

# 最美市场监管人:不忘初心强担当,众志成城抗疫情

当前,全国上下众志成城,发起了一场声势浩大的抗击新型冠状病毒疫情的阻击战,在这场没有硝烟的战斗中,苏州市场监管人认真贯彻落实疫情防控工作部署,守初心担使命,闻令而动,始终坚守在市场监管疫情阻击战的第一线,留下了一个平凡而动人的故事。

## 12315 投诉举报中心

疫情爆发后,12315 投诉举报中心(以下简称中心)24 小时全员待命,强化党员的先锋模范作用,做好以疫情防控为重点的各项工作,24 小时值班值守,从落实值班制度到落实“疫情就是命令,防控就是责任”的指示精神,以“迎难而上”的工作作风,上下心血的团队协作,全力以赴的担当作为,全力投入抗击疫情阻击战。

为了保证热线畅通,一线话务员的岗位得到充分保证,一位即将退休的老同志一天处理来电 80 余个,达到常规量的 2 倍,话务人员中个人接听量不断创出新高,有的达到每天 95 个,许多话务员一天下来,嗓子从哑位上拾起来,喉咙也平喘的不舒服,正是他们的努力,苏州 12315 热线接听效率全省领先,接通率保持 90% 以上。

24 日以来,中心 5 名管理人员主动放弃休假提前上班,全天候集中在值班岗位,一线话务员累计加班 70 人次,有的同志顶岗上班,也主动请战,选择临岗值班,还有 4 名同志家中有两个孩子,家务负担较重,也选择和大家一起加班加点,中心全体工作人员只要出现人手不足,就立即有人主动补位,只要有一人考虑不周,就立即有人帮助提醒,只要有一人缺少口罩防护用品,就立即有同志把自己的拿出来送上,中心团队上下心往一处想,劲往一处使。

针对疫情期间“退费、退费、退费”多,与此相关的咨询多,投诉多的情况,中心立即收集相关资料,主动“取关”,耐心细致的解答群众咨询,

同时,与市场消费、相关平台进行沟通,达成快速解决机制,尽可能帮助群众解决困难。24 日以来,共处理群众咨询 1404 件,处理消费投诉 789 件,充分发挥了市场监管 12315 窗口联系群众、稳定群众情绪、化解消费争议、解决群众困难的积极作用。

25 日,中心发现价格举报量异常后,立即进行会商研判,一方面印发《关于疫情期间向惠群众疫情期间做好 12315 投诉举报工作的通知》,规范初始数据录入工作,提高数据有效性,另一方面,与价格监管部门建立联动督办机制,在将相关价格举报分送属地处理的同时,每日梳理研判价格举报信息明确涨价等价格收费监管重点领域,26 日,与价格与收费监管部门发出《关于进一步加强对价格投诉举报工作(价)通知》,在全市范围内组织开展价格违法举报专项行动,至 29 日全市已受理 88 件,涉及疫情的价格违法举报,27 日登记 88 件,28 日登记 66 件,29 日登记 60 件,已有明显下降。

24 日以来,12315 中心共登记分送各类举报 658 件,其中与疫情相关的举报 457 件,为精准打击重点领域违法行为,切实维护广大人民群众的合法权益,打新疫情阻击战提供了信息支撑。

针对当前国家、省相关投诉举报信息平台不完善,统计分析功能弱的问题,中心迅速通过软件中心和数据,采取人工的方法进行筛选分析,最大程度地保证了数据的准确性和分析的有效性。24 日以来,中心每日进行数据汇总并形成分析报告,向上级机关报送各类数据,信息 30 余次,为领导科学决策和一线有效执法提供了重要参考。

而 12315 投诉举报中心将持续牢记使命,始终全力以赴投入抗击疫情阻击战,并力争获得最佳应用奖!

