

台州市文明示范窗口创建

活 动 材 料

仙居县工商局 12315 消费者举报申诉中心

二 00 八年十二月

目 录

- 一、汇报材料
- 二、创建领导小组文件
- 三、创建实施细则
- 四、平安创建工作领导小组文件
- 五、安全保卫工作应急预案
- 六、防台救灾工作应急预案
- 七、防火工作应急预案
- 八、保卫机构人员名单
- 九、行风监督员名单
- 十、窗口工作制度
- 十一、荣誉表彰
- 十二、聘请维权监督员文件
- 十三、消费宣传报道
- 十四、县文明办创建活动通知

仙居县工商局 12315 消费者举报申诉中心 创建台州市文明示范窗口汇报材料

为深入推进精神文明创建活动，进一步提升窗口服务水平，按照台州市精神文明建设委员会《关于开展创建第二批台州市文明示范窗口活动的通知》要求，仙居县工商局 12315 消费者举报申诉中心以“三个代表”和“党的十七大”重要思想为指导，坚持“以人为本”理念，以文明示范窗口创建活动为契机，强化服务意识、全局意识、效能意识，认真构建 12315 消费者申诉举报网络建设，强化维权力度，认真受理消费者的申诉举报，积极开展了台州市文明示范窗口的创建工作，现申报如下：

一、概况

目前，仙居工商局 12315 消费者举报申诉中心共有正式工作人员 6 人，窗口配备计算机 6 台，打印机 2 台，传真机、复印机、扫描仪各 1 台，照相机一部。

12315 窗口 2002 年 12 月被县文明办评为文明窗口；2006 年 1 月被浙江省工商局命名为“红盾风采—文明规范窗口”；2008 年被浙江省团委授予第四批优秀“青少年维权岗”。

二、思想重视，措施落实

为切实开展台州市文明示范窗口的创建工作，在县局的统一布署下，我局把深入开展“台州市文明示范窗口”创建工作作为一项重要工作来抓，成立创建领导小组，分管局长负总责，按照文明示范窗口

创建标准，围绕“思想政治建设、硬件建设、干部素质、业务建设”四个方面，坚持把改善工作作风与落实各项具体工作相结合，严密部署、真抓实干、狠抓落实，讲求实效。充分认识创建“台州市文明示范窗口”的重要性、必要性，窗口工作人员以满腔热情，实际行动全身心地投入到创建工作中去。

三、提升队伍素质，畅通信息网络，着力提高维权工作的能力水平

我中心围绕打造讲政治讲学习懂专业守纪律的工商队伍目标，以“红盾风采”系列创建为载体，以队伍教育作风整顿专项活动为抓手，抓落实，促整改，提高了队伍的整体素质和维权工作的能力水平。

1、强作风、夯基础，牢固树立敬业精神

充分利用政治教育和党员学习日时间，在加强理想信念教育和广泛学习创建标准的同时着力强化对工作人员的“五心”教育，即强化“爱心”教育，树立了甘于清贫、为民服务的思想，积极为群众排忧解难，服务于民、取信于民。加强“耐心”教育，养成工作中沉得住气、不厌其烦、耐心引导、详细记录的好习惯。加强“细心”教育，做到工作中胆大心细、有条不紊、善始善终。加强“苦心”教育，树立在单调、平凡、枯燥的岗位上建功立业的思想。加强“决心”教育，增强对消费调解工作的信心，树立了依法行政的理念。2006 年被浙江省工商局命名为“红盾风采—文明规范窗口”。

2、学业务、强素质，提升服务水平。

经常组织工作人员进行文明服务、优质服务的训练，与县长热线

建立学习对子，交流体会，强化了工作人员用语文明规范、耐心解答、有诉必接、有报必查、有查必果的意识，并做到善于倾听，尽力帮助，绝不推诿，始终操守职业道德，确保了工作人员举止文明、仪表端庄、着装得体、待人礼貌。良好的职业素质，保证了在处理问题上做到“三快”即：受理快、办结快、反馈快，同时确保了投诉网络畅通、情况处理正确、及时。12315 中心根据《消法》赋予的职能，认真受理每起投诉，共受理投诉 238 起，调解成功 231 起，为消费者挽回经济损失 182 万元。比较典型的案件有调处的《小小龙虾苗 千里维权路》、调处的床靠包发现水银造成一家三口中毒案、调处的仙居下各劣质水泥群体投诉案等。这些案件的调处较好地稳定了当事人情绪，避免了事件的恶化，稳定了民心。

