



# 金湖县市场监管局 把工作做到湖城百姓的心坎上



帮助企业夺得“江苏省省长质量奖提名奖”和“市长质量奖”；耿正松劳模创新消费纠纷调解工作室“不见面”调解，解决消费者维权纠纷；优化办事流程，切实提升群众幸福感、获得感、满足感……近年来，金湖县市场监管局紧盯群众所盼、企业所愁、基层所需，摸实情、找症结，解决问题、改进工作，积极优化营商环境，推进保障和改善民生工作取得新成效。

■融媒体记者 郭敏杰 潘梦洁 通讯员 闵海燕 赵恩众 胡杨



助力企业提质增效



创新机制，化解纠纷



专项检查，守护安全



加强监管，有序发展



服务规范，群众满意

## ◎优服务 当好企业发展坚实后盾

日前，记者走进江苏杰创科技有限公司，看到技术人员正在对新研发的产品进行检测。“产品虽然只有一点大，但核心技术都蕴含在里面。”杰创科技总经理陈红群告诉记者，国内压力传感器及高精度变送器的生产一直没有形成规模，核心技术一直被国外所掌控。2022年，公司顺利攻克技术难关，为中国压力仪表企业占领产业高端铺平了道路。

一只只小小的仪表，历经十几年精心打磨，在去年迎来了它的“高光”时刻。在金湖县市场监管局指导下，江苏杰创科技有限公司夺得“江苏省省长质量奖提名奖”，全县首家，也是全市去年唯一一个上榜企业。“从县长质量奖到市长质量奖，再到省长质量奖提名奖，这对于杰创来说是一份莫大的殊荣，是对杰创科技过去十几年创业成绩的褒奖，是对我们产品质量至高无上的褒奖。”陈红群说。

杰创科技把“质量兴企”作为可持续发展的重要措施，践行“专精特新”发展路径，不断提炼构建杰创质量管理体系，持续向客户提供优质的产品与服务。获奖的背后，是杰创科技十余年的实践，是对“零误差”质量管理的坚守，也离不开市场监管工作人员的默默付出。金湖县市场监管局充分发挥政府质量奖示范引领作用，

按照“培育一批、发展一批、储备一批”的工作思路，积极当好政府质量奖培育的宣传员、引导员、协调员，分层级、分行业、分阶段抓培训、抓帮扶、抓典型、抓成效，广泛推行质量激励创新，不断提升政府质量奖品牌社会认知度和影响力，每年定期举办县长质量奖申报暨卓越绩效评价准则培训班，邀请质量专家授课，解读管理办法及申报要求，并就材料审核、专家答辩、现场评审等进行答疑，进一步推广运用卓越绩效管理，助力企业提质增效、转型升级，赋能县域经济高质量发展。

仪器仪表是金湖县传统优势产业，一路走来，集聚效应逐步形成，目前已成为金湖县工业经济的特色产业和增长极，正在向专业化、个性化、智能化、成套化方向发展。据了解，金湖县拥有各类仪器仪表市场主体近2000家。2023年6月，金湖仪器仪表产业园顺利通过省专家评审组验收，成为全省首家省级仪器仪表产业园。下一步，金湖县市场监管部门将继续深入实施创新驱动发展战略，以促进经济结构调整和产业转型升级为主线，以体制机制改革激发创新活力，以科技创新为核心带动全面创新，推动县域加快形成新质生产力。

## ◎护民生 营造百姓放心消费环境

“打了12345热线，老耿当天就联系双方，获取购买凭证和实物图片。认定商品存在质量问题后，老耿对商家进行劝导和普法宣传，商家也认可调解建议，为我办理了退货退款。”日前，对所购服装质量存在疑义的市民王先生，对金湖县市场监管局耿正松劳模创新消费纠纷调解工作室的办事效率连声称赞。

耿正松劳模工作室成立于2017年底，耿正松为工作室专职调解员，工作室主动对接12345、12315平台，主动介入收集到的矛盾线索，及时将矛盾消除在萌芽状态。工作室还创新消费纠纷调解机制，调解过程中及时派发《消费纠纷调解行政指导书》、普及相关法律法规，受到群众一致好评。工作室成立以来，已化解纠纷2000余件，耿正松成为消费者心目中的“娘家人”“代言人”。

近年来，金湖县市场监管局树立“大市场、大监管、大质量”理念，坚持以“守初心、贴民心、保安心”为出发点，立足岗位职能，回应社会关切和消费热点，依法履职，加强宣传，多措并举切实做好消费维权工作，努力营造公平竞争、安全放心的市场环境。该局以耿正松劳模工作室为抓手，完善投诉举报处理工作制度，优化工作流程，进一步明确各环节岗位职责，不断健全工作机制，秉持解纷息讼、调解为民的初心，将纠纷控制在源头、矛盾消除在当地。

