

为全市人民过上更加美好的日子贡献“市监力量”

【编者按】我市创建全国文明城市、国家级卫生城市工作启动以来,全市市场监管系统广大干部职工坚决贯彻落实市委、市政府创建部署,鼓起凤兴夜寐、激情干事、奋发作为的创城劲头,提起抢抓机遇、争创一流、真抓实干的创城心气,以“勇”的担当扛起责任,以“猛”的劲头与时间赛跑,以“精”的功夫狠抓落实,以“进”的追求提升能力本领,职责范围内的各项创城任务得到精准落实。

路漫勇求索 脚步正铿锵

白城市市场监督管理局吹响文明集结号打好创城冲刺战

本报讯(张苑轩)道路宽阔、处处整洁,车水马龙、文明礼让,璀璨夜景、流光溢彩……漫步鹤乡的大街小巷,时时能感受到创建全国文明城市带来的诸多变化。自2015年12月,市委五届十次全会明确提出创城目标,2018年2月,我市正式获得提名资格,与吉林市、四平市一起竞争全国文明城市名额,至2019年度以总分84.74分的测评成绩在全国113个地级提名城市中排名第49位,较2018年度提高4名,在东北三省排名第2位的可喜成绩。回顾两年来的创建之路,纵有千难万阻,但坚定不移,2020年市市场监管局继续秉承“为民创建是硬道理、创建成功是硬任务”的工作理念,树立“首战当决战”的战略决心,势必打好这场创城冲刺战。

着力培育和践行核心价值观,铸造“文明之魂”。创建全国文明城市以来,市市场监管局始终将培育和弘扬社会主义核心价值观作为凝魂聚气、强基固本的基础工程,贯穿创建全过程。

积极开展规范守则教育实践活动。在商业零售、药品经营、食品生产销售、餐饮服务行业,增印了400余份融入了社会主义核心价值观、符合行业特点的行业规范宣传海报,按照属地管辖原则,各市场监管分局7月中旬陆续深入各大商场、超市、农贸(集贸)市场、各类行业商户,采取行业规范座谈会、入户宣讲、发放行业规范宣传海报等方式,面向各行业从业人员进行规范守则教育实践活动,以社会主义核心价值观引领行业新规范。

灵活开展诚信主题宣传教育活动。今年的3·15消费者权益保护日正值全面抗击疫情的关键时期,市市场监管局创新思路和渠道,将活动场所以室外广场转移到网络和手机端等线上渠道,由白城经济开发区分局主办,白城欧亚购物中心协办,于抖音官方账号直播间开展了以“凝聚你我力量”为主题的12315消费维权主题活动。围绕消费者维权法律知识讲解、七大潜规则案例讲解、2020年度消费警示及维权渠道讲解、12315举报投诉受理

流程讲解、心目中的诚信单位点赞等活动,向广大生产者和经营者提出自觉主动做到诚信经营、保障安全、便利消费,共同营造良好消费环境的倡议。当天参与直播间互动的粉丝(观众)人数达873人。

市市场监管局重点围绕开展诚信行业、诚信单位、诚信示范街区、诚信示范店等主题实践活动,通过上一堂诚信教育课、组织从业人员进行诚信宣誓、承诺签字等形式,积极引导各行各业参与到创建全国文明城市的行动中来,将信守诚信经营之道的意识入脑入心。

扎实开展文明健康绿色环保活动。结合疫情防控 and 食品安全监管工作,印制了200余份“公勺公筷、文明用餐”“合理分餐、保持距离”“敬畏自然、拒食野味”等主题的公益广告海报,深入人员密集大型商场开展了“我代言 我承诺 我签字”活动。引导广大市民和食品生产经营者增强绿色环保理念、养成健康生活习惯,自觉做文明生活的倡导者、时代新风的传播者。他们以大型宾馆、餐饮经营店、企事业单位食堂、学校食堂、夜市为重点宣传阵地,开展文明用餐宣传教育,倡导拒食野生动物、践行光盘行动、推广环保购物袋,培育文明、节俭、环保、健康的生活方式。