四、高举维权大旗， 创新维权机制， 积极适应消费维权事业的新形势

我局建立了“一个中心，二级执法，三级调处”的纵向消费维权网络。县局设立举报申诉指挥中心，在基层工商所设立举报申诉受理站，在重点市场、大型超市、旅游景区设立举报申诉联络室，使消费维权的触角得到了延伸。针对旅游、房地产、信贷等新型消费领域消费投诉的增加，我局广泛开展维权机制创新活动，积极适应形势的发展和需要。

1、健全快速反应机制

县工商局通过对 12315 申诉举报信息进行分析，确立不同时期违法行为打击和查处的重点，及时处理突发事件。针对不法商贩制售假

冒伪劣商品、虚假宣传、哄抬物价、欺骗消费者等违法行为，迅速做出反应，成立了 12315 三级执法快速反应应急小分队，并形成快速反应运行机制，保证 24 小时待命出击，接到举报后，城区 20 分钟、农村 1 小时内派人赶到现场，跟踪市场动态，并把不法商贩制售假冒伪劣商品、虚假宣传、哄抬物价、欺骗消费者的违法行为作为打击重点。

2、完善信息网络机制。

我局在全系统内建成以 12315 中心为信息核心，以县局各科室专项网络、工商所并行电脑网络为支撑点的综合性申诉举报服务网络。网络从原来简单的消费维权、打击假冒伪劣产品、反不正当竞争等功能，向真正实现有问必答、有诉必接，有假必打、有案必查的服务方向转变。通过此服务网络，群众可以通过来电、网上投诉、来信来访、电子邮件、传真等多种方式将举报、申诉情况反映给 12315 指挥中心，指挥中心 5 分钟内完成分类申诉、举报，电子派单分配工作，全方位智能化跟踪处理情况。由于推行“即办即报”的快速反馈模式，大大加快了转办、回复速度，有效地整合了信息资源，降低了执法成本，提高了工作的透明度。每月月末电脑网络会自动生成本月的申诉举报情况，经信息员的总结分析后，中心办公室通过本月申诉特点分析、工作汇报、简讯、工作总结等多种方式定期向县局反馈近期市场动态、执法监管情况，为领导决策提供了科学的数据支持。

3、推行消费申诉每月回访制

今年以来，我中心为切实解决好消费领域引发的消费纠纷，做到真正为人民办实事、办好事，让消费者满意，中心推行了消费申诉回

访制。在每月月底对本月的消费申诉处理情况逐一电话回访消费者，由中心工作人员交叉回访不同经办人办结的消费申诉案件，了解消费纠纷处理工作的满意度，及对我中心经办人员的服务态度、服务质量是否满意，并恳求消费者对我中心如何更好地为消费者服务多提宝贵意见，我中心根据回访情况，及时加以总结，做到在成绩面前不骄傲，并对存在的不足之处及时加以改正，努力做好消费者保护神。

4、12315 维权网络建设“五进”活动有序推进

在去年工作的基础上，进一步完善 12315 综合执法系统维权网络建设，力争将维权网络延伸到农村、社区、学校、商场和市场。今年着重加强了对农村监督点、学校的调查摸底工作，积极创造条件，整合我县 12315 资源，为进一步推进 12315 进农村、进社区、进市场、进商场、进学校活动，下半年延伸规范消费维权体系，使 722 个行政村得到全覆盖，12315 维权网络进市场有 3 家，超市 4 家，社区 10 家，学校 11 家，逐步构建成综合性的“12315、消保委”消费维权网。

五、 打造和谐工商，狠抓信用建设，努力营造良好的消费环境

我们认为完善的信用体系和良好的消费环境是减少消费申诉和调解数量的基础，也是经济良性发展和社会和谐进步的必然趋势。因此，我们在努力做好调解工作的同时，积极探索在源头上净化消费环境。

1、广宣传、树形象、营良好创建氛围。

我们在做好 12315 专用电话衔接工作宣传的同时，积极向全社会

宣传工商监管职能，展示工商良好形象。组织十多个部门开展了消费者权益保护日宣传活动，发放宣传资料 5000 余份，接收咨询 3500 人次，现场处理消费纠纷 25 起，利用宣传车深入农村、学校、工厂，广泛宣传《消法》，结合 2008 年“消费与责任”年主题，深入开展了维权进企业，维权进农村、维权进社区、维权进学校活动。

