

新常态 新做法

潍坊市工商局构建维权共治格局、营造放心消费环境

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华

近年来，随着消费市场不断繁荣发展，消费纠纷也日益呈现类型多样化、诉求多元化、矛盾复杂化的特点。对此，潍坊市工商局、潍坊市消费者协会着力探索构建高效的多元化消费纠纷解决机制，提升消费维权效能，保护消费者合法权益。今年以来，潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心已受理消费者咨询投诉举报25183件，全市各级消协组织受理消费者投诉654件。截至目前，所有投诉都及时进行了分流、处置。

消费维权关口前移

经营者与消费者先行达成和解，是最直接、成本最低的消费纠纷处理方式。潍坊市建设“投诉和解联络单位”，实现消费维权关口前移。

今年年初，从青岛出差潍坊的杨先生，在潍坊某商场购买了一条腰围2尺3的裤子，穿着感觉尺码太大，随后找到商场希望换一条或把裤子修整一下，初次协调未果。杨先生投诉到12315后，潍坊市工商部门马上联系企业，指导企业与杨先生达成和解，向杨先生赔偿现金184.5元。

自2005年起，潍坊市工商局就尝试建立投诉和解联络单位工作机制，依托12315申诉举报工作体系和消协组织体系，即时将消费者投诉向被投诉的企业分流转派，指导企业和解方式，在规定期限内处理纠纷，并向工商部门和消费组织反馈办理结果。

通过建立“投诉和解联络单位”，有效调动了企业维权积极性，促进了经营者自觉承担社会责任，推动了消费纠纷快速有效化解，提高了消费维权效能。目前，全市投诉和解联络单位已从最初的3家发展到200家，覆盖超市卖场、食品、家具、家电、通信等多个行业。

舆论力也是调解力，潍坊市工商局、消费者协会注重加强与新闻单位的联系，充分利用舆论力来营造全社会保护消费者权益的良好氛围，利用舆论力配合重大棘手案件的处理。通过联合开办专题栏目，组织专题消费维权宣传，开设“消费维权在行动”专栏，实现报刊常有文、电视常有影、电台常有声，定期进行消费警示，全方位宣传消费知识、倡导消费时尚，引导和指导消费者自觉预防、抵制消费侵权行为。

2015年以来，潍坊市、县两级工商和市场监管部门、消费组织共在各类新闻媒体发表警示、案例、新闻350多篇，使80%以上的棘手纠纷案件，借助舆论监督力得到了圆满处理。

打通消费维权最后一公里

“有时候碰到超市里买的东西有点小毛病，或者食品日期有问题，一般都不会维权，为了这么点小钱搭上人力物力，说不定还得生一肚子气。”家住潍坊市高新区的周涵认为。

一直以来，通过行政调解和协会调解方式解决消费纠纷缺少强制性，提起诉讼又面临时间长、成本高问题，令不少消费者望而却步。为进一步推进行政、协会调解和诉讼机制有效衔接，切实保障消费者合法权益，潍坊市各级工商和市场监管部门、消协组织与同级人民法院密切配合，充分发挥巡回审判点在化解消费纠纷方面处理及时、程序规范、法律效力高、社会公信力强的优势，推动消费争议多元化解决更进一步，使社会资源和司法资源得到优化配置、有效整合，打通了消费维权的“最后一公里”。

自消费纠纷维权调解中心成立以来，已有效解决消费纠纷136起。针对涉及法律比较多的疑难投诉，潍坊市消协选择市内规模大、信誉好和责任感强的律师组成潍坊市消费者协会律师团，为消费者依法维权提供法律支持和强有力保障。

同时，为加大消费维权工作的力度，潍坊

市消协向潍坊仲裁委员会申请成立消费争议仲裁庭，潍坊市仲裁委员会批复成立，与潍坊市消协办公室合署办公，对消协职能范围内调解不成的纠纷通过仲裁解决，对达成仲裁协议经开庭仲裁的案件，当事人必须执行，不执行的申请法院强制执行。消费争议仲裁庭的设立，为解决消费纠纷开辟了一条新的渠道。据统计，消费争议仲裁庭成立以来，全市已仲裁房产、农机等标的额较大的消费纠纷10余件，为消费者挽回经济损失50多万元，有力地维护了消费者的合法权益。

