅’申请办理,具体的流程请看这里……”在河北区政务服务大厅市场监管局窗口,工作人员正在为办事人员答疑解惑。

“本以为要来回好几趟,没想到跑一次就解决了所有问题!”一位刚办理完业务的公司经办人忍不住为市场监管工作人员的服务点赞。

大力推进政务服务“最多跑一次”,是河北区市场监管局推动政务服务创新的重要举措。市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动开展以来,河北区市场监管局通过减材料、减环节、减时限,将企业开办时间缩减至1个工作日,其中营业执照办理时限缩减至0.5个工作日,同时全面推