切实强化环境综合治理,夯实“文明之基”。人居环境如何,是一个城市文明与否的重要参数,一直以来,市市场监管局致力于结合自身职责职能,充分营造规范经营的市场环境、干净整洁的卫生环境和绿色向上的人文环境,不断筑牢我市文明城市创建基础。

营造规范经营的市场环境。制发了《关于做好2020年春季学校幼儿园校外培训班(辅导)机构及校园周边食品生产经营单位疫情防控和食品安全监管的通知》和《关于印发2020年校园食品安全守护行动方案的通知》,在抓好疫情防控的基础上,组织开展了学校食堂及校园周边食品安全整治活动,对食品生产经营商户进行了证照管理、索证索票、原料贮存、加工操作、餐具清洗消毒、从业人员健康管理、环境卫生、食品留样等全面检

查和规范,扎实推进“明厨亮灶”改造和风险量化分级管理,持续保障了师生饮食安全万无一失。同时,通过劝导、整治大型商场、超市、农贸市场占用公共区域、出门头经营行为,规范市场停车秩序,避免占用、堵塞无障碍通道,督促业户将营业执照、食品经营许可证、健康证明悬挂在醒目位置,进行亮证经营等举措,多方位促使规范经营的市场环境得到稳步提升。

营造干净整洁的卫生环境。一方面,提升广大业户卫生环境,以餐饮、商超、农贸市场卫生整治为重点,向业户宣传卫生标准,检查指导其卫生保持情况。上半年,结合爱国卫生运动,各分局利用扑鼠器、粘蝇贴开展了无害化捕鼠灭蝇行动,督促业户及时清扫摊位垃圾、污物,确保垃圾日产日清,通过进行搬桌子清扫,整个卫生环境有了质的飞跃。另一方面,提升广大住户卫生环境,以包保社区卫生整治为重点,组织300余名志愿者深入检察院小区、橄榄小区、红叶小区开展了“清洁城市 美丽家园”志愿服务活动,旨在以人居环境带动城市大环境,让大家充分认识到卫生环境整治在日常经营、生活中的重要性,促使环境卫生得到常态化保持。

营造绿色向上的人文环境。面向广大消费者、经营者发出了《白城市市场监督管理局创建全国文明城市、国家级卫生城市倡议书》,从知礼懂礼行礼、文明经营消费、健康洁淨生活、和谐创建氛围等方面发出呼吁倡导,推动形成广大群众参与创建工作的强大声势。根据商场、超市、农贸(集贸)市场的公益广告刊播情况,规划、印制了统一设计、内容和色调,融合城市风貌、契合市民接受方式和审美习惯的白城公益广告海报和文明标识,面向市场、业户进行投放,提高市民对创城工作的知晓率与支支持力,传递文明风尚。立足职责职能,对全市30余家互联网上网经营场所进行了全面、深入、彻底的清理,重点整治无照经营、接纳未成年人的违规经营行为,积极营造有利于未成年人思想道德建设的社会

氛围。

立足服务群众改善民生,打牢“文明之本”。始终将实现群众利益、满足群众需求作为全国文明城市创建的出发点和落脚点,扎实办好民生实事,让文明创建成果惠及全体市民。

推进服务设施建设。服务设施建设是维护和保障残疾人、老人、孕妇妇女等特殊群体合法权益的一件大事,是体现社会人文关怀之举。市市场监管局对标创城测评体系,从情感上和服务上促动我市大型商场、超市及农贸(集贸)市场等重要点位负责人主动作为,针对以便民为目的的无障碍通道、无障碍卫生间、母婴室、公平秤等设施建设进行规范设置,设坡道、立扶手、喷标识、公布服务电话……期间,针对未达到相关标准完善母婴室、无障碍卫生间的一家大型商场、两家超市的负责人进行了约谈,后续均已达到创城相关要求。

