

# 打造诚信市场 确保消费无忧

## 哈尔滨市道里区市场监督管理局 消保维权工作综述

□文/刘斌



哈尔滨市道里区委书记冯延平在人民广场销假行动现场。



哈尔滨市市场监督管理局局长孙继先在中央大街“3·15”活动现场。



海报设计 道里区市场监管局佟英卓

“受理申诉给百姓一个期待，反映呼声给百姓连接纽带，打击伪劣给百姓一个交代，发布警示得百姓真心爱戴。”这是道里区市场监督管理局向消费者的郑重承诺，也是市场监管卫士的神圣职责。

2016年，该局紧紧围绕中消协“新消费我做主”的年度主题，积极履行《消费者权益保护法》赋予的职责，把保护消费者合法权益作为工作的出发点和落脚点，全力做好消费者权益保护的事前引导、事中监督、事后救助，积极探索企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治新机制。在刚刚结束的全省食药监管系统

右图为哈尔滨市道里区委书记冯延平(左二)、哈尔滨市市场监督管理局局长孙继先(左五)、道里区人大主任庄玉斌(左三)、道里区副区长姜勇智(左四)、道里区政协副主席修维(左一)在活动现场。

“双先”评选中，该局获得“全省食药监管系统先进集体”荣誉称号。在哈市市场监管系统2016年度行政执法工作百分量化考评中，该局位居哈市九区九县之首。道里区消费者协会还荣获“全国消协组织先进集体”国家级荣誉称号。一张张奖状，一个个奖杯，凝结着全局市场监管人员的辛勤汗水。为确保消保维权工作和百姓要求，全局上下紧紧围绕职责事权，坚持问题导向，自加压力、激发动力、担当发力，为道里区营造良好的市场消费环境作出了积极贡献。

### 抓创新 强监管 营造放心环境促发展

互联网时代的快节奏生活，给消保维权提出全新课题。该局把创新应用互联网当作提高执法效率的重要手段，积极探索“互联网+市场监管”的新模式，将全区重点监控对象全部编入QQ群、微信群，并指定专人管理，及时下达相关监管工作信息和要求，对问题商品

做到“秒杀”和“零延误”。与此同时，还将月亮八珍、纯哈红肠等9户食品生产企业和餐饮企业作为试点，为其生产车间和餐饮灶房安装远程监控，大大提高了执法检查效能和企业自律意识。

深入开展消费引导工作，举办各类宣传普法活动13次，印发宣传资料近万份；运用自办的《道里市场监管报》和“道里市场监管”微信公众平台及时发布消费警示；登门为17家大型连锁超市的40多名高管和采购人员进行防假识假培训，规范企业经营秩序，强化经营者的自律意识；为流通环节食品经营户举办94期“岗前培训”，先后培训食品经营者7650余人次，有效提高了食品经营者的法律意识和专业技能。

### 补短板 好作为 畅通维权渠道解民难

百姓利益无小事。市民群众往往从点滴小事中，品评市场监管人员的执法态度和力度，该局不断强化监管效能，努力将消费维权的触角延伸至全主体、

全区域，真正把消费矛盾“调解在萌芽、化解在企业、化解在基层”。

在机构整合后，该局整合四个投诉举报平台，形成了“一个机构、一个流程、集中受理、分头处理”的工作格局，既方便了消费者投诉举报和咨询，又能够统一调动执法资源，集中力量严厉打击制假售假行为。

全面落实12315“五进”工作，在松雷、麦凯乐、中央商城、群力远大、卓展、居然之家、家乐福超市、月星国际、沃尔玛、金安国际等10余个大型商超建立消费投诉快速和解绿色通道，进一步强化了消费投诉受理和消费纠纷调处工作。

全年共受理消费维权咨询电话10678次，受理投诉1841次，为消费者挽回经济损失55万余元。

### 出重拳 下猛药 惩治违法违规手不软

作为肩负众多职责的行政执法监管部门，该局将问题产品、隐患食品作为

监管重点，坚持问题导向和“靶向”执法。对“八两秤”、“假冒肠”、“劣质酒”、“毒豆芽”等侵害消费者利益的行为进行专项整治并开展净化餐饮市场“飓风行动”。2016年共查处制假售假、假冒名牌等违法案件118起，罚没款总计192万余元，打掉黑加工点12个，列入黑名单企业13户，销毁假冒红肠1400余斤，查扣不合格电动车50台，假表280块，假腰带328条等五大类13个品种不合格商品。有效推动了统一、开放、竞争、有序的现代市场体系的建立。

消保维权只有进行时，没有完成时，道里区市场监督管理局将以哈尔滨市市场监督管理局和哈尔滨市食品药品监督管理局确定的维权工作为重点，精心谋划，精确锁定，精准发力，切实担当好促进经济发展生力军、维护公平消费保护神的光荣职责，努力向广大人民群众交上一份满意的答卷。



## 致敬

12315

□ 谭英卓

是你，职责神圣，公正正义的担当；  
是你，忠于职守，肩负着公信的力量；  
是你，践行誓言，构筑起诚信的市场；  
是你，不辱使命，挺起了维权的脊梁；  
致敬12315，  
一条深情的热线，  
承载着一个城市的希望，  
一个神圣的号码，  
诉说着公平公正的坚强，  
一声声热切的呼唤，  
托付着无数百姓的期望，  
一个个忙碌的身影，  
筑起了政府和百姓心的桥梁，  
致敬12315，  
从月明星稀的深夜，  
到晨曦中迎来的曙光，  
多少个不眠夜，你把欺风诈雨遮挡，  
从街巷到厂矿，从农田到村庄，  
多少个寒来暑往，你戴月披霜，  
多少次铲黑打假的行动，  
你戳穿了多少夸张的标榜，  
多少次明察暗访，  
揭开了多少虚伪的包装，  
多少个整改下架的责令，  
用良心监管产品的质量，  
多少个市场品牌的褒奖，  
用诚信呼唤企业的正能量，  
多少次温馨的消费警示，  
用道义引导纯正天下飘香，  
多少颗火热的心，  
用天职把神圣的使命守望，  
守卫热土一方，无私奉公，  
无怨于你的职业，敬业爱岗，  
奔涌热血一腔，顶风冒雨，  
无愧于你的选择，苦乐共享，  
一身正气方刚，无悔于单调的接访，  
维护着正气的形象，  
是你，执法如山，敢与邪恶较量，  
是你，消费维权，为经济保驾护航，  
晨曦中，红盾在肩，国徽闪亮，  
你上岗的步伐豪迈铿锵，  
执法中，公道在心，百姓至上，  
你的队伍威武雄壮，  
群众中，笑容可掬，满面春光，  
你谱写着和谐的乐章，  
是你，意志坚如铁，信念炼成钢，  
是你，责任丹心装，道义铁肩扛，  
致敬12315共和国的经济卫士啊，  
几番风雨，几度风霜，  
你是那百姓眼里风雨后的彩虹，  
你是那群众心中灿烂的阳光，  
12315，维权的脊梁，公信的力量，  
诚信12315，始终在路上，  
是你每时每刻记得都在我们身旁，  
致敬12315  
担负着多少托付的期望，  
传承着多少光荣与梦想，  
群众的信赖，百姓的褒奖，  
铸就了12315你的庄严，你的辉煌，  
赤诚的旋律心中激荡，  
我要为你放声纵情歌唱。