2、严准入、讲诚信、创优质消费环境。

近年来，我们把推行商品准入制度，创建农村“放心店”工程，作为降低消费申诉，提高消费质量的重点工作抓实、抓好。针对我县实际，我们在确定饮品、乳制品、豆制品、副食品等与人民群众生命健康密切相关的重点监管商品实施商品准入工程的基础上，试行将所有商品列入推行商品准入制度、实施商品准入工程的范围，要求经营户建好经营台帐，做好索证备案工作。在农村以开展农村“放心店”建设为契机，狠抓农村食品安全工作，确保从源头上净化消费环境。积极引导经营者“进正货、树正牌、走正道”，从源头上净化了消费环境。这样以来，经营者商品进货渠道正规，商品质量大幅提高，售后服务明显提升，全县日用品消费投诉呈现明显下降趋势，据不完全统计，同比减少了 50%。下半年，我们以三鹿奶粉事件为突破口，加强了食品在流通环节的管理，规范商场经营行为，销毁一批不合格奶制品，积极受理投诉，稳定消费者情绪，打了一场漂亮的维稳战役。

3、依法律、重维权、构和谐文明社会。

“文明示范窗口”的创建，落脚点是推进工商业务建设，推动工商职能的到位，树立工商权威和社会形象。因此，在创建过程中，我

们注重把创建活动与业务工作相结合，严格依法办事，全面促进业务工作的开展，切实维护消费者、经营者的合法权益，构建和谐文明的社会。今年4月26日，城关南峰北路47号78岁高龄的消费者刘某向本中心申诉，称其在2月22日向三江超市购物时得到赠送的麦片一包，食用后出现腹泻，经人民医院治疗，花去医药费3000元，要求赔偿损失。食品安全问题我中心高度重视，当即组织人员到三江超市检查，发现该麦片早在半个月前赠送完。中心人员马上召集双方就此案赔偿问题进行协商，被诉方超市认为该麦片在保质期内，应该没有质量问题，申诉人出现腹泻可能是由其他原因所致，要求对剩余的麦片送检鉴定，同时认为申诉方提供的医药费清单上的药品包含有治疗其他疾病的用药，多次协商未果，后经中心耐心、细致入微的做双方调解工作，终于在4月29日双方达成协议，由被诉方补偿申诉方人民币1500元。下半年，我们又调解了一起一家三口水银中毒案件，消费者拿到第一期治疗款20万元，该案中央电视台二套、浙江省等多家媒体采访了我中心，社会反响强烈。

我局在窗口建设上虽然做了一些工作，取得了一些成绩，但离上级的要求还有一定的差距和不足。我们将不断总结经验，查找不足，与时俱进，开拓创新，完善管理机制，改善服务态度，拓展维权视野，提高办事效率，努力构建安全消费环境。

2008年12月1日

中共仙居县工商局委员会文件

仙工商党委〔2008〕17号



关于成立仙居县工商局

“台州市文明示范窗口”创建活动领导小组 的通知

各科、室、所、队、协会：

为深入推进精神文明创建活动，进一步提升窗口服务水平，按照台州市精神文明建设委员会《关于开展创建第二批台州市文明示范窗口活动的通知》要求，经研究，县局党委决定成立仙居县工商局“台州市文明示范窗口”创建活动领导小组。现将组成人员名单通知如下：

组 长：王德刚

副组长：林剑文 金石安 吴 强

成 员：赵 峰 王天银 陈志军 吴爱明 许光火
张勇军 王中和 沈华富 陈绍平 汪一祥 徐国军

领导小组下设办公室，办公室设在消保科，吴强同志兼任办公室主任，张勇军、陈绍平同志任办公室副主任。

中共仙居县工商行政管理局委员会

2008 年 8 月 18 日

主题词：机构 文明示范窗口 领导小组 通知

抄送：台州市工商局、县文明办。

中共仙居县工商行政管理局委员会 2008 年 8 月 18 日印发

仙居县工商局 12315 窗口关于 开展创建“文明示范窗口”的实施细则

根据仙居县精神文明建设委员会办公室的通知精神。结合工商 12315 窗口的工作实际，特制定本实施细则。

一、指导思想和工作目标

以党的十七大精神为指针，以“为和谐站岗，为发展助力，向人民报告”为牵引，以转变行政方式，提升行政效能为核心，以监管创新，服务创新为重点，以服务人民，奉献社会为核心，进一步确立“剑胆琴心”，为民行政理念。继续深入推进社会监管和内部管理两大格局建设，按照创建要求，充分发动和依靠社会各界对 12315 窗口建设情况的评促作用。全面转变干部作风建设，切实解决存在的热点问题，使干部职工的职业道德素质、行政能力、服务质量再上一个新台阶。