积极创新切实为消费者维权

马华军是安丘联动法律服务所消费监督员，他为农民兄弟维权，使农民的损失得到赔偿。他为出租车司机维权，使25名出租车司机的合法权益得到维护。近年来，马华军为消费者维权大小几十起，无论大小案件，无论是起诉还是调解，他为消费者的合法权益履行了维权职责，为广大消费者挽回损失几百万元。

潍坊市不断调动社会维权力量，扩大消费维权队伍。

马华军只是潍坊市义务监督员之一，去年以来，潍坊市消费者协会公开招聘消费维权义务监督员100名、志愿者63名。消费维权义务监

督员、志愿者来自律师、教师、新闻工作者、机关事业单位、企业主管等社会各界，具有广泛的群众性和代表性。消费维权义务监督员和志愿者队伍的建立，进一步充实了消费维权力量，强化了消费维权社会监督，为化解消费争议矛盾纠纷工作打下了坚实基础。潍坊市消费者协会通过定期开展座谈、消费体验、消费评议等活动，让消费维权义务监督员、志愿者积极参与到消费维权工作中来，特别是专业律师的参与，弥补了消协工作人员法律知识的不足，对处理复杂、疑难争议纠纷起到了关键作用。

同时，潍坊市探索建立“诉转案”工作机制，提升消费维权效能。为有效破解各级工商和市场监管部门机构体制改革带来的执法瓶颈，着力解决“以调代处”、“以调代罚”、“行政调解软约束”等问题，各级工商、市场监管部门积极探索，将“诉转案”工作作为拓宽执法领域、打造12315消费维权品牌，着力构建“事前积极预警、事中有效调处、事后顺利查处”环环相扣的消费维权一体化长效机制，取得了明显成效。今年以来，全市办理“诉转案”案件96件，罚没款200多万元。“诉转案”工作机制的实施，既有力地促进了消费维权争议的化解，又提升了消费维权的执法力度和维权效能，营造了公平竞争的市场秩序，净化了消费市场环境。

寿光依法依规清理“僵尸企业”

□谭佃贵 郑颖雪 汤春霞

为深化商事制度改革，落实“宽进严管”工作要求，有效解决“僵尸企业”过多，挤占社会资源，增加行政成本等问题，近日，寿光市市场监管局、国税局、地税局三部门在该市范围内联合开展清理长期停业未经营企业行动。

此次清理工作坚持“依法行政、规范统一、分类处置”原则，通过清理工作，唤醒一批、规范一批、吊销一批，加快建立“僵尸企业”强制退出机制，引导企业守法诚信经营，净化市场环境。

此次清理的对象是连续两个年度未依法报送年度报告且未进行纳税申报的企业，通过登记的住所(或经营场所)无法联系的“失联”企业以及连续两个年度未进行纳税申报依法需要吊销营业执照的企业。对于此类企业，该局工作人员将逐户上门核实，现场检查其登记的住所，查看是否存在长期未开展经营活动或经营场所无法取得联系，并且查看企业是否连续两个年度未依法报送企业年度报告。对符合上述条件且连续两年(含)以上未报税的企业，寿光市市场监管局将依据《公司法》等有关法律法规依法吊销其营业执照。

目前，已初步确定符合清理条件的企业59户，经属地市场监管所实地核实和税务部门确认后按相关规定进行清理。

潍坊上半年流通领域农资抽检7批次肥料不合格

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华

近日，2016年上半年潍坊市流通领域农资质量抽查工作已顺利结束。潍坊市工商局对2016年上半年肥料质量抽检工作情况进行通报，抽检农资商品中，肥料抽检不合格率为14%。

据悉，本次抽检按东西两个区域进行，共抽取化肥、水溶肥、有机肥、复混肥等4个类别50个样品。经检测，不合格样品7个，合格样品43个，合格率为86%，不合格项目主要集中在包装标识和有机质方面。其中高密市共抽检30个样品，不合格样品3个，合格样品27个，合格率为90%，不合格项目为包装标识和有机质；昌乐县共抽检20个样品，不合格样品4个，合格样品16个，合格率为80%，不合格项目为包装标识和有机质。

