·群众新闻眼·

优化市场环境 提振消费信心

■ 本报记者 沈 荟
本报见习记者 张彩莉

今年以来，消费市场总体呈稳步恢复、持续回暖态势。但居民兜里的钱不好花、不愿花、不敢花的问题仍然存在。如何营造良好消费环境、提振消费信心？日前，记者走访了定远县，该县不断探索“便民、利民、为民”的消费维权新机制，县市场监督管理局（以下简称市监局）围绕“受理、维权、宣传、共治”四大重点，不断推进消费维权工作。近10年来，该局累计受理消费者投诉举报8000余件，调解成功率98%，为消费者挽回经济损失220余万元，受到消费者的肯定与好评。

提服务 优化消费体验

3月16日，记者走进定远县城心之惠超市安盐广场店，近5000平方米的超市里灯光明亮、地面整洁、商品琳琅满目。在水产区一角，几位消费者拎着刚购买的水产品排队称重。陆女士指着超市旁边的厨房说：“我不太会做饭，今天休息，就来超市买了条黑鱼和两块五毛钱的酸菜，在这里加工好，一会就可以端一盆酸菜鱼回家请父母吃了。”一旁50多岁的沈女士笑着说：“我是这里的老顾客，今天买了一条鲈鱼，也准备在这里加工。超市帮消费者做菜，这种服务真贴心！”

心之惠超市董事长助理江源告诉记者，近年来，因种种原因实体店的经营越来越困难，县级超市更是如此。“为此我们努力提升服务水平，顾客喜欢整洁舒适温馨的消费环境，冬天我们开足暖气，夏天空调到位。顾客喜欢新鲜优质的水果蔬菜，我们就到第一线去采购。顾客喜欢买水产品，但担心自己做不好，我们就请来几位厨师免费帮顾客加工。”

在超市的“消费维权联合站”里，店长陈世玲告诉记者：“超市推出了七天无理由退换货，但我们注意产品的品质，维权的顾客几天碰不到一例。超市的日客流量16000人次以上，我们用服务和诚信换来了顾客的认可。”

消费者不仅对商家的服务要求越来越高，同时对消费维权服务的要求也水涨船高。为此，县市监局整合原工商部门“12315”、质监部门“12365”和食品药品监管部门“12331”投诉举报平台，成立“12315”投诉举报中心，同时将政府网站、“12345”便民服务热线等转来的各类投诉举报案，统一划归投诉举报中心处理，并配备4名政治素质高、业务能力强的工作人员，专门负责受理、处置工作，保障消费维权工作落到实处。

据定远县消保委秘书长陈尔东介绍，全县各乡镇公用企业、大型超市、商场、连锁经营店、菜市场都建立起“消费维权联络站”，并聘请了社会各界威望高、法律意识强、群众基础好的人大代表、政协委员、群众代表、工商业户等作为“消费维权联络站”工作人员，调处居民消费纠纷，提供法律咨询服务等，及时受理消费者的诉求、解决消费纠纷、提供法律服务。截至目前，全县在各乡镇商场、超市、菜市场、景区等地设立了“消费维权联络站”65个，实现了简易投诉内部解决和消费纠纷及时化解，未发生消费者到上一级消费维权部门申诉、举报的事件。

重维权 保障消费权益

范女士经常逛附近的超市，买菜、添置日用品等。“买的多，总会碰到个别产品质量出现问题，或者所购的商品不合意，这时维权就成了我最关心的问题。”范女士说。

3月3日，她在心之惠超市买了一把小葱，回去做饭时发现葱白上有蓝色颗粒。她就找到店长，认为小葱可能被农药污染了，店长立即找来当天小葱的质检安全合格证，但是她认为证明可能有假。超市董事长孙学好得知情况后，当即联系县市监局工作人员，按照工作人员的推荐，将这把500克小葱寄到有关部门检测，经检测后判定农药残留符合规定。孙学好说：“我们一定把好进货关，顾客要维权，我们不会回避，现在花了600元检测费，结果双方都放心了，蓝色颗粒只是保鲜剂。”

然而，面对消费者的投诉，不少商家也会存在推诿现象，所以消费者协会就必须发挥维权保障作用。“消费者是弱势群体，无论投诉案值大小、案情处理难易程度如何，我们都要依法维权，给消费者一个明确、满意的答复，让消费者明明白白消费。”消保委副主任、市场监管局副局长王榕斌说。

