



“现场调解”环节。



比赛现场。

以赛促学强本领 成都市消费纠纷调解技能大赛举行

□ 华西社区报记者 胡晴琴 受访者供图

7月9日至10日,在四川省保护消费者权益委员会的指导下,成都市市场监督管理局、成都市总工会、共青团成都市委、成都市保护消费者权益委员会联合举办成都市消费纠纷调解技能大赛决赛。

本次大赛是四部门首次联合主办的消费维权领域技能赛事,初赛阶段共有来自全市23个区(市)县的30名选手参与角逐,最终12人脱颖而出进入决赛。攀枝花、德阳、广元、达州、雅安、资阳6个兄弟市(州)消委会的选手也应邀参赛,消费维权骨干同台竞技、交流互鉴。

省消委会秘书长在讲话中表示,消费纠纷调解“调的是矛盾,解的是心结,连的是民心”,要永葆为民初心,当好每一位消费者的“撑腰人”和“知心人”;要练就过硬本领,常复盘、勤练

兵,成为行家里手;要勇于创新破题,推动纠纷化解从“经验型”向“智慧型”转变;要深化协同共治,构建“大消保”格局。市市场监管局相关负责人寄语参赛选手以赛砺剑、以赛为镜、以赛明志,将赛场上的热情与拼劲转化为推动我市消费者权益保护事业再上新台阶的持久动力,守护好“在成都,放心购”城市名片。

决赛紧扣当前消费维权热点难点,设置“投诉案例解析”与“现场调解”两大环节。在投诉案例解析环节,选手们针对一例车辆购置纠纷,在限定时间内梳理案情、分析法律适用、阐明调解思路,重点考察逻辑思维与专业能力。现场调解环节围绕一例预付式教育培训退费纠纷展开,由公益律师和消费咨询专家分别扮演消费者与经营者——“承诺包过,我认真学了却没考

过,必须退费!”“我对我们的师资很有自信,考不过的原因是出勤率未达标,未达到培训时长。我们经营也有成本,没法退费。”面对双方各执一词的僵局,选手作为调解员主持调解,在限定时间内厘清权责、安抚情绪、引导共识,综合考察沟通协调、法律适用与调解能力。两个环节紧密衔接,全面检验了选手在复杂场景下的实战水平。赛后,专家评委对选手表现进行点评并给予肯定与鼓励。

本次大赛既是对全市消费维权队伍能力的一次集中检阅,也是推进消费环境建设的生动实践,为激发消费活力、提振消费信心提供更坚实的保障,让不断优化的消费环境成为城市发展的“软实力”,筑牢高质量发展的“硬支撑”。

约谈重点餐饮商户 拧紧食品安全经营“安全阀”

近日,都江堰市市场监管局城区分局组织辖区投诉高发、隐患突出的重点餐饮门店召开规范经营专项约谈会。

本次约谈坚持问题导向,依托日常监督检查记录、12315投诉举报数据,精准筛选24家投诉频发、后厨隐患突出的餐饮商户集中开展警示约谈。会上,监管工作人员通报本地餐饮领域食品安全不规范、价格违规典型案例,直观揭示违规经营的法律后果,清晰列出餐饮经营禁止行为清单。会议现场督促参会商户对照自身问题开展自查自纠,限期完成全部隐患整改,牢固树立守法经营、诚信经营意识,从源头减少食品安全与消费投诉问题发生。

约谈会对餐饮商户提出食品安全、价格诚信两条不可逾越的硬性标准,细化全流程管理



约谈会现场。

要求。

在食品安全方面,要求商户证照齐全并上墙公示,所有后厨从业人员持有效健康证明上岗;常态化落实门店消杀、餐具保洁工作,严格规范食材采购、储存、加工全链条管控,定期排查后厨环境卫生、食材储存等各类食安隐患。

在诚信经营方面,明令禁止设置最低消费、隐性收费、强制捆绑消费等行为;严禁违规揽客、勾结第三方宰客、哄抬家禽类菜品售价;商户计量器具需按期检定,杜绝缺斤短两,切实维护消费者合法权益。

会议要求各餐饮商户建立消费纠纷前置处置机制,主动接待、妥善处理顾客诉求,实现消费矛盾就地化解、源头化解,减少投诉升级。

下一步,都江堰市市场监管局城区分局将加大日常巡查频次,持续开展餐饮行业规范经营专项整治,对逾期未整改、多次检查仍存在违规问题的商户依法从严查处,以常态化监管倒逼行业提质,全力打造安全、公平、舒心的城区餐饮消费环境。

熊作宇 华西社区报记者 杨锐 受访者供图