消费维权“硬气”的背后是担当作为

■王国荣

一年受理消费者投诉1013件，解决1013件，投诉解决率100%，为消费者挽回经济损失149万元……说实话，看到《瑞安日报》3·15“聚焦点”版报道的这组数据有点惊喜，想不到瑞安的消费维权这么富有成效。这是广大消费者之幸，也是文明城市之品。

之所以“惊喜”，是因为以往谈消费维权总是说“任重道远”，希望“天天3·15”。而今，能做到“投诉解决率100%”，说明消费者的每一件投诉，一经消保委受理都得到了解决，这的的确确是硬气的。因为，且不说过去“投诉无门”有之，即便有的受理了没回音或者得不到解决也是实际存在的。即便从3·15发布的全省《2021年度消费维权白皮书》的相关数据中也可以窥见，并非每一件消费投诉都能得以解决。

消费维权“硬气”的背后，是消保委组织的勇于担当作为。本市消保委发布的十大消费维权典型案例，是一年来消费维权的硬核成果代表作。它告诉人们，在新消费时代，各种细分品类不断涌入市场的同时，也催生了新的市场陷阱和消费漏洞。通过律师的分析点评、以案说法，进一步警示消费者提高消费自保和维权意识，并且在加大震慑打击消费领域违法犯罪行为力度中，提升消费者的安全感和政府公信力。

消费维权关系到社会公平、正义、诚信，决不能让消费者“被消费”。像“不交费就不给新房钥匙”这种反“仆”为“主”的物业，该好好整顿整顿，类似的侵权行为已经不仅仅是强迫业主缴纳装修垃圾清运费一项。试想，如果该楼盘某位业主也忍气吞声不投诉，那这444户被迫或不知情上缴的上百万元钱，是不是无声无息地去了不该去的“暗道”？这样的违法收入谁在得利？本该服务全体业主的物业，已经收了业主交的物管年费，怎么还要收这个费那个费？比如小区公共部位的广告、停车费。

如此看来，消费维权“任重道远”是不错的，“天天3·15”也是一种民意。从这个意义上说，受理消费者投诉1013件，解决1013件，就是顺应了“天天3·15”的呼声与期盼，在一年的时间段里，每投诉一件，受理一件，再解决一件。这得感谢广大消保委工作人员的辛勤付出，他们每天忙碌在维护消费者权益的路上。

今年的消费维权年主题为“共促消费公平”。根据消费维权形势的新变化，我省发布了十起典型案例涉及医美、教育培训、金融、汽车、文娱、盲盒、房地产等多个消费热点领域、行业，省消保委希望以此敦促经营者守法经营，自觉维护消费者合法权益，同时引导广大消费者认清消费陷阱，提高维权意识，树立文明、健康、理性、绿色的消费观。然而与人们生活密切相关的消费领域不公平不诚信经营行为还屡屡发生，比如汽修行业就比较突出。日前朋友的迈腾汽车喇叭不响了，到4S店维修开价1600元，结果经朋友介绍到一家小车行修，一样的换方向盘里面的喇叭零件，包括运费在内400元，修好后还帮你洗车，立等可取。两边的差价也太离谱了，是典型的“大店欺客”，如此的消费欺诈与陷阱，毫无公平诚信可言。

在浙江“3·15国际消费者权益日”云发布活动现场，“浙江消保在线”（“消费宝”）正式上线。该数字化应用聚焦消费维权、消费环境建设重点领域，通过数据集成、流程再造、业务优化，在实现对消费者权益保护“一件事”全程质控的同时为消费者提供一站式、多元化的特色服务。对此，我市可以根据实际积极跟进，继续通过切实保障消费者的经济利益，满足消费者得到公平对待的诉求，让消费者的获得感、安全感、幸福感更加充实和可持续性。

把群众需要作为领导干部考核目标

■孙德胜

“人民群众的事情就是我们的牵挂”“让广大人民群众有更多获得感”这是习近平总书记经常教导广大领导干部的感人之言。最近笔者下乡时，发现农村体育健身器材“缺胳膊少腿”现象普遍存在，由于缺乏日常管理和维护，体育器材损坏未能及时修理，已经无法正常使用或锈迹斑斑，变成了晒衣场所；有的垃圾分类投放点形同虚设，由于投放点位置不合理或缺乏宣传和日常管理，投放点利用率偏低；有的村庄街道坑洼不平，杂物柴草随意堆放，占道设摊随处可见，村民对此意见纷纷。问一名乡镇干部，为什么会出现上述情况？答曰：“今年上级没有把这些项目列入今年的年度考核目标。”

现实生活中，有些基层干部不是群众需要什么干什么，而是上级考核什么干什么。这实际上是个别领导干部急功近利、好大喜功的表现。平日“农民群众是我们的亲兄弟，他们的小事就是我们的大事”常挂嘴上，但就是不落实在行动上。