去年6月初，王女士反映，她5月20日在县城一家电器商场购买了一台洗衣机，安装后她因事外出，3天后返回发现家里被淹，经消协工作人员实地调查核实，确认因洗衣机漏水造成房屋木地板及墙裙损坏。一开始，双方各执一词，互不承认责任，后经消协工作人员耐心调解，最后双方最终协商一致，洗衣机售后人员安装不到位是造成洗衣机漏水的主要原因，该电器商城给王女士作出赔偿。

为增强消费者的维权意识，市监局积极开展消费提示警示工作，对侵犯消费者权益的典型案例及时曝光，公布投诉电话、发放宣传手册等，开展“送法上门”“送法下乡”等活动，加大宣传力度，力求把消费纠纷解决在基层、化解在企业。

搭平台 化解消费纠纷

近年来，网络购物越来越多，而相关的投诉也直线攀升。该县大力畅通网上维权渠道，开展消费投诉信息公示、维权典型案例点评、发布消费警示、曝光侵害消费者权益行为，加大网上维权力度。

2月21日，穆女士向县消保委反映，她近日在潮货代购店购买了一条男裤，收货后发现裤子尺码不合适，想要退货，商家告知可以。然而，她在13天后提出退货申请时却被拒，于是向消协投诉。

工作人员第一时间查到了这家网店的地址，位于定远县工业园内。随后，县经开区市场监管所的工作人员找到商家。“一开始商家不同意退货，认为超出了7天无理由退换货的日期。顾客认为她花了331元钱购买的裤子没有使用过，完全可以退货。因穆女士是外省人，我们多次召开视频会议进行协商，一周后双方终于达成一致，商家同意退货退款。”县经开区市场监管所工作人员康力对记者说。

据了解，仅去年，该县消保委共处理网购投诉2655起；今年以来，县消保委已接到并处理网民咨询、投诉、举报等信息共462起。

针对消费领域出现新情况，该县市监局积极创新维权处理机制，加强与法院、消费者保护委员会等部门协作，通过搭建信息共享平台、召开联席会议、畅通维权案件移送渠道等工作，构建横向联动工作机制，建立了消费者权益保护诉调对接机制，成立了消费维权志愿者队伍。为进一步完善消费纠纷处理机制，在消费者维权发生纠纷后，先由市场监管部门、消保委进行调解，涉及金额较大、案情较复杂、调解不成的，由法院立案审理，既提高了消费争议处理的质量和效率，又提升了消费纠纷双方的信服度和满意度。近年来，该局与法院、消保委等相关职能部门召开联席会议6次，人民法院开庭审理消费者投诉举报案件9件。

扫码阅读更多内容

·民生民声·

“自来水开通真顺利”

■ 本报记者 张敬波
本报通讯员 季平玉

“没想到自来水开通真顺利，安装进度如此之快，更没想到公司围墙外的自来水工程还全部免费，让我们企业享受真正的实惠！”日前，在宣城市敬亭山生态农业开发有限公司自来水开通现场，公司总经理孔垂宙高兴地说有两个“没想到”。

敬亭山生态农业开发有限公司正开工建设玻璃温室和酒店大楼，计划今年下半年投入运营。因工程建设需要，自来水要在3月初通水。2月21日上午，宣城市水务公司和城管部门派人来到工程现场进行查勘，办完了各项许可。次日，水务公司的施工队伍就来到圣俞路，开始安装供水管道。第三天下午，自来水管道全部安装完毕。“原以为还要等一段时间才能开通，你们的高效服务，使我们提前一个星期用上了自来水。”孔垂宙连连点赞当地部门的办事效率。

据宣城市水务公司总经理张宝东介绍，今年以来，该局秉承“一点一滴，做到最好”的服务理念，用心用情服务企业，通过推行零上门、零材料和外线工程零费用等措施，不断简化企业用水报装流程，压缩办理时限，切实提升用户的满意度。

