

14年奋斗在消保第一线——丰台工商分局消保科科长李斌

## 消保没有淡旺季 每天都是315



每到“315”，消费维权就格外受到关注。但对于丰台工商分局消保科科长李斌来说，“消保没有淡旺季，每天都是315”。李斌从大学毕业进入工商队伍，一直奋斗在基层工商所消保岗位，一干就是13年，直到去年调到分局消保科。十几年干的都是消费维权，李斌帮助消费者解决了无数消费纠纷，他说，尽最大可能保护消费者的利益，是他认为最幸福的事情。



## 消费调解“心与心交换”很重要

李斌今年36岁，2004年至2017年，先后在南苑工商所、长辛店工商所工作，负责消保工作。刚参加工作时，网络还不发达，消费者有纠纷都是直接找工商所投诉。虽然工商所很小，但在消费者眼里，他们头顶国徽就代表党和政府，一言一行都扛着沉甸甸的责任。

多年来参与消费调解，李斌的经验之谈是“心与心的交换”。有一次他接到一个消费者举报自家隔壁理发店染发剂味道太大，严重影响自己的生活。他和所内干部赶到现场发现，被举报人及其母都有重度残疾，媳妇怀有身孕，一家三口靠理发维持生计。被举报人属于无照经营，完全可以现场取缔，没收经营工具。他却在当天下午分别约谈了双方，同时与辖区街道沟通。最终，在社区的协助下将被举报

人经营场所搬到合法场所并纳入了社区一刻钟便民网点。被举报人缴完罚款后特别感谢他，还想送他一面锦旗，被他婉拒。他说：“我只是做了我的本职工作而已。”

一位东北消费者在网上购买了轮椅，尺寸不合适希望换货，但过了退换货期限被厂家拒绝。在解决这件投诉时，李斌考虑到消费者腿脚不便的实际情况，开通了“微信调解室”，消费者用图片、语音的形式与厂家沟通，最终厂家为他调换了一台心仪的轮椅。

多年来，在处理消费维权时，无论是跨国企业还是普通消费者，他都一视同仁严格按照程序处理，至今没有发生过一起复议、诉讼败诉的案件。多次被北京市工商系统授予“优秀经济卫士”荣誉称号，荣获3次三等功。

## 要“管得好”先把服务做到位

“我们的工作不是单纯的‘管’，更多的是需要‘服’”。一次，李斌在处理某商户网上产品页面存在虚假宣传的投诉时，当事人不仅认为自己没有问题，还怒气冲冲地说“你们就是和我过不去。”李斌却不急不躁，一直坚持向商户详细地解释法律依据，最终用事实和法律平息了商户心中的怒火。

但这件事却给了他极大的触动：“商户出现这种态度的原因，还是因为对法律条文不了解。”他深刻认识到要想“管得

好”，就必须先把“服务”做到位，于是他开始在长辛店工商所辖区推行“消费服务”全覆盖，一方面邀请专职律师、分局业务科室工作人员为商户安排新《广告法》解读、消保新规解读等专业指导；另一方面面向辖区消费者开展了为期一年的“精品消费讲座”。在他的组织和协调下，辖区成立了丰台河西地区“旅游绿通联盟”，为商家和消费者之间的纠纷调解搭建了一个快速高效的绿色通道。

## 消保维权：从参与者变成组织者

这几天，李斌忙着去右安门东滨河路社区，搭建“社区调解工作室”。别小看社区调解工作室，不仅能给社区居民提供消费维权“零距离”服务，依托社区优势，还能及时发现针对社区老年人的消费陷阱。

李斌说，刚工作头几年，消费投诉量并不大，平均每天也就一件消费投诉，工商干部调解都是一对一。随着人们生活越来越方便，消费纠纷也日益增多，2017年丰台区共接到消费投诉2.6万件，而负责消保的工商干部仅30人。近些年，消保干部也由消费维权的参与者变成了组

织者，向企业推广消费环节“经营者首问制度”和“赔偿先付制度”，组织商家自主处理投诉纠纷。目前丰台区每个大型商场、购物中心都有一个调解室。

此外，创新宣传形式，向消费者普及消费知识，比如在公交车身发布维权信息；在丰台区各中小学校园成立多支“雏鹰小分队”，设立工商分局干部“校外辅导员”及“青少年维权岗”。将消费维权知识带到未成年教育当中，鼓励青少年将自身学到的消费维权知识传递给自己的伙伴、老师和家长。北京晨报记者 陈琳



首都工商视点

## 东城区新设企业再提速

从办手续到营业 5个工作日完成

昨天，北京鸿盈新知文化传播有限公司法人代表安颖琳到东城区政务服务中心领取了公司营业执照、公章、税控机和发票，从递交材料到所有手续全部办齐，只花了5个工作日，该公司也成为了东城新设企业再提速新规的首家企业。“下午我们公司就可以开门营业。”安女士说，以前公司财务人员告诉她说，办理营业执照到开门营业，起码要一到两个月时间；没想到现在只用5个工作日就在一个窗口办齐了。真是太方便了。”