该局根据省市县“放心消费创建”实施方案工作要求，把消费维权和“放心消费创建示范单位”“消费纠纷在线解决服务企业”“线下无理由退货企业”“诚信经营户”创建工作结合起来，手把手

对各类市场主体进行指导、培育，增强市场消费信心，取得显著成效。去年，该局在家和国际广场开展“诚信经营、放心消费”主题实践活动，50余名经营者现场在主题板上进行诚信经营签名，主动承诺接受社会各界监督。该局现场发放消费知识宣传手册100余份，现场接受群众咨询20多人次。与此同时，该局组织召开放心消费创建工作培训指导会议，向现场30多户商家讲解创建标准和要求并解答相关疑难问题。在该局指导下，家和国际家居有限公司创成淮安市放心消费创建示范单位。

该局制定投诉举报接待、消费纠纷调处职责分工等系列工作制度，积极推行提前介入、了解诉求“零遗漏”，便民利民、贴心服务“零缺失”，普法宣传、化解矛盾“零激化”“三无”工作法，保证投诉咨询畅通无阻，形成迅速反应、快速处理、及时反馈机制，切实维护群众利益和消费者合法权益。针对投诉相对较多的问题，该局主动作为，在重点景区、商超、街区设立放心消费维权服务站，普及消费维权知识，倒逼经营者重视消费纠纷化解。该局积极主动处置消费纠纷，发展ODR在线纠纷调处商户11家，鼓励引导经营者闭环解决投诉，促进双方和解，不断提升经营者主体责任意识和守法意识，投诉举报处置质量、效率和自行和解率进一步提高。2023年，该局共受理各类投诉举报3433件，消费纠纷调解成功率72.83%，为消费者挽回经济损失300余万元。钟光平同志获评全国消费维权先进个人。

## ◎促发展 建强市场监管战斗堡垒

走进金湖县市场监管局黎城分局，宽敞明亮的群众办事大厅、清晰明朗的业务办理流程、科学精细的智慧监管系统……到处充满标准化、规范化的建设气息。“服务好，速度快！以前办事要跑好几趟，两三天才能办下来。现在涉及市场监管的事项一个窗口直接办理，像我这种变更手续，只要几分钟就办好了。”谈起现在市场监管部门的服务，办理变更经营范围手续的市民张女士称赞不已。

帮助张女士办理业务的黎城分局一级行政执法员宋秀琦告诉记者，综合服务联系窗口做到了一窗受理、一门办理和网通办、一次办结，实现了流程更简化、办事更便利、服务更规范、效率更快捷、群众更满意。2023年11月23日，黎城分局被评定为国家级五星市场监管管理所，全国首批、全市唯一。

黎城分局取得的成绩只是金湖县市场监管局加强自身建设的缩影。近年来，按照习近平总书记“树牢造福人民的政绩观”重要要求，该局牢固树立“寓监管于服务”工作理念，平衡把握好监管执法中的“法理情”，努力实现政治效果、社会效果、法律效果的有机统一。事前监管更加注重“客户思维、用户体验”，为创新创业多设路标、少设路障，为新经济新业态多踩油门、少踩刹车。事中监管加快推进“有感服务、无感监管”，坚持指导在前、服务在前、警示在前，全面推行涉企行政合规全过程指导，大力推行诊断式检查、预防式监

管。事后监管切实做到“彰显法度、更具温度”，坚持宽严相济、过罚相当、惩教并举，努力在依法履职中体现执法温度，杜绝“小过重罚”“类案不同罚”“一刀切执法”等现象发生。要求党员干部有真才实学、好学上进，有技高一筹的本领，有令人信服的业绩；大力倡导学中干、干中学，把年轻干部放到关键吃劲岗位、基层一线磨炼，努力解决专业素质不高的问题；加强对大局大势的分析研判，从服务经济回升向好、培育新质生产力、建设全国统一大市场出发，发挥市场监管“工具箱”集成优势，引导和激励各类经营主体抢抓市场准入、公平竞争、知识产权、质量品牌、标准计量、认证认可、检验检测等方面的政策机遇、项目机遇、试点机遇，将其切实转化为企业和群众看得见、摸得着的实惠；扫除监管盲区，在防范风险中提升能力。

随着新产业、新业态的快速发展，新的监管难点和安全风险接踵而至。金湖县市场监管局相关负责人表示，将坚持跨前一步，主动履职，争取在平台经济秩序常态化监管上早日破题，对“一老一小”、直播带货、预付式消费、互联网广告、大数据“杀熟”等热点难点问题加大监管力度，对小商品市场、村卫生室、美容美甲等关注度不高的经营主体适时开展重点抽查和专项整治，切实让“监管跑在风险前面”，把监管关口前移到事前、落实到日常，确保风险有人管、责任有人担，努力以高水平市场安全护航高质量发展。