

枫桥经验展新韵 多元解纷促和谐

——区市场监管局积极推进消费纠纷多元化解铺就消费和谐之路

摘要

民生无小事,枝叶总关情。崇明区积极响应总书记关于加强和创新基层社会治理的号召,深入挖掘并创新应用枫桥经验,特别是在消费纠纷化解领域,探索出一条具有崇明特色的多元化解纷新路径。崇明区市场监督管理局以创建全国文明城区为契机,全力推进城市文明建设和民生福祉提升,构建了一套“1+18+359+X”的立体化“大维权”体系,实现了消费纠纷化解从单一向多元、从被动向主动的根本性转变。从消费纠纷联合人民调解工作室的设立,到消费维权联络点的全面覆盖;从个人调解工作室的专业介入,到ODR企业在线调解的蓬勃发展,不断拓宽消费纠纷解决的渠道,让消费纠纷的化解更加便捷、高效、公正。这些创新举措赢得了消费者的广泛赞誉,有效降低了投诉量,提升了和解率和消费者满意度,成为新时代“枫桥经验”在消费纠纷领域的生动实践。

主要做法

一是健全调解体系,构建多元解纷的“新格局”

强化基层消费纠纷处置体系,围绕“1+18+359+X”工作网络标准,构建了全方位、立体化的“大维权”体系。以1个区级消费纠纷受理与指导中心为“核心中枢”,担任矛盾多元化化解的“指挥部”,负责全流程管理消费纠纷的预防与化解,并提供体制机制、工作模式等方面的指导,以实现政治、法治、社会效果的统一。此外,设立了18个乡镇驻市场监管所消费纠纷联合人民调解工作室,作为矛盾化解的“主阵地”,采用人民调解“常驻、轮驻、随驻”模式,结合行政调解与人民调解,并引入法律援助等司法行政服务。我们还建立了359个村居消费维权联络



点,作为矛盾排查的“前哨站”。而“X”则代表多个企业联络点和ODR企业(企业消费纠纷在线解决)，“X”是疏通纠纷解决的“神经末梢”。通过这些举措,我们进一步健全了消费纠纷调解体系,深入落实新时代“枫桥经验”,构建了多元化化解的新格局。

二是建立品牌效能,架起服务群众的“连心桥”

为增强服务效能,我们采取了以下两项关键举措:一是创新设立首家民宿行业个人消费纠纷调解工作室。在村-镇-区的支持下,成立崇明第一家个人消费纠纷调解工作室,并以该村“顾伯伯农家乐”为品牌,在37家成员单位中,推行“线下七日无理由退货”、“先行赔付机制”、“快速调解机制”等3项制度。2021年成立以来,该调解室共成功调解纠纷11件,回复消费者咨询200余人次,为消费者挽回经济损失2万余元。这一创新举措还被中国消费报、上海崇明等多家媒体报道。二是成功打造“消费维权进社区假日学校联络点”宣传品牌。我们依托全区暑托班学校联络点及部分假日学校

联络点,围绕“盲盒消费”、“旅游消费”、“预付消费”、“食品安全”等热点话题,开展了139场培训活动,惠及6500余名学生。通过资源整合与良性互动,“消费维权进假日学校联络点”已成为深受学生、家长及社区好评的常态化品牌活动。这些活动旨在通过“大手牵小手”的方式,将科学、理性的消费观念深植学生心中,并由学生传递到家庭。

三是深化“X”建设,疏通纠纷解决的“神经末梢”

深化“1+18+359+X”工作网络中“X”的效能,聚焦于消费者核心诉求和共性问题的源头解决,旨在精准疏通纠纷解决的“神经末梢”,致力于将矛盾纠纷化解于源头、萌芽状态。一是强化企业联络点效能,压实企业主体责任。我们现有企业联络点109家。自2022年起,企业联络点可通过企业微信平台开展线上调解,至今已累计开展线上调解60余次,利用现代化技术实现零距离调解,有效降低了消费者的维权成本。部分企业联络点还注重与人民调解的联动,提高了联络点处理消费纠纷的能力。二是大力

发展ODR企业,推动在线纠纷解决机制建设。我们积极引导经营者落实主体责任,将重点领域、重点企业纳入ODR机制。我们从无到有,到目前全区ODR企业数量已增至18家,2024年度ODR企业增长率达100%。同时,我们加强了对ODR企业的管理和业务指导,切实提升了ODR企业整体的投诉调解成功率。

