

区市场监管局率先开展“行政调解+消协调解+人民调解”三结合工作模式

“行政调解+消协调解+人民调解”三结合工作模式是区市场监管局探索接诉即办工作提质增效的一项创新举措,在家装类消费纠纷领域先试先行。区市场监管局、区消费者协会联合中国室内装饰协会人民调解委员会共同建立起多元化、创新型化解调处消费矛盾纠纷的联动机制,致力于有效提高家装类诉求解决率,群众矛盾纠纷在这里能够实现“一站式服务、一体化运行、一揽子解决”,进一步保障消费者合法权益。同时也能够节省消费型企业在处理消费纠纷投诉过程中付出的时间成本和人力成本,为优化消费领域营商环境提供了附加值。

创新举措 将家装类消费纠纷解决在“末梢”

本报讯(通讯员 林晨)今年以来,区市场监管局接办房屋装饰装修类投诉举报达2100余件,其中合同纠纷、售后服务、材料质量等问题是家装类消费纠纷的“重灾区”,因家装消费隐蔽工程多、消费者与商家信息不对称,此类消费纠纷调解周期长且难度较大。针对这一情况,区市场监管局率先开展“行政调解+消协调解+人民调解”三结合工作模式,用心用情当好人民群众的“贴心人”,深入推动家装类消费纠纷解决在社会治理“末梢”。

近日,某市民经12345热线向丰台市场监管局反映,其在丰台区一家具城购买的家具有异味导致家人头晕,怀疑是甲醛及苯超标,该市民向家具市场商户要求退货退款未果后希望市场监督管理部门协调解决。属地市场监管所接到该投诉工单后,初步判断涉及的专业问题比较复杂,经涉事双方同意,市场监管所协同区消协邀请中国室内装饰协会人民调解委员会介入参与调解。经人民调解委员会的专业分析、判断,并与当事双方进行耐心细致的专业解答、科学分析、充分调解,于七日内促成当事双方达成一致意见,成功退货退款,并由人民调解委员会出具具有法律效力的调解协议。消费者于次日回复市场监管所工作人员,7000余元退款已经收到,并对区市场监管局和人民调解委员会的高质量专业化调解工作予以好评。

区市场监管局执法人员介绍,当消费者投诉

有关家装建材行业的消费纠纷问题时,市场监管部门按照接诉即办工作要求在限定期限内将首先进行行政调解。遇有专业问题不能促使涉事双方达成一致意见时,区消费者协会将邀请人民调解委员会的专家参与调解,提供更专业更全面的调解意见。如果问题复杂或调解进程僵持不下,经涉事双方同意将启动人民调解程序,精准对接司法法律保障,依法保护消费者合法权益,同时兼顾消费型企业的现实困难,通过多元共治的调解方式,更全面、更有效地解决消费纠纷。

区市场监管局出台了《关于促进“接诉即办”工作中家装消费领域行政调解、消协调解、人民调解多元共治,合力化解矛盾纠纷工作试点试行方案》。目前该方案已在辖区市场监管所和建材家具城进行试点。试行期间,中国室内装饰协会人民调解委员会向基层监管所提供专家意见22次,协助促成调解21件、独立出具达成调解协议书1件,为家装行业类接诉即办工作提质增效。

“行政调解+消协调解+人民调解”三结合工作模式,通过行业专家的参与和精准对接法律出口,既疏解了司法调解诉讼数量激增的潜在压力,也打通了以司法路径保护消费者合法权益的隐形壁垒,为消费者提供了更专业、更有效、更有公信力的维权途径。下一步,丰台区市场监管局将进一步加深与人民调解委员会的沟通协作,持续探索提升接诉即办工作效能,营造良好的消费环境,让消费者安全消费、放心消费。

9 新村街道

居民遇突发事 社区“救”在身边

本报讯“您好,我是通过社区书记卡上的电话联系到您,我们家有突发情况,能帮我们解决一下吗?”12月4日上午10点18分,新村街道首经贸中街社区书记曹瑞锋接到辖区居民一个紧急求救电话。田女士表示今天自己下楼晾被子的这会工夫,爱人的腿卡在了阳台的铁栅栏里拔不出来了……

