以12315平台为依托,市市场监管局不断强化规范建设,服务精准监管——

锻造放心消费“金字招牌”

“您好,这里是南通市12315消费者投诉举报中心……”5月8日上午9点,戴上耳麦,敲击键盘,“12315”热线的工作人员们像往常一样,通过电波开始了与消费者的对话。

去年以来,市市场监管局着力强化规范建设,大力服务精准监管,全力提升办件质量,努力打造12315投诉举报一流服务品牌。2020年,市12315投诉举报系统共受理各类诉求13.6万件,同比增长34.64%,为消费者挽回经济损失2100余万元。

近日,国家市场监管总局通报了2020年度12315效能评价情况,南通市市场监管局在全国市级市场监管部门中获评优秀、全省第一。今年3月,中心被全国妇联表彰为巾帼文明岗。

强化规范,提升投诉举报处置效能

海门的左先生将一件皮草送至某洗衣店清洗,取衣时发现衣服部分地方脱毛,而且衣服正前方沾染了黄斑。当他向商家提出质疑时,商家不承认不处理。无奈之下,左先生4月21日拨打了市12315服务热线投诉。接诉后,海门区市场监管部门立即介入调查,通过调取证据明晰了双方责任。经调解,商家最终赔偿左先生450元,这桩消费纠纷在接诉当天调解完毕。

12315投诉举报热线是市场监管部门联系服务群众的“连心桥”。机构改革后,市市场监管局将原工商12315、质监12365、食品药品12331、物价12358、知识产权12330五条热线整合为市场监管12315一个热线号码,一号对外开展投诉举报受理业务。

2020年,全市12315平台受理处置的13.6万余件诉求件,按期办结率99.94%,群众满意率保持90%以上。

去年10月,市市场监管局在全国率先制定发布《南通市12315投诉举报工作规范》,对市场监管投诉举报的流转、移交、处置、办结、反馈、满意等事项实行闭环管理,进一步促进12315投诉举报工作的制度化、规范化、标准化。

问题导向,依托大数据靶向监管

4月29日晚7点,在市区某饭店后厨的烹饪区,一名厨师不戴工作帽就站到灶台前准备炒菜。虽然身旁没有监管人员,但这一不规范作业行为已在摄像头下暴露无遗。很快,市市场监管局“互联网+明厨亮灶”信息化平台弹出警示提醒,并通知饭店负责人立即整改。

大数据是12315平台的宝贵资源。依托12315消费投诉大数据,市市场监管局建立了分析研判机制,通过精准研判各相关领域存在问题和薄弱环节,为靶向监管和精准执法提供可靠依据。

一直以来,食品安全、餐饮消费都是12315投诉举报的热点。有鉴于此,市市场监管局深入开展“互联网+明厨亮灶”工程建设,规范餐饮服务单位加工操作行为,增强经营者诚信自律意识,强化食品安全风险防控,同时保障消费者的知情权。

2020年,依托12315数据分析,市市场监管局针对投诉举报较多的广告宣传、电信服务、汽车销售行业,组织开展了系列专项整治。到2020年底,全市汽车类投诉举报下降39.63%,电信类投诉举报下降57.22%,广告类投诉举报下降38.65%。

拓宽渠道,构建多维度消费维权格局

4月19日,市民沈女士在山姆会员商店的线上平台为宝宝购买了奶粉。次日,宝宝在医院被查出牛奶蛋白过敏,医生建议使用氨基酸奶粉。由于奶粉还没发货,沈女士便想申请退款,但订单页面没有退款申请的按钮,她便打算等收货后再申请。然而等收到产品再申请退款时,沈女士却被告知奶粉不支持7天无理由退换货。4月22日,沈女士通过全国12315网络平台向南通山姆会员商店提出退款申请。接到诉求后,该会员店自觉履行消费维权第一责任人义务,于次日在市场监管部门的指导下与沈女士进行沟通,为她做了退款退货。

