

「石榴籽」让消费纠纷化解更高效

“我以为消费投诉会不了了之，没想到商家已将退款转到了我的卡上，太感谢了！”近日，外地来银游客刘女士专门给银川市市场监督管理局兴庆区分局打来电话，感谢该局高效解决其在银川旅游期间发生的一起消费纠纷。而这个故事，只是兴庆区市场监管分局“石榴籽”消费维权工作室用心用情为民服务的一个缩影。

新华商圈作为银川成熟商业街区，商业综合体较多，消费纠纷时有发生。为此，兴庆区市场监管分局结合实际，融入“石榴籽”理念，探索形成“专业化+专班化+法治化”消费维权处理机制，在商业综合体、专业市场建立“ODR消费纠纷工作站”和《ODR消费纠纷工作制度》，广泛宣传ODR机制的优势和使用方法，引导消费者使用ODR机制解决消费纠纷。



新华街市场监管所工作人员对产品进行抽检。

所谓“ODR”模式，就是与商家建立联合的消费纠纷化解机制，将消费矛盾纠纷化解在第一时间、第一现场。今年以来，该局通过ODR机制解决消费纠纷占比不断提高，在减轻消费投诉工作压力的基础上，大大缩减投诉举报处理时效。针对辖区大型商业主体多、消费投诉复杂多样等特点，因事制宜打破“属地负责制”模式，建立消费维权工作室，选派工作经验丰富的老同志成立消费纠纷处理专班，在充分利用电话调解、面对面调解的基础上，通过上门调解等方式主动拉近与群众之间距离。与此同时，紧盯消费热点，针对消费者关注的急难愁盼问题，在投诉中挖掘线索，以“诉转案”为抓手，加大行政执法力度，拓展消费维权深度，有效弥补行政调解手段的不足，用心用情服务广大消费者。



新华街市场监管所工作人员在新华商圈对产品进行抽检。



市场监管人员将商场管理方和消费者聚到一起，面对面解决消费纠纷。



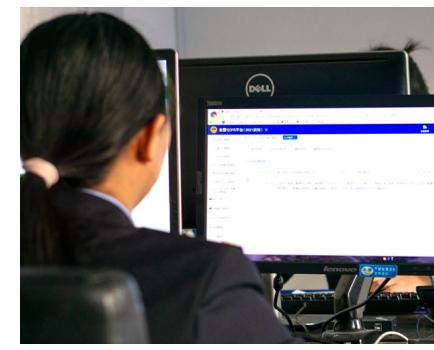
新华街市场监管所工作人员抽检黄金饰品。



银川市市场监督管理局兴庆区分局工作人员接听处理投诉电话。



新华街市场监管所工作人员核验产品信息。



市场监管人员浏览ODR后台，查看投诉情况。



新华街市场监管所核实ODR消费投诉信息。

从「四弱一落后」到「家和万事兴」



相互交流编织心得。



聚精会神加工布偶。



花瓶摆件。

“过去没工作，在家除了带孩子就是干家务，几乎每月都会因此与家人吵架。如今，社区新时代就业创业服务站给我安排了一份工作，既能把孩子照顾好，又可以挣钱补贴家用，家人相处越来越和睦，日子越来越有盼头。”近日，家住银川市同安苑社区的赵女士谈起家门口的就业创业服务站时开心地说。

家庭是最基本的社会关系，同时也是社会稳定的基础。同安苑社区成立于2015年，现有1200多户居民，其中大部分属于失地农民。一段时间以来，这里处于“四弱一落后”状况，即：卫生健康意识弱、文明素养弱、法律法规意识弱、就业创业能力弱，思想观念落后，因此造成社区平安建设问题多多。

同安苑社区书记刘妍

告诉记者，因社区失地农民较多，收入问题直接导致了家庭问题，最终引发诸多社会问题。为了改变这一状况，社区以帮助居民创业就业为抓手，成立新时代创业就业服务站，利用辖区经济开发区企业多的优势，开展入户调查，并根据服务对象，将社区无业男性介绍至就近企业工作，女性可在照顾家庭的同时，在家门口做些力所能及的工作。

同时，根据辖区实际开展技能分类培训，其中，针对女性小微创业项目，为辖区年龄30岁至60岁的家庭妇女提供手工艺品制作培训，由老师上门免费授课并提供原材料，后回收成品再通过网络直播销售。目前，已有35名妇女参与就业项目，人均月收入达2500元。



茶壶摆件惟妙惟肖。



神气青蛙。



直播销售手工艺品。



加工布偶。



本报记者 马哲 段涛 文/图