## 一窗办理5个工作日全搞定

根据世界银行《2018年营商环境报告：改革创造就业》报告指出，目前在中国开办企业平均需7个环节，历时22.9天。为优化营商环境，北京市提出了将企业开办时间压缩至8.5天的优化目标。东城区据此目标，对原有“串联式审批”流程进行大规模改革，通过精简材料、共享数据、再造流程，彻底打通了部门间的审批通道，变“串联”为“并联”。相较过去，全流程审批时间缩短至5天，比之前的办理时限缩短了78%，比世界经合组织的标准还少了3.5天，大大降低了申请人新办企业所需的时间成本。

申请人由以往的跑多个部门变为只需到一个窗口就能全程办结。“申请人备齐材料，递交给受理窗口，工商的工作人员会在后台将材料流转给税务、公安、银行等部门审批。”市工商局东城分局登记注册科科长谭小兵说：“我们还运用技术手段实现了部门间数据共享，减少了重复的数据采集和审查。实现了新设企业从零起步到具备经营全要素5天全办好的工作目标。业务办结后，申请人到窗口

一次性领取营业执照、公章、开户许可证和发票，就可以开展经营了。”

## 提供全流程咨询指导服务

通过全程电子化登记，企业无需跑现场，可直接在家获得记载工商、税务、统计、组织机构代码的营业执照，涉税事项也可通过网上办税服务厅网上办理。同时，得益于“多证合一”，各部门间企业基础信息和相关信用信息共享和业务系统进一步完善，通过信息集成平台实现相同信息一次采集、一档管理、部门共享”，避免让企业重复办理信息登记、重复提交相同材料。

“我想开公司，都要办些什么手续？”“需要准备什么材料？”应该如何申请？”“表格怎么填？”这些都是长期以来困扰申请人的难题。为此，东城区将政务服务端口前移，在区政务服务中心专设企业服务区，为申请人提供包含工商、税务、银行等部门的全流程咨询指导服务。有开办企业意愿的申请人，在此可集中了解各环节的申报流程，并在专业人员的指导下填报申请信息。此外，基于政务服务中心多部门进驻的平台优势，开辟专业帮办窗口，为有需要的申请人提供从准备材料到领取证照的“咨询—填报—提交—领取”一站式服务，确保了填报方式正确、填报信息真实、填报时间缩短，极大节约了企业时间和人力成本。

“帮你跑”优化了申请人的办事体验，也能帮助我们自己及时发现部门内部或是跨部门协同中的堵点，打通‘任督二脉’为企业提供更优质的服务。”东城区政务服务中心负责人说道。

北京晨报记者 陈琳

## 新发地蔬菜交易楼3月底复工

北京晨报讯（记者 陈琳）

昨天，北京晨报记者从北京新发地获悉，新发地蔬菜交易楼项目为响应政府环保治理政策，蔬菜交易楼工程于去年11月15日暂时停止建设，将于3月底前复工，预计2019年上半年投入使用。

北京新发地农产品批发市场总经理张月琳介绍，目前北京新发地正在进行提档升级，作为升级过程中最受市民、政府、媒体关注的蔬菜交易大楼项目，新发地市场为配合政府工作、响应政府环保治理政策，打好蓝天保卫战，蔬菜交易楼工程于去年11月15日暂时停止建设。因此该工程的竣工预期顺延至2019年上半年，届时新发地市场将以新形势重新进入中国国内果蔬批发业。

据介绍，新发地蔬菜交易楼位于新发地批发市场B地块，建设用地面积约80亩，总建筑面积17.4万平方米。交易楼为地下二层、地上三层的建筑，地下一层、首层为主交易区，层高为8.8米，可以停放17米到23米的大型货车，地下二层、地上二层为停车区，层高为6米；地上三层为蔬菜综合交易区。



关注菜篮子 走进新发地

目前，新发地蔬菜交易楼项目负责人肖建合正在为蔬菜交易楼做正式复工前的最后准备和年度施工计划，他表示：“工程将于2018年3月底以前复工，力争2019年上半年竣工，达到使用条件。”同时，为配合首都环保要求和响应北京市政策，当出现严重空气污染等情况时，新发地市场及施工方将全力配合市政府做好减工、停工等工作，适当延长竣工时间。

张月琳表示，该蔬菜交易楼投入使用后，将传统的平面交易区转变为立体交易，可以同时容纳车辆900辆，不仅节约了用地，也给新发地市场管理方面提供了很大的便利。届时可以实行电子商务、展示展销、试点拍卖、统一结算等先进模式，彻底改变市场目前露天的传统交易模式。而在现有占地面积的基础上会腾出1000多亩地，可以建成观光公园、农产品展馆等绿化设施，将新发地市场打造成花园式农产品园区。“这是大都市发展的必然要求，也是农产品物流园区全面转型、提档升级的具体体现。届时，新发地将成为一个集农产品交易、商务、会展、观光旅游、特色小镇于一体的花园式农产品园区。”