取得成效

从驻市场监管所人民调解室的设立到消费维权联络点的遍布,从个人调解工作室的涌现到ODR企业的蓬勃发展,我们不断拓宽消费纠纷解决的渠道,提升服务质量,让消费纠纷的解决变得更加便捷、公正。这些创新举措不仅赢得了广大消费者的赞誉与信赖。实践证明消费纠纷多元化解机制有效地降低了投诉量、提升了和解率和满意度,这是新时代“枫桥经验”在消费纠纷领域的成功应用。我们将“枫桥经验”的智治支撑转化为助力市场发展、优化营商环境的“加速器”,致力于构建“市场主导、政府协同、行业引导、商家参与、社会监督”的消费纠纷多元共治格局。

一是诉求源头减量,投诉量大幅下降

2024年,区市场监管局共接各类投诉、举报、咨询19398件,同比下降43.22%,其中投诉10680件,同比下降57.05%,从数据上看出,我们有效地遏制了投诉量增长。

二是企业勇担责任,投诉和解率上升

2024年度我局共发展ODR(纠纷在线解决)企业7家,增长率100%。同时通过加强ODR企业的管理和业务指导,切实提升ODR企业

整体的投诉调解成功率。区市场监管局投诉综合调解成功率为55.44%,高于国平均1.46%。其中禾活公司的投诉和解率达73%,高于全国平均20%多,成为ODR企业中的标杆。

三是非典型性纠纷,投诉解决提速

人民调解室启用后,缓解了基层“一老一少”消费投诉的多项复杂问题。截至目前,人民调解工作室共处理行政调解转人民调解件300余件,处理了多起涉及未成年人或多部门职能的疑难投诉件,充分发挥了人民调解在化解“非典型”性消费纠纷中的职能作用,实现快速化解,疑难投诉件解决速度显著提升。

四是赢得百姓认可,满意度逐步上升

2019年、2020年、2021年、2023年测评年度,区市场监管局12345市民服务热线承办绩效考核获得优秀单位称号,其中“市民满意度”单项指标有连续六年获得系统排名前列的好成绩,收到了众多消费者赠送的锦旗与表扬信,充分展现了广大消费者的认可与赞誉。

经验启示

展望未来,崇明区将继续深化“枫桥经验”在消费纠纷化解中的应用,不断创新社会治理模式,构建“市场主导、政府协同、行业引导、商家参与、社会监督”的消费纠纷多元共治格局。崇明区以消费纠纷多元化解机制引领全国文明城区创建的实践,不仅展示了新时代“枫桥经验”在基层社会治理中的独特魅力,更为全国文明城区的创建提供了有益的借鉴和启示。崇明区的成功经验,无疑为全国文明城区的创建树立了新的标杆,也为新时代社会治理体系和治理能力现代化建设贡献了崇明智慧和崇明力量。

“文创+”模式盘活存量空间 打造美好生活新地标

——庙镇大力推进 M515 文创产业园建设提升创城品质

摘要

在全国文明城区创建过程中,庙镇党委、政府立足生态岛建设要求,锚定“时尚小镇·幸福庙镇”建设目标,深入挖掘区域资源优势。以打造美好生活新地标为愿景,启动M515文创产业园创建项目,精心盘活镇、村存量资产,将闲置空间巧妙转化为集文化展示与公共服务功能于一体的优质载体。在建设进程中,庙镇不断优化完善工作机制,加大扶持力度。在引入515咖啡、国风茶馆、微缩景观博物馆等诸多文创企业的基础上,对存量工业秀带进行整体风貌规划设计,打造独具特色的沿河景观。同时,积极开展艺术家驻留计划等活动,形成了显著的集聚效应。这一系列举措不仅新建了文化场所,拓展了文化产业发展空间,更实现了城镇的局部微更新,有效改善了江口地区的整体风貌,提升了周边居民的文化生活品质。

主要做法

一是加强政策扶持保障

庙镇构建了健全的领导机制,为M515文创产业园的建设筑牢了基石。镇级层面成立由党委书记任组长,镇长任第一副组长,各职能部门任组员的庙镇文旅发展工作专班,立足庙镇乡村旅游发展新定位,研究制定《庙镇文化旅游及创意产业发展扶持奖励办法》,从房屋租金减免、信贷款优惠、区级项目申报、对外宣传推广等多个方面为新业态发展提供有力的