“小积分”激发治理活力

■ 本报通讯员 瞿其春 阮 杰

走进合肥市庐阳区三十岗乡东瞿村，一块“全国文明村”的牌子格外醒目。干净整洁的沥青路面上，几位村民向村里的党群服务中心走去。“请大家有序排队，都能换到礼品。”面对前来兑奖的村民，东瞿村党总支副书记瞿明荣笑着说。

“真没想到，我就是做点小事，还能攒积分兑换小礼品。”村民杨德余高兴地说。老杨口中的“积分”是指村里推行“党建+积分”工作机制。村民做好事、讲文明等都能攒积分。据悉，三十岗乡9个村均设立“善治超市”，货架上摆放着日用品、生活用品、小电器等，党员群众凭积分卡向村委会申领“积分兑换券”，可根据积分情况兑换相应的物品。

“我们每月对居民进行考核，计算基础积分，同时按照规则每月计算奖励积分。”瞿明荣说，该村依托积分管理办法推动基层治理和文明创建工作，将移风易俗、环境整治等工作的薄弱环节抓细落实，并通过积分评选，在全村形成比学赶超的氛围。

“通过积分制，我们引导村民主动参与基层社会治理，巩固乡村振兴成果。”瞿明荣介绍，“积分制”设置“和善村民、和煦村庄、和畅乡风、和谐社会、和睦邻里”等五个方面的行为准则，还设立积分台账，做到一户一账、一季一评，内容涵盖红白喜事简办、孝亲敬老、志愿服务等。“积分制管理”以奖促治，有效激发了村民参与各项公益事业和基层治理的积极性。

“主动参加义务巡逻获30分，帮助宣传政策获20分，参加村庄环境整治活动获15分……”居民胡朝发对积分制计分规则非常清楚，“我每天早上第一件事，就是到村居家养老服务中心做卫生保洁、图书整理等，一上午就能积10分。”

目前，“小积分”激活“大德治”体系建设工作已在三十岗乡全面铺开。该体系将环境卫生、公序良俗、职业道德、家庭美德、个人品德、中心工作等六大项内容纳入积分制管理。“积分制管理把以往村级活动‘要我参与’变为现在的‘我要参与’，村民的‘主人翁’意识显著提升，乡风民风焕然一新。”三十岗乡党委书记金华敏说。截至目前，全乡共开展积分兑换500余次，参与积分兑换人数2300余人。

下水管道改建好了

■ 本报通讯员 刘 燕

“多亏了社区帮我们协调解决下水管道改建问题，商铺的经营得以顺利进行。”近日，合肥新站高新区京商商贸城的商户刘桂芳大姐高兴地说。

今年年初，刘大姐向新站高新区站北社区反映，她在京商商贸城的商铺下水道经常堵塞，导致无法排水，影响正常经营，希望社区能够帮助解决。社区分管负责人了解情况后，第一时间联系物业公司现场走访，明确下水道堵塞是因其他商户改建装修导致，如需彻底解决问题，需要使用同一管道的12户商铺共同出资重新改建。为了尽快解决刘大姐的诉求，社区党员干部带头对涉及的经营户逐户上门协商，征求各方意见，最终达成一致。目前，堵塞的下水道已完成改建，解决了经营户的难题。

为有效化解基层矛盾，及时解决群众“急难愁盼”问题，站北社区深入践行“一改两为”的要求，将党建工作与群众工作深度融合，通过“三心”接待法，做好群众的“贴心人”。社区坚持在接待时保持“热心”，听取投诉时保持“耐心”，处理问题时保持“诚心”，把来访群众当作客人以礼相待，“一把椅子，一杯热茶，一张笑脸，一句暖心的话”，让群众感受到社区的温暖和关心；认真仔细聆听群众诉求，并详细作好记录，赢得群众信任，让怒气、怨气消除；群众反映的问题凡是能解决的，想方设法尽快给予解决，暂时无法解决的，耐心向来访群众讲清情况，争取获得群众的谅解。

“我们通过‘三心’工作法，推动群众诉求办得快、办得好，真正做到了‘件件有着落、事事有回音’。今年以来，社区初信初访一次性办结率达90%。”站北社区负责人说。

·社情连环画·

非遗传人刻木生“花”

