

# 解决群众热点问题 保障监管工作发展

## ——市市场监管局着力提升消费者满意度

全媒体记者 刘莉



市市场监管局始终紧扣服务民生导向,立足工作职能,依法依规做好信访稳定和消费投诉工作,构建起和谐稳定的市场监管环境。去年以来,共办结各类信访件196件,满意率达到99%。

依法落实主体责任。认真贯彻落实《信访工作条例》,压实解决信访问题的主体责任,将任务细化分解,责任到人,以责任落实推动工作落实。建立各类信访件台账,及时交办落实,建立销号管理,做到苗头早发现、问题早介入、矛盾早化解。

依法履行工作职能。按照“诉求合理的问题解决到位、诉求不合理的思

想教育到位”的要求,从源头入手,用诚意和耐心有针对性地做好疏导工作;针对群众关心、社会关注的热点问题,通过多种渠道宣传相关知识,引导群众通过正确渠道、合理方式反映自身诉求;把信访工作与规范自身行为结合起来,着力抑制因服务、执法过程中不规范行为引起的信访事件;针对各类信访件,及时跟踪督办,

一抓到底。

依法处置各类投诉。以开展“放心消费示范单位创建”工作为契机,健全消费维权机制,监督经营者落实主体责任,化解消费纠纷。去年以来,运用“12315投诉平台”,共为消费者挽回经济损失62.85万元。持续扩大ODR(“在线消费纠纷解决”)企业覆盖面,ODR企业可在市场监管部门介入前,通过全国12315互联网平台与消费者沟通互动,直接在线处理投诉、和解消费纠纷,有利于建立和谐的消费关系。共建立ODR企业12家。加强消费维权服务站规范化建设,在商场、超市、市场、企业、景区设立“消费维权服务站”,充分发挥12315网络体

系在消费者利益协调、诉求表达、矛盾调处、权益保障等方面的积极作用,对于更加有效地强化消费维权,畅通维权渠道,提升消费维权水平,及时化解消费纠纷,改善消费环境,扩大消费需求,促进经济社会和谐稳定具有重要意义。截至目前,我市建立“五进服务站”431家,取得良好实践效果。

市市场监管局切实解决群众最关心的热点难点问题,以务实的工作作风赢得消费者的信任、诉求者的满意,努力保障了市场监管工作的和谐发展。他们将继续强化信访处置工作,维护消费者合法权益,加大违法行为查处力度,不断增强人民群众的幸福感、获得感和安全感。



每逢春节,很多家庭都会添置一些新的碗盘餐具,寓意对新年的美好祝愿。为了满足市民的消费需求,商家也会将准备充足的商品摆上货架显眼位置供消费者选购。这是市民在铁东区三马路步行街挑选商品。  
全媒体记者 王惠 摄

序号	品种	规格等级	单位	零售价格
1	大米	中等/普通	元/斤	2.1
2	面粉	中等/普通	元/斤	2.29
3	豆油	中等(散装)	元/斤	5.69
4	猪肉	中等(后臀)	元/斤	11.8
5	牛肉	中等	元/斤	38.8
6	白条鸡	中等(肉食)	元/斤	6.9
7	刀鱼	中等	元/斤	6.98
8	鲤鱼	中等	元/斤	5.98
9	鸡蛋	中等	元/斤	4.88
10	干豆腐	中等	元/斤	4.98
11	豆角	中等	元/斤	7.88
12	黄瓜	中等	元/斤	5.58
13	青椒	中等	元/斤	5.18
14	西红柿	中等	元/斤	2.78
15	大白菜	中等	元/斤	0.68
16	土豆	中等	元/斤	1.28
17	茄子	中等	元/斤	4.48
18	葱	中等	元/斤	2.88
19	姜	中等	元/斤	7.68
20	蒜	中等	元/斤	3.98

以上价格来自地直街双亿超市,由四平市商务局提供。

## 经济资讯

### 我国建筑市场发展将转向“宽进、严管、重罚”

新华社1月17日电 住房和城乡建设部部长倪虹17日在2023年全国住房和城乡建设工作会议上表示,当前和今后一段时期,要抓好建筑市场发展,从“严进、松管、轻罚”向“宽进、严管、重罚”转变。

建筑业是重要的实体经济,为经济社会发展提供重要支撑,要守住为社会提供高品质建筑产品的初心。倪虹要求,资质审批要提速,增加审批频次,提高审批效率。严格实施项目建设全过程动态监管,用好数字化手段,用好信用手段,构建诚信守法、公平竞争、追求品质的市场环境。

据了解,住房和城乡建设部将研究建立建设工程许可制度,以工程质量安全为核心,构建从建设工程设计、到施工、到验收、再到运维的闭环管理制度。

倪虹强调,对工程质量不合格、恶意拖欠工人工资、造成伤亡事故等严重后果的,依法依规处罚项目负责人和企业法人,并列入诚信黑名单,在一定时间内个人不能在这个领域从业、企业不准承接新业务。

在施工现场方面,要向科技进步要质量,要安全、要效益,突出提品质、降成本两个主攻方向,集中攻关关键技术,大力推广应用新材料、新工艺、新产品,加强建筑工人队伍培训教育,建设一个又一个好项目。要大力推进数字化建设,举全行业之力打造“数字住建”。

据了解,今年我国将以建筑业工业化、数字化、绿色化为方向,不断提升建筑品质。提升住宅设计水平,健全工程质量保障体系,启动涵盖建筑全生命周期的质量保险试点,发展智能建造、装配式建筑等新型建造方式。

倪虹强调,对工程质量不合格、恶意拖欠工人工资、造成伤亡事故等严重后果的,依法依规处罚项目负责人和企业法人,并列入诚信黑名单,在一定时间内个人不能在这个领域从业、企业不准承接新业务。