强化文明服务行为建设。充分发挥窗口单位与人民群众接触最为密切的前沿引领作用,在局属两个窗口服务大厅设置了“学雷锋志愿服务站”,统一配备急救药箱、老花镜、雨伞、针线包等志愿服务物品,日常工作中志愿服务人员佩戴绶带,细心地向群众介绍业务办理流程,耐心引导群众到不同窗口接受服务。充分发挥各行业一线服务人员文明引领作用,在日常巡查中教育引导服务人员开展微笑文明服务,使用文明服务用语,及时提醒、制止个别群众不文明的行为,不断把文明服务行为向纵深推进。

完备投诉处理机制建设。结合日常常规检查,针对2019年为大型商场、超市、农贸(集贸)市场等重要点位统一制作的12315消费投诉提示牌、投诉意见簿、消费维权服务台设置情况进行了检查,保证每次检查都拨打查看投诉电话是否能够及时接听,是否是商户负责人之一,消费者投诉举报渠道是否畅通。针对今年正在进行改造的5家农贸市场,将于人口醒目处重新设置消费维权服务台,从而营造良好放心的消费环境。

忆往昔,市市场监管局全局之力,下非常之功,以机构改革重组部门的新身力,走出了一条助推文明创建的新路子。看今朝,全国文明城市创建即将迎来终极大考,市市场监管局早已吹响集结号,发出冲锋令,冲破万重关。势必不辜负市委、市政府及人民群众寄予的期望,紧绷决战之弦,拼足决战之力,压实决战之责,用汗水、用辛苦、用心血打好创城冲刺战。

创建全国文明城市、国家级卫生城市倡议书

广大消费者、经营者朋友们:

文明是最宝贵的社会财富,卫生是最靓丽的城市风景。争创全国文明城市、国家级卫生城市,塑造良好的城市氛围,是市委、市政府为群众谋福祉、为白城求发展的一项重要工作部署,是一件得民心、顺民意的好事,更是显民智、聚民力的大事。创城不分你我他,人人都是主人翁,只有举全市之力、集全市之智,才能做好此项工作。在此,白城市市场监督管理局发出如下倡议:

用“比例尺”量言行,倡导知礼懂礼行礼。消费者要讲文明、讲礼貌,尊重服务人员的劳动,自觉遵守社会公德,树立良好的市民形象。经营者要从言行举止的细微之处做起,努力做到仪表端庄,举止得体,谈吐文明,耐心热情回答消费者提问。

在“坐标系”找定位,倡导文明经营消费。消费者要文明消费,消费时不要大声喧哗,挑选商品轻拿轻放,使用购物车等物品注意避让,使用后放回指定位置,结账付款时自觉排队,注意保持间距。经营者要文明经营,加强行业职业道德建设,坚持诚信守法,推行便民措施,强化经营管理,不售卖过期食品、日常用品,不生产销售不符合国家标准的产品。

从“放大镜”看细节,倡导健康洁淨生活。消费者要积极参与“光盘行动”“文明餐桌”等活动,不乱扔购物垃圾,不在公共场所吸烟,自觉维护室内外环境卫生。经营者要认真落实“门前三包”制度,广泛开展门前保洁和经营场所洁淨行动,不损坏公共设施,不乱贴滥画,不乱摆摊点,营造整洁干净的城市环境。

拿“麦克风”做宣传,倡导和谐创建氛围。消费者和经营者要积极参与“放心消费在白城”创建活动,参与“消费者权益日”、全国食品安全宣传周、全国“质量月”等宣传活动,努力营造处处是和谐风景,人人是白城形象,个个是“创城”力量的良好氛围。

广大消费者、经营者朋友们,创城重在参与、贵在行动,您的每一份努力,都让我们的城市发展更进一步,您的每一份辛苦,都让我们的城市建设更添光彩,让我们携起手来,共同努力,争创全国文明城市、国家级卫生城市,打造宜居环境,建设和谐白城。