情况十万火急,时间就是生命,曹瑞锋带领工作人员陈勇立即赶往现场,先从侧面观察男子的状况,发现他站在自家5层阳台上,情绪激动,双手把着护栏,整个身体卡在防护栏杆内,一旦松手,后果不堪设想。曹书记在距离该男子几米外的地方,耐心询问情况,开导劝解。在观察到男子情绪逐渐平稳后,曹书记从侧面慢慢靠近,趁其不备,一把抓住男子胳膊并顺势搂住了他。由于该男子长时间站立,腿脚已经发麻僵硬,无法自己翻回栏杆安全一侧,于是曹书记同工作人员一起将他抱回安全区域。当日下午社区工作人员电话联系了田女士,关心了解居民的家庭情况及其爱人病情。居民对首经贸中街社区书记曹瑞锋及工作人员给予的帮助表达了谢意,并对社区的关心关怀表示了感谢。

新村街道通过发放社区书记联系卡、公布电话、召开座谈会和三上门及张贴公示牌等措施,提高沟通处置实效性,提升服务效能,真正做到于细微处着手,进一步畅通居民诉求反映渠道,从源头上降低投诉量,降低万人诉求比。并积极开展社区书记联系卡发放和联系牌悬挂工作,借助发放张贴工作主动向群众报到,将服务送到身边,及时有效解决好居民急难愁盼的身边事。随着“社区书记联系卡”的普及,越来越多的问题得到了快捷处理,居民的安全意识也在提升。此项工作进一步提升了社区服务工作质量,让居民真切地感受到了零距离的亲切感。居民有困难,找社区救助;有矛盾,找社区调解,共同构建一个温暖、和谐的社区环境。

9 和义街道

聚焦“关键实事” 提升居民“微幸福”

本报讯(通讯员 李彤姝)翻修凉亭、加盖顶棚、清理楼道堆物……丰台区和义街道和义东里第二社区党委坚持党建引领基层治理,强化“党建+安全”责任落实,以居民问题需求为导向,聚焦“关键实事”,提升居民的“微幸福”。

近日,和义街道东二社区居民通过社区书记联系卡联系到社区书记,反映东里二区18号楼前的凉亭支柱处出现开裂现象,存在严重安全隐患;六区12号楼楼道内长期堆放着纸箱、衣柜、床垫等杂物,影响出行,存在消防隐患。

拆除还是维修 议事协商来讨论

东二社区属于上个世纪90年代的老旧小区,居住的老人孩子都很多,平时活动范围大多在小区内,且活动时间较长,尤其是公共凉亭,是休憩、下棋、散步等日常活动的首选场地。由于使用频繁,加之长期风吹日晒雨淋,东里二区18号楼前凉亭支柱位置已经产生开裂现象,存在严重的安全隐患。社区工作人员第一时间在凉亭周围贴上了危险提示,避免居民误入受伤。

“这个凉亭已经几十年了,我们搬来的时候就有,每天晚饭后都带孩子来这玩,但是现在柱子这个破裂程度每次走过都觉得提心吊胆的。”“亭子拆掉有点可惜,但是大家伙的安全才是第一位的。”面对拆除还是维修的问题,居民们提出了不同的看法,社区党委就此召开了社区居民议事协商会,在征得居民代表的意见后,社区最终决定将凉亭翻修。

经过一周多的施工时间,凉亭被翻修改造完毕,拆除原来的顶柱,加盖了钢架结构天蓝色顶棚,起到遮阳和防雨的功能,同时还使用钢支架将凉亭侧边支柱固定起来,消除了使用过程中的安全隐患。

当好小区“清道夫” 多方联动治顽疾

东里六区12号楼属于失管楼宇,长期以来,有些居民将舍不得扔的废旧家具、旧自行车、可回收纸箱废品等堆放在楼道内、楼梯旁,不仅挤占了大量的楼道公共空间,也存在一定的安全隐患,成为困扰社区工作、居民生活的“老大难”问题。

为更好地营造整洁、干净、优美的生活环境,做好创城创卫各项工作,社区党委坚决破题,组织开展公共区域堆物堆料集中清理整治行动。社区包楼干部和工作人员充分发挥网格化管理作用,积极宣传,通过贴通知、在微信群内发提示等方式,引导居民先自行清理。对没有主动清理的居民,东二社区联合街道执法队、平安办,协调派出所民警及消防力量前往六区12号楼1-6层,以逐层挨家挨户走访的形式,耐心劝导,向居民们讲解楼道乱堆杂物的安全隐患和严重后果。经过此次专项整治,清理了一批堆物堆料和大件垃圾,楼道逐渐恢复干净整洁,整治行动取得了阶段性成果。