此次抽样检测严格按照标准规定和要求进行，确保了检测结果的科学公正。样品抽取统筹兼顾企业规模，依照随机性原则进行，全面反映了潍坊市流通领域的肥料质量状况。对此次抽检不合格的农资，潍坊市工商局将组织相关市场监管局，依法依规进行严肃查处。

“防止传销进校园”宣传活动走进潍坊滨海大学城

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华

为进一步提升在校大学生打传防传意识，积极营造打击传销群防共治浓厚氛围，10月14日，潍坊市工商局联合滨海经济技术开发区市场监管局来到潍坊滨海大学城山东海事职业学院，举办了“防止传销进校园”主题宣传和“拒绝传销，从我做起，举报传销，人人有责”签名活动，为在校学生上了一堂生动的普法教育课，帮助在校学生认识传销、拒绝传销、远离传销。

在活动现场，潍坊市工商局和滨海区市场监管局工作人员设置了宣传台、咨询台和现场投诉台，向在校学生发放了上千份宣传资料，揭露传销的迷惑性、欺骗性和危害性，帮助在校学生进一步认清传销和变相传销的真实面目，提高自我抵制能力和防范意识。宣传活动得到了在场学生的一致认可和好评，同学们积极参与了签名活动。

潍坊市工商局新华路商圈服务联系点揭牌仪式暨“工商服务进商圈”座谈会举行

近日，潍坊市工商局新华路商圈服务联系点揭牌仪式暨“工商服务进商圈”座谈会在奎文区世纪环球中心举行。

设立潍坊市工商局新华路商圈服务联系点，是潍坊市工商局开展“两学一做”学习教育的重要内容，目的是发挥工商行政管理职能优势，为新华路商圈市场主体、创业者提供更优服务，促其更好发展。为保证联系点作用充分发挥，潍坊市工商局与奎文区广文街道党工委、办事处建立了共建机制，推进落实新的发展理念，确保服务活动常态化开展。

根据共建机制，潍坊市工商局在广文街办新华路商圈党群服务中心设立联系点，按照“以人为本、服务居民、资源共享、共驻共建”原则，积极开展政策宣讲和现场咨询活动，提供行政指导服务；党群服务中心为联系点开展工作提供便利支持，发挥好桥梁纽带作用，双方共同构建部门社区共驻共建长效机制，实现资源共享、优势互补、互利共赢，为市场主体、创业者和社区居民提供精准高效服务，促进区域经济社会持续健康发展。

揭牌仪式后，进行了工商政策讲解和交流互动，市工商局工作人员为参加活动的商圈企业和创客代表仔细讲解了工商登记管理政策法规，并针对他们提出的问题，做了详细解答。

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华 报道



寒亭区市场监管局推进线上线下一体化监管

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华

针对网络市场发展迅速，辖区涉网交易企业快速增长的实际，今年以来，寒亭区市场监管局从摸清企业底子、提升监管能力入手，采取网上搜索与实地检查相结合的方式，大力推进网络交易市场线上线下一体化监管，收到明显成效。目前，共在线检查网站1984个，实地检查网站网店86个，责令整改网站16个，查处网络商品交易及有关服务行为案件6起，处理涉及网络交易的投诉17件。

为摸清网络企业底子，充实基础资料，重新研判建档。寒亭市场监管局依托省工商局新版网络监管系统，结合2016网络市场监管专项行动，组织各市场监管所对辖区内的官网、平台和网店进行全面筛查，并按规定要求对网络主体信息进行重新研判建档，使网络市场主体经济户口数据信息更加准确、全面、有效，为加强监管打牢了基础。

寒亭市场监管局不断采取集中培训、专题交流等多种学习培训形式，积极组织区局和市场监管所兼职网络监管员全面、深入学习网

络监管知识，特别是国家工商总局和省工商局新版网络监管系统的操作使用知识，不断提高网络监管人员的专业水平和能力，确保网络交易监管工作确定实效。

针对网交企业特点，实行线上线下结合，优化监管方式。依托全国网络交易平台监管服务系统和山东省网络交易监管服务平台实施网上巡查，重点检查是否存在虚假宣传、发布违法广告、使用格式合同条款和违反驰名商标使用的禁止规定、违反登记事项、未按规定亮标亮照等违法行为。对网上

