

新发地市场 1632 个固定摊位变“哨岗” “三哨联动”第一时间解决消费者诉求

本报讯(通讯员 田春苗) 早上8点,走进新发地市场肉类交易大厅,猪肉交易摊位设置规范,产品码放整齐有序,销售人员身着统一红马甲,正忙碌地为顾客挑选、分割生鲜猪肉。89号摊位上的销售员滕明福在为顾客递上包装好的猪肉的同时,还递上一张“消费服务保障卡”,上面印有诉求联系电话,滕明福微笑着对顾客说:“如果有问题,找‘三哨’,保证给您解决,让您满意!”

“三哨”机制,是丰台区市场监管局促进新发地市场规范提升、转型升级过程中的一项创新举措。所谓“三哨”是指通过在新发地市场的投诉举报办公室设置接诉即办的“前哨”,在19个交易大厅办公室设置诉求处理的“哨点”,在1632个固定摊位设置诉求接办的“哨岗”,“三哨联动”将市场经营过程中出现的投诉、矛盾和问题化解在前端。“三哨联动”机制不仅激活了市场商户的积极性,还帮助市场重新梳理投诉举报接办、处理的组织层级和流程,以“小事不出店(摊)、大事不出厅、

难事不出场”为工作目标,将消费纠纷及时化解在市场范围内,从而减少12345投诉举报量,起到政府部门12345工作“前哨”的作用。

滕明福就是“三哨”机制的受益者。他对记者说:“市场实行‘三哨联动’机制后,市场对我们商户进行了统一的诉求纠纷处理技能培训,我现在遇到消费者诉求不再像以前那样发怵了,现在我既是一名销售者,又是市场诉求接办的‘哨岗’,自己摊位上的诉求我先积极解决,解决不了的,还有大厅的‘哨点’帮助解决,再解决不了的,还有市场的‘前哨’处理,保证最后一定让消费者满意。”他介绍,前两天,一位顾客投诉购买排骨后发现有异味,他积极处理,有自己处理不了的问题时,大厅的“哨点调解员”刘英辉积极帮助调解,最后心平气和地解决了问题,顾客也对他们的服务表示满意。

丰台区市场监督管理局相关负责人介绍到,新发地市场蔬果等农产品日交易量3.5万吨,消费

投诉集中在农产品零售环节,而“三哨”机制,恰恰畅通了零售环节消费者诉求反映渠道,提升诉求处理能力和效率。据介绍,新发地市场内的接诉即办“前哨-哨所-哨岗”,还对应了三个层级的“哨所指挥员、哨点调解员、哨兵服务员”,组建完整的诉求服务队伍,公示诉求处理流程。

据新发地猪肉交易大厅经理喇肖表示,自2023年3月以来,“三哨联动”机制已经运行半年多。经过丰台区市场监管局在市场诉求处理组织层级设置、机制流程建立、人员技能培训等方面的指导,目前,市场内商户都能按照“三哨”机制和流程规范解决消费纠纷,消费者对市场和商户的满意度明显提升,商户诚信经营的意识也有所提高。

据了解,3月底至今,新发地市场通过“三哨”共接办消费类诉求90余件,有效解决了不少日常投诉。“三哨联动”机制成为政府部门探索“接诉即办”工作前置服务的有效路径。

北京农民艺术节 丰台专场本周五开启

本报讯(通讯员 李想 班慧苑)第34届北京农民艺术节“乡村大舞台”丰台区专场展演暨村书记论坛(文化振兴)活动将于10月13日上午在北宫镇枣园举行。活动由文艺展演、非遗展示、村书记论坛和文化宣讲四部分组成。

本届农民艺术节以“乡情京韵颂盛世 凝心铸魂促振兴”为主题,将乡村振兴与传承非遗文化、农耕文化结合起来,打造妙趣横生的多元化活动现场。文艺展演环节,将以小年会、老北京叫卖、三皇砲捶拳、舞龙、杂技、空竹、中幡表演等传统非遗表演,与农民群众原创节目融合,呈现一场乡情浓郁的“乡村大舞台”。现场依托丰台区农村地区独具特色的传统文化资源,通过毛猴、北京灯影项目、彩塑京剧脸谱等非遗产品和农耕节气展示等,搭建京韵风味十足的乡村市集。

此外,村书记论坛环节,将突出文化赋能乡村振兴主题,邀请丰台乡村振兴领域卓有成效的村书记分享交流乡村振兴的举措与成果。让我们一起期待这场充满乡情京韵的文化盛宴!