为何沈女士不拨打12315电话就能“自助”维权?原因在于,南通山姆会员商店是一家ODR企业。市市场监管局监管协调处处长刘明校介绍,ODR企业,就是在辖区市场监管部门指导监督下,通过平台提供消费纠纷在线解决服务的企业。ODR企业的上线,可以让消费者以更便捷的方式、更少的成本、更短的时间解决消费纠纷。目前,全市共有45家ODR企业,基本涵盖了“衣食住行医”等最基本的民生领域。

以12315热线为基础,近年来,市市场监管局着力在拓宽服务渠道、健全维权体系上下功夫,努力构建多维度消费维权格局,消费维权渠道从线上延伸至线下。全市设立完善“消费维权服务站”1280家,主城区先后建成“消费维权直通站”100家,通过推进维权关口前移,打通了消费维权的“最先一公里”。2020年,全市消费维权直通站共受理投诉1766件,挽回经济损失200多万元。

本报记者 王玮丽

今年首期“你点我抽他检”开始抽样

将在15家商超、市场抽取15种食品品种

本报讯(记者**王玮丽**)现场抽样、封存、登记……12日上午9点半,江苏权正检验检测有限公司的工作人员来到南通山姆会员商店,在市场监管部门的监督下,开始了今年首期食品安全“你点我抽他检”活动的抽样工作。

今年,市市场监管局将食品抽检“食”在安全——“你点我抽他检”惠民活动列为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动民生实事项目,首期共有15家商超、市场,15种食品品种被列入抽检范围。抽检地点、抽检品种均通过前期线上线下开展的征集投票活动产生,共有40194人参加投票,累计投票125万余人次。

根据抽检计划,抽检人员要在南通山姆会员商店抽取鸡蛋、牛肉、鲫鱼、糕点、食用油等10种食品。现场,工作人员首先抽取了两桶山姆自有品牌的葵花籽油。“抽检计划要求我们抽取的是食用油这个大类,我们再从菜籽油、花生油、葵花籽油等多个细分品类中,随机抽取市民购买频率较高的品类。”江苏权正检验检测有限公司负责人张荣荣介绍,抽检食品不同,检测项目也有所不同,例如,酱腌菜检测的是苯甲酸及其钠盐、山梨酸及其钠盐、甜味剂等指标,牛肉检测的主要是兽药残留。

“听说火锅底料里添加剂比较多,能不能也抽检一下?”现场,市人大代表王春桃询问是否可以在抽检品种中增加火锅底料时,得到肯定的回答。全程参与此次抽检后,王春桃觉得抽检流程非常规范,抽检的品种也是自己比较关心的。市民巡访团成员、市食品安全公众监督员保晓冲说,食品安全是人民群众关心的热点问题,希望“你点我抽他检”活动今后可以制度化、常态化开展。

本次抽检任务由市产品质量监督检验所、江苏权正检验检测有限公司两家机构承担,双方完成抽样后将送对方进行检测,最终结果将在20个工作日内出炉。市市场监管局将第一时间向社会公示抽检及核查处置结果,并邀请专家解读不合格食品的原因分析,向社会公众传播科学食品安全知识,进一步提升抽检工作社会影响力。

活动期间,市市场监管局邀请市人大代表、市民巡访团代表及志愿者全程参与抽检互动、开放实验室观摩。

通博士讲 防灾减灾 南通市安全生产委员会办公室 南通市应急管理局 特约

如何培养员工的安全习惯?

因违章而导致死伤的事故已经数不胜数。如何养成良好的安全习惯,以下几点提示要牢记。

健全机制,规范管理。企业要健全安全生产长效机制,规范生产安全管理,认真做好安全体系的建立和安全责任、安全措施在生产现场的落实,使检查整改规范化、技术培训制度化、安全管理标准化,扎实做好安全日常管理工作;要形成长期、长效的安全管理文化,强化全员生产责任意识,将安全规程、安全要求化为员工的自觉习惯和行为。

警钟长鸣,安全常讲。要利用班前会、安全警示牌、宣传标语、安全培训等多种形式,广泛开展安全教育,大力激发安全生产“正能量”,时时提醒员工勿忘安全生产,促使安全宣传教育入脑入心;要大力抓安全亲情教育,组织开展发送安全祝福短信,邀请家属参加安全座谈会,促使安全宣传教育入家庭,让员工亲属常吹安全风,督促员工养成良好的安全行为习惯。

