

眉山工商：基层消费维权服务实现网格化

田炜 本报记者 李成文/图

把消费维权触角延伸到社区并融入社区网格化管理，基层消费维权服务组织实现网格化无缝覆盖

2月23日，消费者张长源在大润发商场购买的运动鞋出现脱胶质量问题，便来到该商场消费维权服务站进行投诉。消费维权服务站工作人员详细了解情况并作好记录，然后到运动鞋销售专柜核实情况后，当场组织消费者和经营者进行调解，专柜经营者当即给张长源换了一双新运动鞋。张长源告诉记者：“没想到商场消费维权服务站的工作效率这么高，发生了商品质量问题，立马得到解决，现在消费者的权益真正得到了保护！”

这是市工商局和市消费者权益保护委员会(以下简称“市消委”)日常工作的一个缩影。自2015年以来，全市工商系统强力推进工商管理服务改革创新行动，强化基层消费维权服务组织建设，创造性地借助社区网格化管理优势开展消费维权工作，建立起了法制宣传、市场监管、维权行动、和谐调解、案件查处、维权监督“六个新常态”，着力营造公平竞争的市场环境、安全放心的消费环境，基层消费维权服务体系已成为全市“大调解”工作的一个重要平台。

2015年以来，全市已在82个社区建成了12315联络站和消费者投诉站164个，聘请消费维权联络员(社区网格管理员)164人，在78个市场(商场、超市)设立了消费维权服务站，建立健全了消费纠纷高效和解机制。

这些基层消费维权服务组织建立以来，开展专题宣传培训活动198次，共培训社区网格员、市场商场工作人员、社区居民和消费者2213人次，共接受消费者各类咨询1300人次，现场处理各类消费纠纷241件，转工商部门处理投诉举报29件。

与此同时，市工商局结合“消费维权进社区”举措，积极争取有关部门大力支持，推进消费维权服务站、12315联络站等基层消费维权服务组织融入社区网格化管理。2015年3月，在洪雅阳光社区试点取得经验的基础上，市工商局在全市整体推行工商部门消费维权工作有效融入社区网格化管理的新机制，实现基层消费维权服务组织与社区组织、工商监管网格与社区网格、工商监管人员与社区网格员“三对接”，从而借助社区网格化管理优势全面推进消费维权。同时，主动把消费纠纷化解作为化解社会矛盾、创新社会管理的重要基础性工作，将消费维权服务体系打造成为全市“大调解”工作的一个重要平台。

市工商局充分利用社区网格员广泛联系、密切贴近生产经营者和消费者的优势，聘请社区网格员兼任当地工商部门“消费维权联络员”。大批网格消费维权联络员走上任，担负起法律法规与消费维权知识的宣传员、消费纠纷的调解员、消费者权益保护机构与广大消费者之间的联络员，在宣讲政策、了解民情、反映民意、排解民忧等方面正在发挥独特作用。

东坡区大北街社区党总支书记郭文彬告诉记者：“工商部门搞这个消费维权服务网格化管理确实好，大大延伸了消费维权的触角，一般消费纠纷不出社区就能及时得到解决，让社区群众消费维权更加便利，真正打通了服务群众‘最后一公里’。”

消费维权社区网格化管理是“天网”，全民自觉参与维权是“地网”，疏而不漏的眉山维权网让消费者环境更加安全放心

2015年年底，市工商局将消费维



东坡区工商干部与消费维权服务站工作人员(中)一道，正在眉山市区某大型超市给一位消费者提供维权咨询。

融入社区网格化管理的成功尝试进一步拓展。全市工商部门以“消费维权进乡村”行动为载体，依托乡镇(街道)、行政村(社区)，推进基层消费投诉网络全域覆盖，已基本完成“一会三站”(消委会分会、联络站、投诉站、调解站)内务管理“五个一”规范化建设。

东坡区消委急消费者所急，运用专业知识帮助消费者及时依法取证，成功调解一起整容失败索赔案，为消费者挽回经济损失5万元。仁寿县消委重视消除农村消费维权盲区，召集基层维权站人员现场观摩，成功调解一起因地膜质量致菜农1.8万元辣椒亩死亡索赔案，为菜农挽回经济损失3.5万元，同时让群众增强了维权意识和维权技能。

市工商局负责人2月29日在接受记者采访时称：“消费维权进社区”的探索，让我们切实感受到，充分依靠和发动群众，大力增强消费者的权益保护意识、维权参与意识，‘天网’、‘地网’同时张开，就能让破坏安全放心消费环境的行为无处遁形！”

市消委会在全市广泛开展“携手共治、畅享消费”主题年活动，组织消费者代表对财产保险服务行业的消费者满意度进行为期3个月调查，回收有效调查问卷1600余份，并通过明察暗访、审