政策扶持。此外,庙镇高度聚焦镇域活动、文创项目方面的培育和孵化,将专项扶持资金列入镇级财政予以保障,切实推动了旅游产业与文创产业的深度融合。

二是有效整合地域资源优势

一方面,深入挖掘历史底蕴,依托庙镇1000多年的历史积淀,精心打造貉貉文化IP形象,传承古镇历史,形成独具特色的文化标识。同时,开发了一批文创IP周边产品,实现了文化遗产的产业化转化,为文创产业发展注入深厚的文化内涵。另一方面,积极盘活存量资产,对存量工业秀带进行整体风貌规划设计。对江口明珠厂旧址进行改造,重点提升大门景观风貌,打造优美的沿河景观,巧妙地留存老厂房历史韵味,同时,持续拓展文化产业空间,形成产业集聚效应,赋予了老工业厂房新的生命力。

三是大力丰富园区产业业态

在成功打造网红打卡点515咖啡艺术中心的基础上,庙镇积极引入酒店、体育、宠物、剧院、汽车改造、农耕文化等多个热门行业,力求园区企业品类丰富、业态多元,呈现多种多样的商业基调。目前,已成功运营集餐饮与文创于一体的国风茶馆,释放活力与激情的水上运动俱乐部、搏击俱乐部等,方寸万象城、农耕文化展示馆等也在如火如荼地建设中;为园区配套建设的青年旅舍也在同步推进中,未来将成为年轻创业者思维碰撞、背包



客呼朋引伴的梦想之家。同时,园区的招商团队积极协助企业办理营业执照,加速企业落地进程。当前正与多达12家意向企业进行洽谈,为园区的进一步发展奠定坚实基础。

四是着力打造文化活动品牌

一方面,聚焦艺术呈现。积极引进生态与艺术产业对话沙龙、元宇宙艺术展、“浮光·生境”融合艺术展等活动,开展艺术家驻留计划,举办涂鸦艺术快闪活动,具象化展现庙镇独特的生态文化、农耕文化、传统文化,成功打造文化多元、业态多元、功能多元、体验多元的文化活动新地标。另一方面,做强节庆品牌。通过举办“奔跑吧,庙镇”骑跑定向赛、长三角皮划艇水上马拉松大赛、咖啡生活节、“热岛计划”崇明青春夜、“秒针”嘉年华等诸

多文旅品牌活动,吸引企业入驻,将资源禀赋变为现实生产力和发展竞争力,为文创企业提供展示和发展的平台,更为文创产业的可持续发展注入源源不断的动力。

取得成效

一是完成城市微更新,增添了乡镇亮点

庙镇对曾经斑驳破旧的“工业锈带”进行修缮改造,融入现代功能,使其重新焕发生机。通过治理河道水域、平整周边土地、增设休闲设施,成功打造了水陆游憩衔接的滨江空间,实现了工业遗产与现代生活的有机融合,不仅提升了周边居民的生活品质,更为游客提供了舒适的游玩环境,增添了乡镇亮点。

二是拓宽就业新渠道,促进了增收致富

截至目前,园区已提供了近40个就业岗位。随着文创产业园集聚效应的逐步显现,未来将为本地及周边地区提供大量文创、文旅相关岗位。文创园区的建设有效盘活了本地经济,较大范围解决了周边居民的就业问题,显著提升了居民的获得感和幸福感。

三是打造文化新场景,丰富了精神生活

M515文创产业园是一个集文化创意、艺术展览、休闲娱乐于一体的综合性文化空间。园区部署了涂鸦墙、书屋、展示馆等文化设施,并通过整合文化资源,打造了一系列具有地方特色和文化内涵的活动和展览,如融合艺术展、水上嘉年华等。这些活动为本地居民和外来游客带来了难得的文化新体验,在满足群众多元化需求的同时,以创新形式传播着文明理念。

经验启示

M515文创产业园建设为文化赋能城市更新提供了新思路,将旧工业场景成功转化为文创产业阵地和社区文化符号,为挖掘本土资源形成特色产业带提供了案例。M515文创产业园的建设不仅满足了市民文化休闲需求,也助推了本地经济的进一步发展,实现经济效益与文化效益的双重提升,实现了物质文明与精神文明的协调发展。

□ 版面内容由区文明办提供