海恩法则,抓早抓小。海恩法则指的是:每一起严重事故的背后,必然有29次轻微事故和300起未遂先兆以及1000起事故隐患。在日常安全生产工作中,员工一些细小的错误行为很容易被忽略,有的员工甚至视而不见,个别管理干部也是睁一只眼闭一只眼,长此以往必然会助长员工的不安全行为习惯。因此,对一些“未遂先兆”,一些小的隐患、小的意外要做到抓早抓小、分析总结,及时采取有力措施加以防范,以防小的隐患从量的积累转化成大的事故。

墨菲定律,杜绝侥幸。墨菲定律即“凡是可能出错的事必定会出错”,很多不安全行为习惯,都是侥幸心理造成。企业安全管理部门要把安全隐患当做安全事故一样严肃对待,加强事前督办,减少那些走形式的检查,及早发现、及早消除安全隐患问题。

让安全成为一种习惯,不是一件轻而易举的事,而是一个任重道远的过程,安全意识的树立,安全观念的形成,安全习惯的养成,都非一日之功,既需要员工个人自觉地“修”和“养”,也需要企业通过多种途径不断地督促。只有大家都养成安全第一位的行为习惯,才能远离事故、远离伤害,才能让员工家庭幸福美满,人民群众安居乐业。

(南通市防灾减灾委员会办公室 供稿)

昨天,在中国工农红军第十四军纪念馆,华能南通电厂党员、干部开展“百年党史足迹·重温江苏记忆”党史学习教育联合主题党日活动。

自党史学习教育开展以来,如皋市从63处革命遗址遗迹中筛选出中国工农红军第十四军纪念馆等22处红色遗址遗迹,确定为该市党史学习教育基地,这些教育基地覆盖市、镇、村三级,方便广大党员和群众就近组织学习教育。

记者 许丛军摄

赵颖东:投递美好的贴心“鸿雁”

身边的党员风采

【人物简介】

赵颖东,如皋邮政分公司搬经支局投递员,新时代“爱心邮路”领军人。1996年走上邮政投递岗位以来,他兢兢业业,任劳任怨,荣获“全国爱老助老敬老模范人物”、“助人为乐”类中国好人。他在邮路上给群众传递致富信息、宣传普法知识、组织党史学习,帮助群众解决实际困难,大伙儿称赞他是贴心“鸿雁”。

5月7日清晨,乡邮员赵颖东驾驶着一辆绿色“小面包”,熟练地穿行于田间地头。当天,赵颖东要送达的,除了几百斤重的报纸、信件、包裹,还有一份沉甸甸的“红色大礼包”。

“今天给我带啥好东西了?”不等邮车靠近,搬经社区10组的居民陈国治老人大老远就迎了上来。陈国治是一名孤寡老人,平时爱看时政新闻,习惯收集简报,但苦于所订报纸有限,很多详细报道集不齐。10多年前,赵颖东与老人结对帮扶后,不仅给老人增订了多份党报,还隔三岔五收集些旧报纸送上门。“瞧瞧,这些是最近全国各地党史学习教育的专题报道。”赵颖东递上厚厚一叠报纸,陈国治喜不自禁。

“走在邮路上就要心中装着百姓,做老百姓的‘鸿雁’。”这是共产党员赵颖东的座右铭。25年来,赵颖东的“老伙计”经历了自行车、摩托车、汽车的演变,投递的交通工具在不断升级,但他精益求精的服务初心从未改变。他对邮路上每一位服务对象都留心观察,多聊上几句,并把了解到的情况详细记录下来,日积月累,逐步形成了较为完整的客户资料。