读财险合同条款，市消委梳理出引起消费者不满意的12个突出问题，并督促有关保险公司切实履行主体责任落实整改，受到广大财险消费者普遍“点赞”。

据统计，过去一年全市各级消委共接受消费咨询5万人次，通过主流媒体发布典型维权案例43件、消费警示75条，受理消费投诉1604件，调处成功率达98%以上，为消费者挽回经济损失110余万元。

在2015年4月召开的全国法院多元化纠纷解决机制改革工作推进会上，眉山市加强基层消费维权服务站建设的经验受到充分肯定。市消委被评为全国2014—2015年度消费维权工作先进单位，彭山区消委秘书长田长青还被推荐参加全省、全国“十大最美维权人物”评选活动。

市工商局负责人表示，作为消费纠纷调解的牵头部门，市工商局和市消委下一步将按照“1+X”机制，与法院和交通、旅游、司法、食药监、质检等部门积极配合，推动社会矛盾纠纷专业性、行业性调解工作向纵深发展，在全市规模性市场商场、车站码头、城镇小区、农村大院、旅游景点普遍设立消费纠纷调解组织。



“第一书记”徐宁：开年就抓紧把扶贫工作放在心窝上

温选鹏 本报记者 刘娟文/图

“陈大爷，你们家的果树长得怎么样？送你的化肥用完了没有？现在还有什么需要我们帮助解决的？”

“今年的果树长势还可以，我准备再搞点养殖。”

“嗨，我们正准备给你提供鸡苗呢。”……

近日，在彭山区牧马镇武阳村8组陈长根家中，该村“第一书记”徐宁正在详细询问他家生产生活情况，解决他节后春耕遇到的难题。

走村入户 真情帮扶

陈长根今年54岁，妻子常年患精神疾病，需要吃药控制，女儿在外打工，只有夫妻两人在家，家庭经济十分困难。

徐宁在走访调研中，发现陈长根家有果树，但由于没有钱买化肥，果树长势不好，便和村两委商量，为他提供了肥料等帮扶措施，并结合区级联系部门慰问和相关扶贫政策的落实，给他送去了慰问金，同时准备为他购买鸡苗，帮助他进行林下养殖，增加家庭收入。

“太感谢徐书记了，为我们家做了这么多实实在在的事情，如果这样还摆脱不了贫困，自己都没脸见人了。”陈长根激动地说。

从陈长根家回来，徐宁来到村办公室，和村两委干部一起完善贫困村“摘帽”的相关资料和党员基本信息，同时与村两委干部一起讨论武阳村2016年重点工作安排部署，初步明确了下一步细化措施。

“武阳村有人口1052户3698人，幅员面积10平方公里，2015年，有建档立卡贫困户46户130人，属市级贫

困村，被确定为彭山区首批‘摘帽’的贫困村。目前全村主要产业有柑橘、辣椒、鱼。2015年，全村整合各类项目资金690万元，新建水泥路16.2公里，整治山坪塘19口，新建沟渠5公里。目前，还有土路12公里，山坪塘39口，沟渠8.5公里急需整治建设。”说起武阳村的情况，徐宁随口道来。

已近中午12点，徐宁走出办公室，又和村两委一班人来到该村的6、7、8组。这3个组比较偏远，通往外界的道路还是一条泥巴路，沟渠等基础设施年久失修，群众怨声载道。“大家放心，我们很快就会对这条路进行整治，争取尽快让大家走上水泥路，并且会对道路两旁的沟渠等基础设施进行完善，保证解决好大家的堵心事。”在路上，面对群众的质疑，徐宁耐心地解答。

升级产业 推动发展

徐宁说，去年11月，担任武阳村“第一书记”后，他用一周时间快速走完了9个村民小组，并深入了解了武阳村经济状况，对全村的基础设施建设、产业发展分布进行整体了解。用三周时间深入农户家中，详细了解了贫困户的家庭生产及生活情况，针对每户贫困户提出了精准扶贫建议，制定了帮扶计划，建立了帮扶台账，及时形成了全村脱贫攻坚第一手资料，对该村种养产业实行了升级，实现了该村产业品质的提升。

武阳村无大型村级集体资产，唯一能增加集体经济收入的村级龙虾池因管理不善出现亏损情况。为壮大村级集体经济收入，扭转村级龙虾池亏损的



徐宁(右二)在陈长根家走访。

局面，徐宁通过召开村两委扩大会，决定对村级龙虾池进行出租，收取租金以此实现龙虾池的盈利。经过2015年12月底的招标，以每年3.1万租金顺利将龙虾池出租，彻底解决了包袱，并且壮大了村级集体收入。为破解群众出行难问题，他还积极向上争取资金，并在充分征求群众意见的基础上，制定了道路和沟渠整治建设方案。“接下来我们将尽快落地建设，尽早让群众走上水泥路。”徐宁说。