■ 本报通讯员 张 敏 摄影报道

3月20日，合肥新站高新区非遗工匠木雕工作室，66岁的省工艺美术大师刘大宏已从事木雕行业近50年，一根看似不起眼的香樟木料，在经历选料、设计，到雕刻、修光、打磨、上漆等复杂技艺流程，历经数周后变成一件件兼具现代审美和传统工艺的艺术作品。为了更好传承技艺，刘大宏还广收学徒，教学木雕技艺，培养优秀“守艺人”。

刘大宏（右）与徒弟方正东一道雕刻木雕。

◀ 刘大宏根据作品主题和木材形态设计木雕造型。

▶ 刘大宏正在雕刻。

·基层社情·

岗区农田不再喊“渴”

■ 本报通讯员 薛海玲 单耀祖

近日，笔者走进天长市南部岗区的金集镇马塘村，只见小麦郁郁葱葱，长势喜人，村民们正冒雨忙着为小麦施壮苗肥。

“以前，我们村因地处岗丘，农田用水时断时续，特别是到了夏季，大家就愁秧田没水。冬季，不少田块也只好闲着，或改种收益低的旱粮。”马塘村村民魏天喜说，现在政府部门已改造了渠道和提水站，村民不再担心农业生产用水了。去年粮食获得大丰收，今年收成一定会更好。

去年初，天长市纪委监委在金集镇开展高标准农田建设专项督查，发现马塘村的部分渠道预制衬砌被冻裂剥落，存在质量问题，提水站也因设备老化导致提水功能低，每遇干旱极易造成渠道断流，农田无法灌溉，村里地势较高的250多亩农田成了“望天田”，影响农民种粮积极性。

“科学合理规划灌溉渠网，对现有农田水利配套设施抓紧更新检修，保证岗区农业生产用水。”天长市纪委监委相关负责人现场派单，要求有关部门抓紧协商，并与金集镇对接，解决马塘村部分岗地缺水易旱问题。

“按照交办意见，我们将科学规划设计岗区农田供水方案，抓紧整改落实，确保农水覆盖到每一块田。”据天长市农业农村局相关负责人介绍，改建翻新项目历时一个半月，不仅对存在质量问题的东西干渠剥落的预制衬砌进行拆除重建，还延伸渠道500多米，增加渠道启闭设施7座。同时，针对岗区田块分散、面积小、农水灌溉难的实际，该市各职能部门举一反三，进一步抓好农田水利设施配套建设，打通农田水利“最后一公里”。

“我的家庭农场部分流转耕地虽在岗区，但由于农水有保障，水稻每亩单产仍有550公斤。”冶山镇高巷村稼农农场主陈宏平高兴地说。据了解，该市先后帮助金集、冶山、新街、汊涧等4个镇13个岗区村新建或改扩建灌溉干渠22条、支渠34条，修建机耕路11条，过去缺水易旱的岗地如今变成了旱涝保收田。

源头治理化解纠纷

■ 本报通讯员 石荷花

去年以来，宿松县不断创新和发展新时代“枫桥经验”，主动把信访工作融入到基层社会治理全过程，以“解决事情”为核心，强化矛盾纠纷源头治理，搭建多元化解平台，把矛盾纠纷化解在基层、解决在源头。

该县建立接诉即办快响应机制，严格落实党政领导干部接访下访制度，积极推广干部“常态接访+网格走访”制度，做到来访必接、来信即批、来件即办，及时解决群众合理诉求。去年，该县党政领导共接访下访498批997人，共化解突发事项327件；县党政领导阅批群众来信789件，办结率达100%。县信联办认真落实信访件转办、交办、督办制度，坚持做到当日信访件当日转办，对案件办理滞后的单位进行跟踪督办，确保群众诉求及时有效解决到位，信访件平均在13天内办理。

该县还搭建多元化解平台，实现干部包案化解、有关部门抱团共解、调解员入户调解等举措，对各级各类信访积案实行“1+2+X”专班式推进化解，共化解信访积案102件；组织妇联、团县委、律师协会、义工协会等群团和社会组织，组建“亲友团”“妈妈团”“法援团”等调解组织，以情感人、以理服人、以法管人，解决了一批信访难题，从源头化解了一批矛盾纠纷。

3月19日，在亳州市谯城区五马镇桃花源万亩桃园，游人在盛开的桃花林中赏花游玩。 本报通讯员 张延林 摄