白城市市场监督管理局
2020年8月27日

厉行节俭、反对浪费倡议书

全市广大消费者:

“一粥一饭,当思来之不易;半丝半缕,恒念物力维艰。”勤俭节约,艰苦奋斗是我们中华民族的传统美德。习近平总书记制止餐饮浪费行为作出重要指示,强调要厉行节约,反对浪费,采取有效措施,建立长效机制,坚决制止餐饮浪费行为,切实培养节约习惯,在全社会营造浪费可耻、节约光荣的氛围。

为响应习近平总书记的号召,白城市市场监督管理局向全市消费者发出倡议:厉行节俭,反对浪费,从我做起!

合理饮食,珍惜粮食。适量饮食更有利于身体健康,消费者无论在家吃饭,外出聚餐,还是取自助、点外卖,把够吃就好作为一种习惯,把光盘行动作为一种时尚,合理膳食,拒绝野味,不浪费,不攀比,不炫耀,争做绿色节约消费的实践者。

俭以养德,人人有责。无论您的亲朋好友、身边同事,还是用餐场所遇到的陌生朋友,主动为他们节约用餐的行为点赞,对铺张浪费现象提醒、规劝,争做绿色节约消费的传播者。

厉行节俭,反对浪费。对不良消费行为进行监督是消费者的权利,更是一份沉甸甸的社会责任。无论是餐饮企业的行为失范,政府部门的疏于监管,还是消费者中存在的陈规陋习,对违背法律规范和公序良俗的餐饮浪费行为要敢于投诉监督、批评纠正,争做绿色节约消费的监督者。

凝聚力量,共渡时艰。广大餐饮企业,完善烹饪量化标准,提升餐饮供给质量,全面、客观、准确提供餐饮信息,为消费者按需配餐、按量点餐提供便利,引导消费者节约点餐、杜绝浪费。

白城市市场监督管理局
2020年8月27日



市市场监管局志愿者参加“清洁城市 美丽家园”志愿服务活动。张苑轩摄



市市场监管局工作人员深入服务行业宣讲“放心消费”创建工作知识。王蕊摄



消费者向市市场监管局投诉分局赠送锦旗。

王庆宇摄

共创国家级卫生城市 打造美丽健康白城

本报讯(从泉温 富饶)创建国家级卫生城市工作开展以来,市市场监管局根据市委、市政府的统一部署,全局上下一以贯之抓“创卫”,真正做到了“5+2”“白+黑”,为争创国家级卫生城市贡献了市监力量。

“一个严查”加强监管。严查经营单位“一照两证”,即餐饮服务单位必须持有有效的《营业执照》《食品经营许可证》及从业人员《健康证》。各辖区分局加大市场巡查频次,定点巡查、随时抽查,确保食品安全不出问题。同时,加大对销售过期食品、“三无”食品的违法行为查处力度,发现一起查处一起,确保广大群众的身体健康和生命安全。

“两项机制”系统谋划。采取“班子成员划片包保”工作机制。在“创卫”的攻坚时期,局班子多

次到包保区域现场办公,针对重点、难点、堵点问题进行集体会诊,破解“疑难杂症”,确保责任层层落实到位。运用“局队+”工作机制,将局机关科室、综合行政执法支队、事业单位全部充实到一线,加强基层辖区分局创卫力量。

“三点聚焦”服务担当。聚焦宣传,占领舆论氛围“制高点”。利用商场、超市的电子屏幕播放创建国家级卫生城市的宣传标语。在食品店、餐饮店粘贴禁烟标识、教用文明用语等形式,逐门逐户进行宣传,进一步提高广大业户食品安全意识和创建国家卫生城意识。聚焦监督,奏响信息公示“最强音”。由市局统一制作食品、餐饮店、小食品加工店《监督信息公示板》,既美化了店面环境,又促进了持证亮证经营效果和各项食品管理制度信息公开,