巡查中发现涉嫌有违法行为的主体做好电子证据固定和检查痕迹留存并进行实地检查，查证属实的，视情节轻重，依法责令整改或立案查处。

同时高度重视配合协调，形成监管合力。加强与公安、通信、邮政等相关部门的配合协作，建立完善部门间执法联动和失信行为联合惩戒机制，积极推进案件线索和信息互通共享，强化违法问题网上发现、源头追溯、依法查处，共同净化规范网络交易市场秩序。

潍坊市工商局启动公示信息“双随机、一公开”抽查

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华

“请潍坊市局副调研员、抽查工作领导小组办公室主任刘卫星同志启动摇号系统，确定抽查市场主体与抽查人员的匹配名单。”9月2日，在潍坊市工商局会议室，公示信息抽查市场主体与检查人员随机匹配暨“双随机、一公

开”抽查活动启动仪式正有序进行。

随着开始键被按下，抽查市场主体和执法人员名单在电子显示屏上不停滚动。在潍坊市纪委第五纪检组全程监督下，匹配名单自动生成，标志着潍坊市企业公示信息“双随机、一公开”抽查活动正式启动。此次抽查，按照企业年报企业抽取3%、投资担保类企业抽取15%、补

报企业年报全部检查的规定，潍坊市共抽查市场主体18013户，其中，年报(包括补报)企业3484户，投资担保类企业220户，个体工商户13639户，农民专业合作社670户。

为认真贯彻落实国务院《企业信息公示暂行条例》和国家工商总局《企业信息公示抽查暂行办法》，潍坊市工商局确定从现在

起到10月底前，集中开展2015年度企业年报和投资担保类企业公示信息“双随机、一公开”抽查活动。对保证企业公示信息及时、真实、准确，引导社会公众参与信息公示监督，规范投资担保类企业经营行为，防范化解金融风险，维护交易安全 and 市场秩序具有十分重要的意义。

奎文区市场监管局“放管服”三位一体助推企业发展

□谭佃贵 郑颖雪 邱新华

今年以来，奎文区市场监管局充分发挥职能作用，以深化商事制度改革为抓手，“放管服”三位一体、协同推进，全力助推企业发展取得显著成效。截至目前，全区新登记各类市场主体7887户，较去年同期增长47.1%，平均每个工作日新增市场主体近50户；市场主体总量已达到4.8万户，较去年同期增长31.5%。

结合当前情况，奎文区市场监管局不断放宽市场准入，推动登记便利化。在去年全面实

施注册资本实缴改认缴、年检改年报、先证后照改先照后证、“证照合一”登记改革的基础上，今年进一步简政放权，将个体工商户登记和食品经营许可证下放至街办，并积极探索研究住所登记申报制，极大方便了办事群众。

通过强化后续监管，营造公平有序市场环境。印发了相关工作通知，强化企业年报工作。印发了相关工作通知，强化企业年报工作。印发了相关工作通知，强化企业年报工作。印发了相关工作通知，强化企业年报工作。

双随机抽查计划清单，明确企业信用信息公示抽查、个体工商户年报抽查、农民专业合作社年报抽查、成品油抽查、食品药品抽查等具体抽查项目。落实审批工作“双告知”实现协同监管。在办理登记业务的同时，积极开展申请人、相关审批部门“双告知”工作。截至目前，已推送各部门登记信息9000余条。

不断优化政务服务，促进行政提效。全面落实政务公开、服务承诺、首问负责、一次告知和限时办结等制度，本着能宽则宽、能简则简、能快则快的原则，尽可能地缩短办照时

间，提高登记工作效率。对重大项目、招商引资项目等，坚持做到急事先办、特事特办，根据企业的需要，实行预约服务、延时服务、加班服务，对主要登记材料已提交并符合要求的，做到当天受理、当天审核、当天发照。对法律法规规定需办理前置审批的，积极与前置单位沟通，指导其快速办理，从而促成项目的落成，并指定专人及时做好项目的跟踪服务工作。截至目前，奎文区市场监管局共完成招商引资任务5亿元，已超额完成全年招商引资工作任务。