



大河之上 新城崛起

2023高质量发展看济阳

济阳区市场监管局坚持“工作前置、讲究细节、形成闭环” 推动政务服务热线办理工作走在实处

通讯员 张沁雪

机制先行，“接诉即办”在“接”上下功夫

“明明说的是五天之后就发货，结果呢，我们等了十来天了，货还没发！”今年7月，吉林货商臧先生怒气冲冲地来到济阳市场监管所，称在济阳区某公司购置了一批机甲，结果货款都付完了，机甲却迟迟不见踪影。执法人员听完臧先生的投诉，立即赶赴涉事公司进行了解。原来，该公司生产能力有限，收取货款之后机甲却迟迟生产不出来。后来，公司发了一批质量较低的机甲，被臧先生的公司给退回来了。该公司干脆耍赖不给臧先生发货了，臧先生心里着急，就从吉林省赶来了山东。

执法人员了解事情经过后，对该公司的行为进行严厉批评和处罚，并对当事人双方进行调解，最终达成协议，该公司退回臧先生部分货款。这件事情帮助臧先生挽回损失近10000余元。后来，臧先生将一面绣着“维护正义 两袖清风”的锦旗邮寄到济阳市场监管所，以表达对工作人员感激之情。

这是今年5月24日济南市下发《关于进一步优化企业诉求“接诉即办”工作机制的通知》以来，济阳区实行“2110”工作机制的缩影。如何在“接”上实现快速响应，促进限时办结？济阳区市场监管局的破题措施是落实市委领导调研12345市民服务热线及企业直通车“讲究细节、形成闭环”工作要求，建立三项工作机制，以“三轮驱动”提升问题解决率和群众满意度。

一是建立快速处置机制。建立班子成员、科队所负责人、具体承办人各负其责的三级负责制，明确市级重办1次的工单，由执法大队热线服务中心牵头办理；市级重办2次的工单，由分管领导牵头办理；市级重办3次及以上的工单，由主要领导牵头办理，提高重办工单化解率。二是建立源头处理机制。在各街道（镇）驻地建立消费维权服务站19处，累计培育放心消费示范单位2853家，线下购物无理由退货承诺单位2844家，创建放心消费单位41944家，培育在线消费纠纷解决“ODR”系统企业15家，指导达成自行和解投诉举报245件，按时办结率、结果满意率均达100%。三是建立数据分析机制。针对季节性消费特点、特殊消费群体以及有潜在风险的经营行为，早预判、早安排，加大消费预警频次。今年9月份，集中开展消费维权、食品安全、升降机械（家用电梯）等领域集中整治，通过微信公众号、朋友圈多次发布消费警示，公示液压升降平台（家用电梯）及食品安全“红黑榜”，提示广大消费者理性购物，科学消费，不断提升人民群众的消费满意度。

监管蓄力，“未诉先办”在“诉”上下功夫

“一顿饭竟然把我的牙给咯掉了，这菜品质量肯定有问题。”今年7月，济北市场监管所接到市民吴先生打来的投诉电话，称其在餐馆就餐时咯掉了半颗牙，要求老板

近年来，济阳区市场监管局深入践行“以人民为中心”的发展理念，坚持“为群众办好事，让群众好办事”的宗旨，突出事要解决和群众满意这一重要衡量标准，狠抓闭环工作机制和热线办理“工作提质年”各项活动落实，将工作前置，讲究细节、形成闭环，推动12345热线从“接诉即办”向“未诉先办”转变，不断提高热线办理质效，全力推动政务服务热线办理工作走在实处，落进心坎，助力满足人民群众对美好生活的向往，为全区热线办理贡献市场监管力量。



区市场监管局对药品网络销售单位进行行政约谈。



市场监管工作人员现场处理消费者投诉。



区市场监管局开展节令食品安全检查。

赔偿却遭到拒绝。双方争执不下，尤其是吴先生，在跟执法人员电话沟通时，情绪激动。执法人员不顾当时已是下班时间，立即赶赴现场，经过耐心细致地调解，吴先生最终跟餐馆老板达成协议，获取相应赔偿，餐馆老板也对调解结果表示满意。而等到将整个事情调解处理完，已经到下午上班时

间了，两位执法人员午饭都没顾上吃，就又开始了下半天的工作。吴先生看在眼里，记在心里，随后，将一面绣有“心系百姓健康，保障食品安全”的锦旗送到执法人员手中。

今年是区热线工作领导小组提出的热线办理“工作提质年”，按照《实施方案》工

作要求，全区各承办单位按照“工作前置，提前介入”的原则，建立群众诉求内部消化机制。如何把“被动服务”转变为“主动作为”，实现从“接诉即办”到“未诉先办”转变，区市场监管局在“诉”上下足三方面功夫，是破题之道。

一是坚持依法监管。今年，聚焦“民意最盼、危害最大、市场监管风险和压力最大”的食品、药品、特种设备、产品质量、知识产权、价格、广告、计量等八大领域综合研判，组织开展专项执法行动，共结案237起，罚没款187.66万，切实从源头上降低投诉举报数量，达到“未诉先办”的目的。二是开展柔性监管。持续深化包容审慎监管模式，今年以来，共减轻处罚案件83起，免于（不予）处罚案件32起，减免罚款533.5万余元，切实做到“监管有力度，处罚有温度”，有效激发市场主体活力。三是走访调研。牵头开展“双随机、一公开”实施综合监管，“进一次门、查多项事”，联合抽查市场主体988户，有效防范市场秩序风险。

跟踪问效，“督导考核”在“办”上下功夫

今年以来，济阳区市场监管局把“被动服务”转变为“主动作为”，先后多次开展维权服务进企业、社区等活动，把问题解决于萌芽状态。在“大走访大调研”活动中，有居民抱怨，“我们小区的物业是C级最低级物业，为什么收费标准却是最贵的，同一个物业公司服务标准一样，收费为什么有差别？”执法人员详细了解事情经过后，责令该物业公司进行改正，并对全区物业公司进行约谈，要求明确收费标准，严禁擅自提高收费标准或乱立名目收费等行为，实实在在帮助辖区居民解决烦心事，获得群众广泛赞扬。

如何真正发挥“督导考核”的利剑作用，真管真严切实提升服务水平和热线影响力，区市场监督管理局在“督办”跟踪问效上下足功夫，取得明显成效。

一方面加强培训指导。加强与区热线办沟通、汇报，争取指导帮助，及时掌握最新政策和要求，为提升工单办理质量打下坚实基础。今年以来，邀请区热线办、市执法大队培训6次，组织开展“大培训、大宣讲、大普法”43场次，累计培训人员3410人次。加强督查督办，于年初制定了《服务热线办理工作考核办法》，将热线考核内容与各承办单位办理工作情况进行量化，实行月度考评与年度考评相结合、指标考评与评议评价相结合、工作数量与办理质量相结合等方式，以按期办结、过程满意及结果满意“三率”为主要指标，按照比例计算各承办单位成绩，确保评出真成绩、考出真干劲，实现“办理工单”向“解决问题”转变，切实做到“事事有落实，件件有回音”。另一方面，强化提级督办。针对职权交叉、疑难复杂事项，局领导亲自介入督办，树牢“一盘棋”思想，主动作为、超前服务，强化与公安、法院、商务、住建等部门沟通联系，建立行刑衔接等措施，及时化解职责边界不清、覆盖面广、新业态领域以及易引发群体事件的群众诉求，综合施策、协同联动，形成解决合力。