## 网络合同监管处

新型冠状病毒疫情的肺炎疫情发生以来,市场监管网络合同监管处全体人员认真落实,积极应对到各项疫情防控工作中,自 1 月

23 日小年夜开始至今,每天安排人员前往辖区内农贸市场进行监督检查,汇总上报各类数据和工作情况,与同志作为处长,同时也是机关第三党支部书记,带头值班,组织全体党员疫情防控等工作,多次参与农贸市场的监督检查工作,春节期间没有休息一天,和同志同志和同志同志作为副职干部,同样每天坚守岗位,上传下达,积极应对问题解决问题,会商、商研等坐岗值班上夜班值班,获得群众出行不便,仍然克服重重困难,积极按照值班要求做好农贸市场的监管工作,身先士卒,发挥共产党员的先锋模范作用,切实解决群众困难,关键时刻站得上一线,春节假期的值班时间均超过了 4 天,车行距离超过 900 公里。

这些同志有家属老人在向疫情蔓延的,有小故障急需维修的,还有自身身体情况不好的,他们舍弃了家庭的困难,放弃了节日的安排,克服出行不便的困难,每天保证 4 人以上在岗,坚守岗位是苏州各个区的各个大卖场,节日期间已检查农贸市场 44 家,农贸市场人多且杂,感染风险相比其他场所要高,且没有人指路,也没有人指路,中午没有时间就餐,没有替代,口罩不够就自备,他们明白,此时此刻正是人民群众最需要的时刻,必须牺牲一个共产党员生命和健康的时刻。

“那有什么岁月静好,不过是有着你们负重前行”,与奋战在一线的一线医务人员相比,他们知道,自己做的还远远不够,只想在这场没有硝烟的战斗中尽市场监管人职责,给人民群众最大的支持和保障,让鲜红的党旗高高飘扬在获得的一线。

## 医疗器械处

疫情就是命令,防控就是责任。2020 年春节前,市场监管医疗器械处全体人员主动放弃春节休息,严格按照“疫情就是命令”的要求,做到“早预防、早介入、早行动”,根据分工,从除夕夜开始,全体人员坚守岗位,倪同志等三名同志在市场监管一线,每天到企业了解生产及生产复工情况,第一时间为后续供货做好储备,提出合理化建议,让同志

每天早晨会是在联系生产企业的路上,倪同志一人负责整机公共关系,对外宣传和公共关系的报道,部长李同志负责春节与家人团聚,主动请缨值班,冲在一线。

为了保证疫情防控防护用品能快速通过药检科检测,医疗器械处全体人员与企业生产及物流相关部门,及时沟通汇报,与市场各相关部门配合,在确保质量的前提下为一批产品出口绿色通道放行,在为企业采购防疫保障的同时,根据疫情发展及时出台指导意见,指导各企业在市场监管与防疫保障上找准平衡点,也为疫情防控工作提供一线防控保障。

全体人员心往一处想,劲往一处使,不忘初心,牢记使命,积极应对在抗击疫情的一线,作出了市场监管干部最美的奉献!

## 市计量测试院

“有 900 台红外体温计急需校准!”1 月 28 日上午,市计量测试院接到省市场监管局的任务后,迅速行动起来,全力投入到抗击疫情的战斗中。

疫情就是命令,防控就是责任,市计量测试院第一时间接到省市场监管局的任务后,第一时间赶到单位,主动“请战”,主动请战,接到任务后,根本不需要动员,同事们纷纷放弃休息,早早来到单位,提前做好准备工作,等待红外体温计的到来。

1 月 28 日至 31 日,市计量测试院连续 4 天加班,用最短的时间,最快的速度,完成了近 900 台红外体温计的校准任务。

在一线疫情防控工作中,市计量测试院设备的及时校准和增加数量具有至关重要的作用,必须保证每台体温计设备的准确性和可靠性,这 900 台红外体温计校准合格,将及时送往疫情防控第一线。

为了提前打响疫情防控阻击战,为了人民群众的生命健康安全,他们默默完成战斗在抗击疫情第一线,他们就是最美的苏州市场监管人!

(苏京 采访)



安全云网 共筑疫情

# 电信双千兆 在家即可办

立即办理



5G应用

千兆宽带

千兆电视

会员权益