(上接01版)

我区鲁斌获评全国2022最美基层环保人



不少人很难理解他这样给自己添活,问他:“耗费这么大人力物力,不是多管闲事吗?”鲁斌总是笑着说,只有向前一步、未诉先办,才能最大程度解决群众急难愁盼问题,解决的问题越多,投诉自然减少。鲁斌每年都要处理上百件信访,累计解决了近3000个群众急难愁盼问题,至今获锦旗20余面、表扬信100余封。

用心用情当好企业贴心人

前几年,一家开业不久的商场空调外机无

相关降噪措施,噪声扰民问题突出,但由于受到疫情影响,商场不愿支付相关治理费用。鲁斌多次带队联系商场负责人,出具限期整改责令书,指导采取降噪措施,但该商场负责人拒不配合,甚至拿出铁器威胁执法人员,还口出狂言,“你不让我好过,我也让你过不好”。鲁斌作为带队成员里最年长的一位,毫不畏惧,一边安抚同事,一边耐心解释,给出具体办法,协助联系设备厂家,最终该商场以最少花费解决了噪声扰民问题。

在辖区餐饮企业油烟污染专项整治工作中,鲁斌作为专班负责人,始终坚持“寓服务于管理、寓管理于服务”理念,带领专班成员,一心为企业送政策、送服务、送技术。时值盛夏,冒着烈日酷暑,跑遍全区1000多家餐饮企业,开展宣贯30余场,通过简洁明了的语言把专业术语传达给企业,协助企业提升环境管理能力,助力全区餐饮企业全部完成高效油烟净化器升级改造工作和自动监控安装工作,为提升精细化监管水平夯实基础。

“倍增追赶、合作发展”·一把手访谈

(上接01版)

这里的古镇文化历久弥新,曾经的“九省御路”,千年商驿古镇,商贾云集,五教并存,五里槐荫中分布着7处国家级保护文物,29处历史建筑,凝聚了一代代居民的浓厚乡愁和印记。

这里的红色文化传承永续,一百年前“京汉铁路工人大罢工”在这里发端,毛泽东同志曾说“中国工人运动还是从长辛店铁路工厂开始的”,长辛店二七纪念馆获评全国爱国主义教育基地,留法勤工俭学预备班旧址、劳动补习学校旧址等8处革命旧址串联起经典的红色旅游路线,“北方的红星”闪闪发亮。

这里的铁路文化长盛不衰,拥有120余年光辉历史的中车北京二七机车有限公司,积极转型升级,利用腾退空间建设的国家冰雪科研训练基地,点冰成金,诞生了冬奥冠军。“1897”科创园成为新晋网红打卡地,昔日的“新中国火车头”提供了独特的工业遗存和现代化的产业空间。

主持人:听了李书记的介绍,观众朋友也一定特别想去这块古韵盎然的红色热土上走一走、看一看,那咱们是如何把这些独特的资源与产业进行融合,实现倍增追赶的?

『长辛店模式』助推老镇蝶变

长辛店街道党工委书记李忠

李忠:我们立足自身历史文化特色,落实《北京市城市更新条例》,用城市更新延续历史文脉,探索了保护传承与有机更新协同发展的“长辛店模式”。

一是开展保护式棚改。完整保护传统风貌和街巷肌理,已有1.55万人完成搬迁。今年元宵、端午之际,为弘扬历史传统与人文和谐,抒发老镇人民对城市更新的美好愿望,长辛店老镇举办了2场民俗庙会活动,重现了五里繁华的热闹场景。

二是编制《长辛店老镇街区控规》。以文为魂,以街为骨,以船为形,保留“一街三十八条鱼骨巷”的风貌肌理,确定了“一轴、三区、九组团”的发展格局,以长辛店大街为轴,打造文商旅体验区、文教健康片区、老镇科创片区,实现“文、商、旅、产、居”融合发展。今年年底,长辛店老镇城市更新1万平方米启动区将正式开工建设。

三是产业升级激发活力。营造老镇创新场景链,培育文旅消费新业态,制定文化、产业、社区、空间四方面更新策略,前不久在2023北京国际设计周长辛店分会场发布了长辛店“扶摇计划”“长辛期待计划”,展现了老镇共创、共建、共赢的美好前景。

主持人:您对老镇未来的描绘真是令人心驰神往,我们也期待着长辛店老镇有机更新的成果越来越丰富。在“倍增追赶、合作发展”的道路上,街道还有哪些思路 and 想法?