“作为‘第一书记’，我知道我工作的落脚点最终是要扶贫解困、加快发展。今年，我们村还剩下25户64人要实现脱贫，我们准备大力发掘本村入驻企业、威望人士、致富能人参与到脱贫攻坚工作中来，为脱贫攻坚出力。同时，将根据每户村民的不同情况，有针对性地制定具体的帮扶措施。相信在大家的共同努力下，我们村一定会率先脱贫。”徐宁满怀信心地说。



岷江时评

MU JIANG SHI PING

扶贫清单重在“实”

丫丫

近日，《眉山日报》记者走访了3位“第一书记”，了解他们新一年的扶贫清单。“第一书记”如何通过扶贫清单让全面脱贫攻坚产生效应？“实”字少不了。

“实”是因地制宜，切合实际。继续增建蓄水池，解决村民生产用水难题；打通发展产业瓶颈，带领村民增收致富；把危房改造这事尽量往前赶，这样村民就能早一天住上新房……村里接下来有哪些重点工作，有哪些难点要解决，“第一书记”的清单上都写得一清二楚。清单不是凭空想象，而是“第一书记”们从实践中总结宝贵经验，摸清贫困户问题，了解民情，知晓民意，倾听民声后列出的。从解决用水饮水问题、因地制宜搞产业，到实施危房改造等，扶贫清单上的每一件事都是关系群众迫切需求、切实利益的大事。

“实”是真抓实干，落到实处。精准扶贫攻坚战中，“第一书记”的清单不仅是目标的清单，更要是务实的清单。“量体裁衣”的扶贫清单就像治“穷根”的药方，是扶贫工作的核心。但若扶贫清单不落到实处，扶贫工作就是往“形式主义”走偏，再好的目标也是空中楼阁。将清单落到实处，“第一书记”要用心、实干。扶贫清单的内容各不相同，扶贫方式也有多种，但都要求“第一书记”不能做样子、搞形式。无论是驻村指导，还是引导资金支持、扶贫项目落地，都要一一落到实处。在扶贫工作中，还要做到授人以鱼不如授人以渔，百花迎春，真正从源头上扶贫，做到整体脱贫。

真扶贫、扶真贫。我们相信，在扶贫清单背后，“第一书记”和群众一起思考，一起探索，一起奋斗，一起收获。

四川眉山：特色农业 助农致富



2月28日，眉山岷江现代农业示范园区内的彭山区凤鸣镇江渔村的村民正在收获水果甘蔗。近年来，四川省眉山市依托岷江现代农业示范园区，按照都市近郊型农业发展思路，大力发展特色农业种植，培养特色种植大户，通过错峰种植水果甘蔗，今年种植的100亩水果甘

蔗喜获丰收，亩产收入可达20000元以上。

中新社发 张忠华 摄

外地媒体看眉山

农技培训下乡村 品质指导进茶园

本报讯(朱小根 记者 张玉)“农技专家们不仅带来了我们茶农渴望的技术，更为我们带来了全新的发展理念。今天的培训会上，大家都在仔细认真地听、认真地记，相信有上级部门和专家们的支持，我们联合村今年一定摘掉穷帽子！”近日，洪雅县汉王乡联合村支部书记李良军在听完专家授课后激动地说。

据悉，为了提高茶叶品质，该村“第一书记”白贵洪邀请县农牧局高级农艺师和县茶文化研究学会的专家们来到村里，开展茶叶病虫害防治专题培训，40多位茶叶种植户参

加培训。针对春季茶树易发生的茶白星病、茶饼病、炭疽病、茶云纹叶枯病等，培训主要进行了茶园管理和茶叶病虫害科学防治教学，采取专题讲座和现场教学方式。茶叶种植户有专心致志听讲的，也有认真做笔记的，还有拿着手机录视频的。

此外，洪雅某机械公司负责人就茶园管理和茶叶品质，与茶叶种植户进行了交流，详细讲解了与茶园管理有关的耕锄、施肥、茶树修剪等工作，使得茶树树冠适应机械化采茶作业，提高劳动生产率。

倡导安全出行 交通宣传进乡镇



本报讯(周晓 特约通讯员 帅佳 记者 张成锋 文/图)为进一步提升农村群众的交通安全意识，有效预防和减少交通事故的发生，日前，彭山区交警部门以移动宣传车为载体，在辖区各乡镇开展道路交通安全宣传活动。在宣传现场，民警通过现场讲解、播放视频资料、发放宣传资料等方式开展集中宣传活动，向群众积极宣传道路交通安全法规，讲解超速、疲劳驾驶、酒驾、无证驾驶、酒后驾驶、不

佩戴头盔等道路交通违法行为的危害，让广大群众时刻注意交通安全，充分认识到交通安全知识的重要性，主动学习交通安全知识，自觉遵守交通安全法规，做一个文明的交通参与者，积极倡导“文明交通、安全出行”，共同构筑和谐文明的交通环境。据悉，春运以来，交警大队共出动移动宣传车12台次，民警共发放各类宣传资料5000余份，接受群众咨询300余人次，取得了良好的社会效果。