以便接受群众公开监督,为食品经营者规范经营提供了标准。聚焦担当,播撒助力服务“及时雨”。市场监管人员在日常巡查工作时发现,市区某商贸城部分经营业户因生意繁忙,无法抽出时间到体检机构办理健康证。了解到这一情况后,工作人员立即与体检机构联系沟通,研究决定由体检机构派出专业体检车辆、体检设备和体检人员,利用周末加班,上门为经营业户进行体检,办理健康证。

今后,市市场监管局将一如既往地按照市委、市政府要求,重点在深入开展网格化整治、加强重要点位创卫工作、加强督导检查验收和强化创卫宣传教育等方面下功夫、花力气,坚决打好创卫攻坚战,坚决完成创卫各项目标和任务。

树维权品牌 创文明窗口

本报讯(王庆宇 兰春文)2020年以来,白城市市场监督管理局消费者申诉投诉监督管理分局始终坚持全心全意为人民服务的宗旨,采取多项有力措施树立消费维权服务窗口的良好形象,深受群众的信任和赞扬,得到了社会各界的一致好评。

立足消费维权,打造红旗窗口。这个分局作为市场监督管理局的窗口单位,代表着市监局的形象,他们全体工作人员以文明礼貌、热情周到的服务,专业解答消费者的消费维权咨询,积极受理消费者投诉,及时调解消费纠纷,让每一个来到分局的消费者感到亲切与温馨。

一面面锦旗,代表着消费者的信任与满意。在严峻的新冠肺炎疫情面前,干部职工坚守岗位,及时受理投诉,一心一意为广大消费者服务,在特殊时期稳定社会秩序的同时,依法保护消费者的合法权益。5月18日上

午,消费者赵女士来到白城市市场监督管理局,送上一面印有“一心为民办实事、情系百姓解民忧”的锦旗。原来,5月9日,赵女士在白城市某家具城以2000元的价格购买了茶几和电视柜。5月15日早晨,赵女士打扫卫生时发现电视柜多处出现了开裂掉漆现象。赵女士找到商家协商,商家称赵女士当初购买的是特价商品,只能维修,不能进行退换货。赵女士不认可商家给予的解决办法。双方沟通无果后,赵女士向市场监管部门投诉。经过工作人员的耐心调解,商家为赵女士办理了退款手续。消费者夏女士也将一面写着“消费维权显真情,群众利益重如山”的锦旗送到了该局,以表达对工作人员为消费者解难事、办实事的感激之情。据了解,夏女士2019年年底在一橱柜商店订购一套橱柜,并交付1万元定金,由于疫情原因,消费者被迫取消了装修计划,双方就违约金金额问题多次沟通协商,一直未能达成协议。夏女士向市场监

管部门投诉。工作人员先后三次召集双方进行现场调解,最终双方和解,经营者退还消费者8200元。2019年以来,他们受理消费者投诉138件,分流转办市督查指挥中心“一个电话解难题”案件116件,挽回消费者经济损失30余万元。

充分履职尽责,打牢服务基础。连年组织开展纪念3·15国际消费者权益日系列纪念宣传活动、食品安全进校园、保健食品进社区等多种形式的消费教育引导活动,旨在让更多的消费者、更广泛的人群能够了解维权知识、知晓维权途径。强化受理数据分析,挖掘数据的内在联系,针对阶段性的突出问题及时进行分析、梳理、分析,在《白城日报》、白城广播电视台、微信公众号上发布消费提示警示,引导消费者科学理性消费,进一步增强理性消费、有效维权意识,积极倡导科学、健康、文明消费的理念。

建设一流队伍,塑造文明形象。提高人员综合素质,组织职工按时参加上级单位的培训教育活动,积极组织内部培训学习,提升工作人员思想水平、夯实消费维权业务。随着队伍素质不断提升,工作目标超额完成,多名工作人员连年获得吉林省消费维权先进个人、市局先进个人、市直机关优秀共产党员等荣誉称号。