李忠:我们将以文化自信为引领,以产业创新为目标,完善“生产+生活+生态”的发展格局。

一是打造高精尖智能制造特色园区。加快以中车北京二七机车有限公司为代表的疏解腾退空间再利用,激发6.5万平方米产业空间的规模效益,引进智能制造、轨道交通、航天航空等产业,尽快实现产业焕新。

二是稳步推进长辛店、赵辛店2个城中村改造,盘活存量资源,统筹用好农村集体建设用地,加强优质生活空间供给,提升人居环境品质和群众满意度。

三是实施好“绿道、碧道、秀道”工程,以长辛店大街、九子河、京广铁路沿线等区域的生态建设为重点,打造城市金角银边,提升生态活跃度,在绿色发展中实现倍增追赶。



他们接过京蒙协作的“接力棒”

本报讯(记者 赵智和 通讯员 杜伟光)近日,记者从兴安盟扎赉特旗了解到,2023年投入京蒙协作资金7597.82万元,实施项目14个,全部启动实施并按计划推进,已拨付项目资金6295.962万元。丰台区相关单位与扎赉特旗对应的苏木乡镇、嘎查村、学校、基层医疗机构全部签订结对帮扶协议。截至目前,丰台区街镇已完成420万元的捐款捐物,另购买扎旗本地农畜产品81万元。

“我们紧盯京蒙协作资金项目,实行周统计、月调度机制,保障各项工作按序时进度完成。”西罗园街道办事处副主任,扎赉特旗常委、副旗长杨朔说,“来扎赉特旗3个多月了,我非常想念在北京的妻子和11岁的女儿,4岁的儿子,偶尔我们会视频见个面。”

记者了解到,6月2日,丰台区第三批赴内蒙古挂职团队来到扎赉特旗,他们迅速转变角色,融入扎旗团队,克服困难,积极投身到京蒙协作各项工作中。第一时间与“组团式”帮扶的学校、医院、科技人才领队建立联络机制和沟通平台,做好帮扶人才的日常管理和服务保障,及时协调旗政府解决专业人才在日常工作和生活中遇到的重点难点问题。

卢艳波是石榴庄街道社区建设办公室科长,现挂职兴安盟扎赉特旗发改委副主任。他深入田间地头考察,推动项目对接,做好农产品、旅游产品的推介。“挂职工作是一次难得的锻炼机会,在人生中增添了一段有意义的履历,如今接力棒交到我们手中,深感责任重大,使命光荣,一定会倍加珍惜、继续努力。”卢艳波说。

挂职团队深入扎赉特旗14个苏木乡镇和部分重点企业走访调研,了解基础情况和京蒙协作项目。全面梳理结对帮扶协议,督促指导扎旗苏木乡镇(嘎查村)与我区街镇(社区村)完成好2023年结对帮扶协议的签订工作。同时,他们还帮助扎赉特旗有效对接了农畜产品销售、医疗义诊、职业教育、数字经济、慈善救助、农业深加工等资源。

“作为援派干部,我将服务好当地乡村振兴工作,保质保量完成好帮扶任务,向领导和同志们交一张合格的答卷。”李响说。他是区城管委能源运行科副科长,现挂职扎赉特旗乡村振兴局副局长。接到上级通知,他毫不犹豫地受领了任务,安顿好家人后,义无反顾地踏上了奔赴扎赉特旗的道路。

佟国坚是区科信局二级调研员,挂职扎赉特旗农牧科技局副局长。根据上级通知,他要在2022年11月15日下午赶到扎赉特旗。由于疫情防控要求,他自己驾车从北京准时赶到扎赉特旗。在疫情防控工作中,佟国坚把北京疫情防控的经验做法运用到扎赉特旗,为扎赉特旗疫情防控工作提供了经验支撑。

丰台挂职团队专门制定《丰台区挂职团队“双包联”机制》,更好地发挥团队成员在两地间的桥梁纽带作用。协助扎旗政府重点围绕京蒙协作在旅游、医疗、教育、农畜产品销售、产业合作、科技创新等六个方面,深化丰台区与扎赉特旗战略合作关系,打造“丰·来”品牌影响力,全面提升两地协作新高度。

杨朔介绍,“我们先后组织扎旗29家企业分批赴重庆市、北京市丰台区参加消费帮扶推介活动。积极参加‘花开丰台’端午文化游园会和‘山水盟约·丰宜福台’文化旅游暨农畜产品招商引资推介会,现场推介扎赉特旗土特产品和文化旅游资源。截至目前,累计销售农畜产品和特色手工艺品1.8亿元,完成年度消费帮扶任务100%”。