他根据客户资料主动上门服务,时间长了与乡亲们的感情不断加深,大家都不把他当外人,遇到事情总是想到找赵颖东帮忙。

麻利地将邮件报刊分发完后,赵颖东驾车来到搬经社区4组,车停稳后,他小心翼翼抱起副驾上的两袋水果、拎上“红喇叭”,就向88岁的“忘年交”章瑞兴老人家走去。眼前这条不足30米的小道,赵颖东这一走就是23年,“‘爱心邮路’见证了我的成长,我也见证了老百姓生活的嬗变,现在邮递物品的种类愈发丰富,党和政府的好理论、好政策也被装起来投递到老百姓的心坎上。”

赵颖东一到,“红喇叭”响起,章瑞兴家里气氛立马热烈起来,左邻右舍闻声而来、围坐一团。“1949年10月1日,开国大典在北京天安门广场隆重举行,毛泽东主席向全世界庄严宣告:中华人民共和国、中央人民政府成立了。天安门见证了历史,也成为新中国的重要象征。”赵颖东声情并茂讲述“邮票里的党史”,大伙儿听得津津有味。

23年前,三分地,一窝鸡,一间土坯房,几乎是章瑞兴的全部家当。自从爱心邮路通到家,改变也随之而来。“我虽然无儿无女,但小赵比亲儿子还亲。孩子常来送钱送物,帮我做农活,还带来各种宣传新思想的资料,家里不再冷清,逐渐有了人气。”章瑞兴的话语中满是感激,2018年,赵颖东和同事们帮助他申请危房改造,建起“三室一厅”的砖瓦房,通上水电气。随着农村生活条件改善,爱心邮路逐渐从物质帮扶向精神帮扶延伸,献礼建党100周年,“红喇叭”在爱心邮路上越吹越响。

本报通讯员 乔青

昨天下午,市委党校企事业单位领导干部春季培训班开展了一场别开生面的“猜灯谜 学党史 悟初心”活动,激励学员学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行。 通讯员 葛振华摄

特别提醒! 2020年11月3日起,本栏目内容现场办理地址迁移至南通报业传媒大厦(南通市世纪大道8号)1楼窗口,南通市政务服务中心窗口自11月3日起停止办理相关业务。线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”,联系电话:0513-68218781。

线上办理 请扫码

遗失公告

▲如东县掘港高级中学遗失银行开户许可证,开户银行为:招商银行股份有限公司如东支行,核准号为:Z3063000048401,声明作废。

▲姚缪辉遗失就业推荐表,编号:77878273声明作废。

▲姚缪辉遗失就业协议书,编号:202177878273声明作废。

▲南通市通州区桃胜农机专业合作社遗失公章,声明作废。

▲通州区平潮镇合情粮食种植家庭农场遗失公章,声明作废。

▲刘英杰遗失就业推荐表,号码:78097193,声明作废。

▲刘英杰遗失就业协议书,号码:202178097193,声明作废。

▲如东县新天地投资发展有限公司遗失中华人民共和国房地产开发企业暂定资质证书副本,证号:南通KF12588,声明作废。

▲崇川区大龙蔬菜批发部遗失营业执照正副本,统一社会信用代码:92320602MA1RQDA985,正本编号:320602666202006050148,副本编号:320602666202006050236,声明作废。

▲汤振华、郑继云遗失南通天一置业有限公司开具的收据发票,号码:0003429,金额:一万元,新港70-308定金,声明作废。

▲上海景瑞物业管理有限公司南通分公司遗失公章一枚,编号:3206910059773,声明作废。

▲王林林遗失残疾证,号码:320611198706193119 44,声明作废。

▲南通全泰钢结构工程有限公司遗失公章一枚,声明作废。

▲郑睿熙遗失出生医学证明,证号:P320871130,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038115,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038124,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038135,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038139,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038159,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038206,声明作废。

▲南通市崇川区人民检察院遗失江苏省非税收入一般缴款书,发票号:00038207,声明作废。

减资公告

特别停留时装(南通)有限公司(统一社会信用代码:91320602MA228QAP5U)根据2021年4月28日股东会决议,拟向公司登记机关申请减少注册资本,由原注册资本200万元人民币整减少至30万元人民币整。请债权人于见报之日起45日内向本公司提出清偿债务或提供相应担保请求,逾期公司将按法律程序进行减资登记。

特此公告!

特别停留时装(南通)有限公司

2021年5月13日