

# 五环节明确消费投诉受理流程

## 定期考核促进维权服务站运行



“市在必行”之聚焦消费维权

**本报9月1日讯(记者 王帅)** 消费维权服务站建得好是前提,管得好、运行好才是关键。自章丘市构建“纠纷不出店、维权在身边”的维权新模式以来,为推动维权服务站规范有序、高标准高效能运行,章丘市市场监管局制定出台了《深入开展12315“五进”维权服务站工作实施方案》,通过建制度、立规矩、提档次,确保消费者享受到快

速、便捷的维权服务。

如今,东方冷库超市首先在全市提出“七日内无理由退货”的承诺,章丘银座也积极探索实行消费维权8分钟受理机制,其他几家建站超市也纷纷为顾客推出消费维权实招。维权服务站的建立,使主动为消费者服务的理念,从口号变成了实实在在的行动,从由服务站倒逼转化成为商超的自觉自愿,真正实现了消费纠纷“源于商家、消于商家、利在商家”。

记者了解到,前期,章丘市市场监管局秉承“不让企业花一分钱”的理念,先后累计投入8万余元,严格按照一个固定场所、一本受理和处理消费者

投诉登记簿、一套受理和处理消费者投诉的工作制度等“八个一”的要求,先后为67家维权点进行了基础设施建设,力争打造店面规矩、流程规范、简洁实用的维权站点,确保消费者咨询、投诉有门、有人、有制度。

为进一步优化消费投诉处置流程,结合12315平台受理群众投诉的经验做法,章丘市市场监管局本着“科学全面、简便易操作”的原则,将消费维权站开展群众投诉受理工作划分为“受理、处理、审核、反馈、归档”等五个环节,并明确了各环节的工作流程、工作标准,要求站点工作人员认真做好各环节

相关表格填写及投诉受理登记工作,确保整个处置流程依法依规、全透明、可追溯。

同时,为了达到“让消费者满意”的工作目标,该局积极推行“解释不等于解决、答复不等于答案、同意不等于满意”的工作理念,加强对站点工作人员相关法律法规和调处技巧的培训,进一步提高工作人员的综合素质和调处成功率。

“根据《消费维权服务站培训制度》,保证每半年至少培训一次,通过授课、交流座谈、参观学习、实地观摩等多种培训方式,保证培训效果。”章丘市市场监管局相关负责人介绍,为保证投诉处置效果,除对各

站点投诉处置工作实行全过程监控,及时掌握各站点工作情况外,还制定了《考核评比办法》,采取周小结、月总结、半年小评、年终考评的方式,对各站点的运行情况、工作效率、服务质量进行检查评比并定期通报,对工作开展较好的站点进行表彰奖励。

去年12月,章丘市市场监管局召开全市消费维权服务站年度总结暨表彰会议,对东方冷库、章丘银座等8家维权服务工作先进站点进行了表彰。据悉,今后市场监管部门将针对工作开展不力的站点探索实行摘牌机制,进一步营造良性竞争的积极氛围。



## “五证合一、一照一码”登记1日起正式实施 首张“五证合一”证照昨日颁发

**本报9月1日讯(记者 王帅)** 1日,记者从章丘市政务大厅企业登记注册窗口的工作人员处了解到,章丘第一张“五证合一”证照办理完结,并当天发放至企业相关负责人手中(上图)。

据介绍,去年10月,工商、质监、国税、地税部门实现工商营业执照、组织机构代码证和税务登记证“三证”联办同发,即为“三证合一”。而“五证合一”则是在“三证合一、一照一码”的基础上,整合社会保险登记证和统计登记证,由工商行政管理部门核发加载法人和其他组织统一社会信用代码(以下称

统一代码)的营业执照,社会保险登记证和统计登记证不再另行发放。

按照济南市加快推进“五证合一”登记制度改革的相关要求,“五证合一、一照一码”登记于2016年9月1日在章丘市正式实施。

记者了解到,“五证合一”实行的登记条件、登记程序、登记申请文书材料规范和营业执照样式与“三证合一”改革相同。企业申请设立登记、原执照有效期满、申请变更登记或者申请换发营业执照的,实行“一套材料、一表登记、一窗受理”的一站式工作模式,由工商(市场监管)部门依法核