在施工现场方面,要向科技进步要质量,要安全、要效益,突出提品质、降成本两个主攻方向,集中攻关关键技术,大力推广应用新材料、新工艺、新产品,加强建筑工人队伍培训教育,建设一个又一个好项目。要大力推进数字化建设,举全行业之力打造“数字住建”。

据了解,今年我国将以建筑业工业化、数字化、绿色化为方向,不断提升建筑品质。提升住宅设计水平,健全工程质量保障体系,启动涵盖建筑全生命周期的质量保险试点,发展智能建造、装配式建筑等新型建造方式。

倪虹强调,对工程质量不合格、恶意拖欠工人工资、造成伤亡事故等严重后果的,依法依规处罚项目负责人和企业法人,并列入诚信黑名单,在一定时间内个人不能在这个领域从业、企业不准承接新业务。

## 坚持“房住不炒” 我国多举措促房地产市场发展

新华社1月17日电 住房和城乡建设部部长倪虹17日在2023年全国住房和城乡建设工作会议上表示,2023年,要以增信心、防风险、促转型为主线,促进房地产市场平稳健康发展。大力支持刚性和改善性住房需求,毫不动摇坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位,因城施策、精准施策。

倪虹说,要推进保交楼保民生保稳定工作,化解企业资金链断裂风险,努力提升品质,建设好房子,整治房地产市场秩序,让人民群众放心购房、放心租房。

以发展保障性租赁住房为重点,加

快解决新市民、青年人等群体住房困难问题。大力增加保障性租赁住房供给,扎实推进棚户区改造,新开工建设筹集保障性租赁住房、公租房、共有产权房等各类保障性住房和棚改安置住房360万套(间)。积极发挥住房公积金作用,推进住房公积金数字化发展。

对于房地产工作的总体部署,会议指出,房地产工作要融入党和国家事业大棋局,锚定新时代新征程党的使命任务和当前的中心工作来展开。

一是稳预期。要牢牢坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位,增强政策的

精准性协调性,以更大力度精准支持刚性和改善性住房需求,提升市场信心,努力保持供需基本平衡、结构基本合理、价格基本稳定,同经济社会发展相协调、同住宅产业发展相协调,严控投机炒房。

二是防范风险。要“抓两头、带中间”,以“慢撒气”的方式,防范化解风险。“一头”抓出险房企,一方面帮助企业自救,另一方面依法依规处置,该破产的破产,该追责的追责,不让违法违规者“金蝉脱壳”,不让损害群众利益的行为蒙混过关。切实维护购房者合法权益,做好保交楼工作。“一头”抓优质房企,一

视同仁支持优质国企、民企改善资产负债状况。

三是促进转型。各项制度要从解决“有没有”转向解决“好不好”。有条件的可以进行现房销售,继续实行预售的,必须把资金监管责任落到位,防止资金抽逃,不能出现新的交楼风险。要大力提高住房品质,为人民群众建设好房子,大力提升物业服务,让人民群众生活更方便、更舒心。要形成房屋安全长效机制,研究建立房屋体检、养老、保险等制度,让房屋全生命周期安全管理有依据、有保障。

## 及时畅通物流“最后一公里”

梁瑜

### 财经论坛

一头连着生产供给,一头连着消费需求,现代物流可谓经济的“经脉”。近日发布的多项数据表明,随着保通保畅措施发力,交通运输行业相关运行指标持续好转,“主动脉”和“微循环”进一步畅通。

数据显示,2022年12月中国物流业景气指数降幅明显收窄,2023年元旦期间邮政快递业揽收包裹同比增长15.2%。不管是保障市民的“菜篮子”“米袋子”、工厂的生产原料,还是运输药品、防疫物资等,均

依赖于物流畅通。打通“经脉”,破除“藩篱”,才能稳定市场预期,坚定发展信心。

眼下,传统消费旺季——春节临近,保通保畅面临一定压力。近日召开的国务院常务会议提出,要持续做好交通物流大动脉、微循环保通保畅。支持物流企业合理调配运力,补充一线力量,关心关爱快递员、外卖等人员,及时打通末端服务可能遇到的堵点,保障春节期间物流稳定运行。

应多一些人文关怀,更好激发快递从业人员的能动性。值得欣慰的是,近日,多家快递公司已明确2023年“春节不打烊”,用真金白银

补贴留守员工。有的快递公司推出温暖礼包,预估留守快递员每人额外获得补贴2000元左右;还有的为了让春节留守的一线员工踏实过年,将为员工提供高于国家法定标准的福利补贴。

物畅其流,需要切实解决末端配送“最后一公里”的问题,必须着眼长远,不断提升基础能力。客观上,疫情冲击相当于对交通网络进行了一次压力测试,既展现出我国物流的实力和韧性,也暴露了物流链存在的一些断点、堵点。当前,我国现代物流“大而不强”问题明显,规模经济效益释放不足,存量物流基础设施网络在一定程度上“东强西弱”“城强乡弱”。比如,

农村物流仍存在设施现代化水平低、资源整合不充分、配送成本高等短板。

前不久,国务院办公厅发布了《“十四五”现代物流发展规划》,明确了“十四五”时期现代物流发展的总体思路、空间布局、重点任务和重大工程。这是我国现代物流领域的第一份国家级五年规划,具有里程碑意义,对推动现代物流实现“由大到强”转变给予指引。

一通则百通。快速物流加速“跑”,是经济生产活动恢复的体现。可以预见,随着疫情形势好转,劳动力供给能力逐步恢复,现代物流体系加快构建,物流堵点必将被进一步打通,助力我国经济社会平稳健康发展。