二、创建对象

创建单位：“12315”消费维权窗口。

三、创建条件

1、党风廉政建设好。自觉遵守党风廉政建设的各项规定，遵守廉洁从政各项行为规范，廉洁奉公、忠于职守、艰苦奋斗、勤俭节约、全心全意为人民服务。

2、职业道德建设规范。以服务人民、奉献社会为核心，提倡乐业意识、敬业意识、勤业意识、精业意识，职业素养高，职业情感强。文化活动形式

多样，职业技能熟练掌握，职业纪律严格遵守，精神风貌良好。

3、服务质量好。岗位责任制、服务承诺制、失职追究制落实；服务态度文明礼貌、热情耐心、认真负责；不断改进服务方式，强化服务功能，提高办事效率，积极推进为民、便民、利民措施；杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办、效率低下、推诿扯皮等现象。

4、服务环境优化。服务设施齐全，办事指南清楚，政（事）务公开完善；工作人员仪容仪表端庄，服务礼仪规范，工作环境整洁，无脏、乱、差现象。

5、长效机制得到落实。教育、监督、考核、奖惩等制度落实；从政道德教育、职业道德教育和政治业务学习经常化、制度化；内部管理制度完善，纪律严明；监督机制健全，对群众反映的问题及时处理，认真整改。

四、创建方法和步骤

（一）创建方法

1、县局成立创建领导小组，由县局局长担任组长，分管局长任副组长，负责具体抓，小组成员由监察室、办公室、人教科以及 12315 中心负责人等组成，领导小组办公室设 12315 中心，具体实施。

2、把本次创建文明示范窗口工作与巩固完善“群众满意站所（办事窗口）”活动有机结合起来。在组织创建过程中，注意征求群众意见并抓好整改落实，切实解决好群众反映比较突出的问题，达到创建与巩固都能取得比较好的成果。

3、把本次创建工作与工商开放日活动相结合。工商开放日活动是系统

对外宣传成果，展示形象的一个平台，也是创建“文明示范窗口”的有效载体。通过定型固化“工商开放日”工作机制，让群众走进机关、走进窗口、走进维权现场，熟知行政过程，参与行政监督，做到行政为民，还权于民。以此项活动来提高工商在群众的形象，为本次创建打下良好的基础。

4、把本次创建工作与加强窗口行风廉政建设相结合。行风廉政建设是创建“文明示范窗口”的首要条件，也是创建是否满意，是否达标的重要事项。要通过本次创建活动，在窗口树立干净干事、廉洁高效的工作理念，用文化解决不愿为，用制度实现不准为，以严惩警示不敢为，切实加强窗口的行风廉政建设。

（二）创建步骤

1、宣传发动阶段。局创建领导小组对本系统参评单位进行动员部署。12315窗口按照创建要求做好宣传、发动、落实。

2、组织实施阶段。创建单位对照《台州市文明示范窗口基本标准》制定分步骤工作要求，定岗定责，定岗定人，层层落实。

3、自评和迎接考评阶段。创建按照标准，对照检查，查漏补缺，全面迎接检查考核。

4、创建总结阶段。主要做好创建成果的宣传、总结创建经验，改进薄弱环节，不断促进提高。

五、几点要求

1、深化认识，加强组织领导。12315窗口要在县局创建文明窗口领导小组的组织领导下，发动全员之力，综合协调，形成12315窗口为主，其他部

门协同配合的良好工作机制。创建单位则要充分认识这次创建工作的重要性、必要性，切实履行职责，精心组织实施。

2、边创建边整改。12315 窗口创建单位，对照创建基本标准、发现问题及时完善与整改，力争进入优胜单位。

3、加强督查，务求取得实效。在创建活动中，创建单位要求真务实，切忌搞形式主义，防止走过场。局创建领导小组要加强监督检查，及时通报检查结果。对群众反映强烈的问题要进行梳理，并制定出整改意见，认真落实。

4、认真总结经验，构建长效机制。要总结创建活动中的先进经验和好的做法，以推动创建工作深入开展。通过本次创建活动，进一步提升窗口服务水平，建立健全各项规章制度，规范依法行政、依法办事的行为，完善行风建设和队伍建设的长效机制。

二 00 八年八月十八日

仙居县工商行政管理局文件

仙工商[2008]38号

关于调整仙居县工商行政管理局平安创建 (综治、创安)工作领导小组的通知

各所、科、室、队、协会:

因人事变动,经研究,决定调整仙居县工商行政管理局社会治安综合治理工作领导小组,现将调整后的领导小组人员名单通知如下:

组 长: 王德刚

副组长: 金石安

成 员: 赵 峰 陈志军 吴爱民 王天银 许光火
王中和 徐国军 张勇军 沈华富 张建德
朱荣福 李 斌 方逸平 戴建光 杨宝林
应 辉