想居民之所想,解居民之所忧。东二社区党委将继续以“我为群众办实事”为抓手,营造安全、文明的居住环境,抓好社区基础设施建设,提升优化为民服务水平,让基层治理“更有温度”。

9 右安门街道

重新铺设路面 居民出行更方便



本报讯(通讯员 李小凤)近日,右安门街道开阳里二区4号楼居民代表给社区送来了锦旗,感谢开阳里第一社区为民办实事解难事。

据了解,开阳里二区4号楼楼前的地面,由于常年车辆碾压,造成了地面坑洼不平、塌陷的情况,一到雨季路面积水、冬季下雪结冰,极易造成高龄老人走路崴脚、小孩摔倒等问题。

开阳里第一社区党委书记刘冠华了解到此情况后,立即召开党委会针对4号楼路面问题进行了讨论,将问题上报给街道相关部门,最终在各单位的协调下,对路面进行了重新铺设,坑洼的路面平坦了,居民出行更加方便,得到了居民的一致好评。

9 太平桥街道

下水堵塞居民愁 快速响应解民忧

本报讯(通讯员 白婧丽 付华)近日,居民赵先生向太平桥街道反映,位于精图小区56号院6号楼的母亲家下水道堵塞,影响老人日常生活。接到反映后,精图社区立即协调物业人员携带专业疏通工具上门,半小时后下水道即成功疏通,物业同步清理了现场洒落的污水。社区工作人员向赵先生的母亲发放了社区书记联系卡,告知其以后如遇问题可直接拨打联系卡上的电话。

“谢谢你们们的帮助,我母亲年纪大了,我又不在她身边,现在下水不堵了,我放心了!”赵先生在电话中向工作人员道谢。

家住莲花池社区51号院4号楼的郑先生反映,他家厨房下水堵了,往外冒脏水。接到反映后,工作人员第一时间通知物业上门维修,物业当天即对4号楼下水管道进行抽水作业,暂时缓解了下水问题。第二天上午,莲花池社区邀请管道疏通公司查找郑先

生家厨房下水管道对应的污水井,并做了专业疏通,彻底解决了下水堵塞问题。郑先生把疏通过程录了小视频发到了业主群,群里业主接连点赞。

“我家厨房正往外渗水,大概晚上六点开始渗的,家里积水已有2至3公分深了,快来帮我们看看吧。”太中里小区37号楼1单元的张先生急切地说。接到反映后,太中里社区工作人员火速前往现场勘查,查明1单元的2层至6层共用排污管道,由于2层住户厨房下水管道堵塞,导致2层至6层污水返流。社区协调物业使用专业疏通机与疏通弹簧,深入下水管道15米持续疏通1小时后,张先生家厨房下水恢复了畅通。针对张先生居住的37号楼楼龄老、问题多等情况,太中里社区协调物业对该楼做了深入排查,发现下水管道已老化。第二天,社区将37号楼当前的管道现状及存在的隐患形成书面报告,递交产权单位,督促其尽快改造下水管道。

洗菜、刷碗时,下水槽堵塞;正在洗脸,水池下不去水;洗澡时,地漏堵住;上完厕所后,马桶冲不下去,甚至地面返水……这些是居民日常生活中经常遇到的问题,太平桥街道高度重视居民关于下水堵塞的诉求,“接诉即办”解民忧。据了解,对下水堵塞的简单问题,太平桥街道通常在1小时内解决;如问题较为疑难复杂,通常在2天内解决。截至12月14日,2023年度太平桥街道已累计帮助居民解决下水堵塞问题76件,有力解决了居民日常生活中的下水堵塞困扰。

“下水堵塞特别影响日常生活,我们把这类诉求列为重点,快速响应、切实办理,不断提高地区居民幸福指数。”太平桥街道市民诉求中心相关负责人表示。

太平桥街道将继续及时回应居民关切,解决下水堵塞等居民的堵心事,为居民创造清洁、舒适的生活环境。