发、换发加载统一代码的营业执照。已领取社会保险登记证和统计登记证的企业,不再收缴原社会保险登记证和统计登记证。

章丘市市场监管局企业注册局的工作人员介绍,2018年1月1日前,原发证照继续有效,过渡期结束后一律使用加载统一代码的营业执照,未换发的证照不再有效。同时,取消社会保险登记证和统计登记证的定期验证和换证制度,原有验证和换证要求企业报送的事项经整合后纳入企业年度报告内容,由企业自行向工商(市场监管)部门报送年度报告并向社会公示。

## 打击异地教练车训练 章丘开展集中整治

**本报9月1日讯(记者 支倩倩 通讯员 裴珊珊 杜刚)** 近日,章丘市交通运输局采取多项措施,加大对货车超限运输、异地教练车在章丘训练、黑出租等非法违规道路运输行为的打击力度。今年以来,共查处违法车辆950余辆,其中超限车辆655辆,超限100%以上44辆,卸货17000余吨。依法查处违规教练车6辆,查扣涉嫌非法经营出租车客运车辆370辆。

据了解,本次活动重拳治理车辆超限。通过延长日常巡查时间,增加巡查密度等措施,不给违法车辆留有偷驶偷运的机会。针对异地教练车在章丘训练的情况,章丘市交通运输

局专门召开局长办公会进行研讨、分析和部署。积极协调济南驾校和济南车管所告知相关驾校不再安排教练车来章丘训练,联合交警开展为期10天的集中整治。同时,加大对汽车站、火车站、大学城、义乌小商品批发市场等人流密集区域的查处力度,严厉打击非法营运行为,规范客运出租市场秩序。

今年以来,共查处违法车辆950余辆,其中超限车辆655辆,超限100%以上44辆,卸货17000余吨。依法查处违规教练车6辆,查扣涉嫌非法经营出租车客运车辆370辆。车辆非法违规营运现象得到有效遏制,营造了安全的交通运输环境。

## 龙山街道召开 全民消防培训会

**本报9月1日讯(记者 支倩倩 通讯员 彭聪聪)** 8月29日上午,龙山街道召开了教育系统及九小场所全民消防培训会,为各学校及九小场所负责人上了一堂生动且实用的消防安全知识课。

会上,安监部门及派出所分别对消防安全工作进行了指

导,聘请的济南政安消防安全讲师从专业角度深入浅出地讲解了基本的防火常识、应急疏散技能及消防器材的使用方法。通过本次培训活动,极大地提高了教育行业及九小场所消防安全意识,为下一步秋冬季防火工作的顺利开展打下了坚实的基础。



## 5岁小棋王 再获殊荣

近日,章丘市开先棋院5岁小棋王颜昊成再夺济南市“东营银行杯”少儿象棋赛丁组(二年级)冠军,并获1000元奖金。

## 养老保险征缴1日开始 缴费时间两个月,缴费标准分12个档次

**本报9月1日讯(记者 王帅 通讯员 孟岳)** 近日,记者从章丘市人社局获悉,章丘市2016年度全市居民基本养老保险基金征缴工作已经开始,缴费时间为9月1日至10月31日。

了解到,具有章丘市户籍,年满16周岁(含)(不含在校学生),未参加其他社会养老保险的居民,可参加居民养老保险。农村居民到所

在村(居)办理缴费手续;城镇非从业居民到所在村(居)或户籍所在地镇街人社服务中心办理缴费手续。

据介绍,参加居民养老保险的人员按规定缴纳养老保险费,缴费时间为9月1日至10月31日。缴费标准设为每年100元、300元、500元、600元、800元、1000元、1500元、2000元、2500元、3000元、4000元、5000元12个档次。

其中,100元档次只适用于重度残疾人和符合参保条件的农村贫困人口等缴费困难群体的最低选择,由政府全额负担。除100元档次外,参保人员可自主选择缴费档次,按年缴费,多缴多得。

据悉,章丘市居民养老保险总人数为53.9万人,今年共为18.9万余名60岁以上城乡居民发放养老保险待遇1.39亿元。