

## 护航消夏美食季 点亮“夜经济”

美食、啤酒、夜景的融合,不仅点亮了城市“夜经济”,也为群众生活营造出浓浓的人间“烟火气”。为全力确保成都新“十二月市”扇市“欢歌畅饮消夏月”暨2024都江堰好“嗨啤”消夏夜啤美食季安全有序开展,推动消费持续扩大、激发消费潜力,今年夏季,都江堰市市场监管局着眼于世界遗产山水文旅新城新目标,靠前站位,主动作为,念好“稳”“严”“舒”三字诀,多措并举为消夏夜啤美食季保驾护航,让群众放心消费。



活力满满的夜经济。

坚持“稳”字当头  
在组织领导上先行一步

都江堰市市场监管局高度重视消夏夜啤美食季期间旅游消费放心舒心环境营造,坚持“一把手”牵头抓总,亲自部署谋划,充分结合消夏夜啤消费特点以及市场监管职能职责,制定印发《都江堰市市场监督管理局2024夜啤美食季市场监管领域夜间错峰执法检查实施方案》,创新开展市场监管领域夜间错峰执法检查。各科室、执法大队、分局工作人员进行专项排班,组建8组精锐夜间执法力量,于周末夜间19:00至21:30时间段开展专项检查,打造诚信经营、放心舒心的消费环境。

坚持“严”字为要  
在巡查约谈上更深一层

都江堰市市场监管局结合工作实际,以仰天窝广场主会场,西川夜啤酒长廊、水街等美食街区为重点区域,严格检查餐饮商家证照是否齐全、进货查验义务是否履行到位、使用的计量器具是否准确有效,强化重点区域周边宾馆、酒店、停车场等的检查力度。巡查期间,共计出动执法人员150余人次,检查餐饮单位310余家次。同时,召集夜啤酒会场范围内相关涉旅购物店、星级酒店、涉旅团餐餐饮店等开展行政约谈会,切实规范经营行为,落实主体责任。

坚持“舒”字为标  
在消费维权上丹心一寸

坚持“科学布局、分块管理、精准到人、全域覆盖”的原则,都江堰市市场监管局印发《消费者投诉举报处置规范指南》,进一步强化消费维权工作,畅通投诉举报渠道,完善涉旅消费维权统一受理、处置和反馈机制。同时,严格落实24小时快速回应和接诉即办要求,坚持第一时间到达现场,高效快捷处置消费纠纷,力争做到“件件有落实,事事有回音”,全面提升服务质量和消费者满意度。

华西社区报记者 刘俊  
受访者供图

## 创新机制 推动消费维权协同共治

在消费纠纷源头治理中,把工作重心和力量向“神经末梢”延伸可以更好地保护消费者合法权益。今年7月以来,青白江区市场监管局从“民事调解、行政履职、司法保障”三个维度,积极探索构建“多元调解+司法确认”矛盾化解机制,通过社会共治,大量市场监管领域消费纠纷被吸附在基层、化解在萌芽状态,有效地解决了突出疑难矛盾纠纷,让新时代“枫桥经验”在青白江区落地生根、开花结果。

针对部分消费者因消费纠纷涉及金额小、民事诉讼意识淡薄和耗时长等原因,在调解失败后不愿通过司法途径解决民事纠纷,或虽经调解达成一致意见但因一方不履行导致反复投诉等情况。青白江区市场监管局找准“路子”,搭建多元化解新模式,建立了行政调解、消费纠纷调解、人民调解和司法确认联动工作体系。在青白江区委政法委牵头指导下,区市场监管局联合区人民法院、区司法局等部门,在7月成立全市首个市场监管领域消费纠纷专业调解委员会(以下简称“消调委”),将司法调解、行政调解、人民调解有效融合。

消调委成员单位积极选派年富力强、调解经验丰富、善做群众工作的精干力量,负责消调委日常工作。依托消调委搭建综合调解室、片区调解室、



定期组织开展专题座谈会。

调解站的“三级平台”。其中,综合调解室负责统筹纠纷的管理和调度,以及重大、疑难事项消费纠纷一站式调解工作;片区调解室依托市场监管所设立,主要调处一般纠纷;调解站依托消费维权站,主要调解小纠纷。

“多元调解+司法确认”有机结合了“调”与“诉”功能,赋予调解结果强制执行力,切实保障双方合法权益,是多元化纠纷解决机制的全新实践。在实际过程中,消费者只需向“消调委”一次性提交材料,即可完成调解、达成调解协议以及调解协议司法确认,具有高效便捷性。凡是经调解达成一致意见并进行司法确认事项,一方不履行可以直接申请人民法院强制执行,减少了诉讼、审理、判决环节,既节约司法资源,又提升消费纠纷化解效率。

青白江区市场监管局聚焦重点市场、商圈和重要企业,建立消费维权服务站42个,引导经营者主动参与消费纠纷处理,大力提倡消费纠纷源头治理,既提高产品供给质量,又改善经营者服务态度。

在青白江多个大型专业市场,“1+N”ODR企业发展模式正有效推动消费纠纷调解效能,让购销双方和解成功率大幅提升。据了解,“1”为1个市场开办方在市场监管部门指导下,牵头负责涉及本市场内的消费纠纷处理,“N”是属地镇(街)、园区管委会、其他行政部门和市场内经营户协助处理投诉。

青白江区市场监管局定期组织开展专题座谈、业务指导,对ODR企业进行消费维权法律法规、消费纠纷处理、平台操作应用的培训和指导,帮助企业建立健全消费纠纷快速解决机制,不断提高企业处理消费纠纷的能力。

下一步,青白江区市场监督管理局将继续发挥消调委多元化解消费纠纷作用,不断完善“多元调解+司法确认”的联动工作体系,持续加强消费者权益保护,切实将“诉”的权威性、“调”的便利性、“化”的非对抗性、“解”的灵活性结合起来,不断增强消费纠纷调解结果效力和约束力。

华西社区报记者 胡晴琴 受访者供图