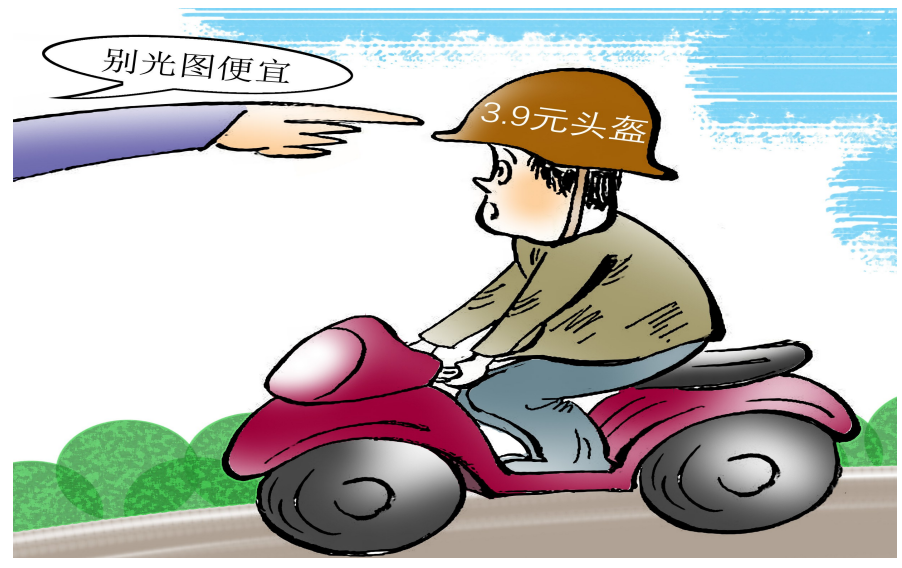
《人民日报》曾刊文严肃指出，我们党把“下级服从上级”确定为一条政治纪律，但盲从、唯上与这里的服从是截然不同的两码事。那种“领导怎么说，我就怎么干”完全不顾实际的做法，不是服从而是盲从。在有些人眼里，谁官大谁就说了算，只要是上级的意见、要求，不管正确与否、符合实际与否，一概迎合奉承，无条件执行。即使明知不对，也不指出、不沟通、不纠正。如今上级对下属考核（考绩）名目繁多，有些项目确实不切合实际，有些不是群众最需要解决和感受最深的东西，有时搞得下属晕头转向，束手无策。

笔者认为，考核（考绩）目标与服务项目二者其实并不矛盾。考核目标是促进工作的手段，而抓好服务项目才是工作的最终目的，即群众的需要就是我们的工作目标，一切“以人民为中心”。基层干部围绕上级考核目标任务干工作本身并无错，关键是必须深入基层和群众中去倾听意见，要将上级考核目标与当地实际情况相结合，区分轻重缓急，想群众所想，急群众所急，工作不分“份内”“份外”，凡涉及人民群众的切身利益和实际困难的事情就是我们的牵挂，再小也要竭尽全力去办。

在工作实际中，应把群众的需要作为领导干部的考核目标。只有这样，基层工作才能既出“政绩”，又出“成绩”，才能得到人民群众的支持和拥护。

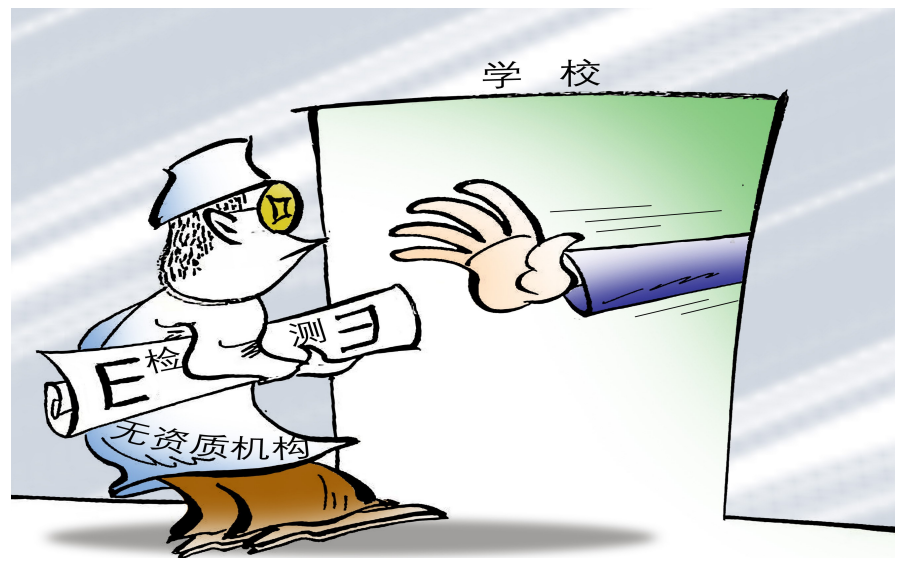
画里有话 RUI BAO

“头等大事”别图便宜



2020年以来，全国推行“一盔一带”安全守护行动，督促电动自行车驾驶人佩戴头盔。骑车人佩戴的这些头盔虽然外形差不多，但质量却良莠不齐。质量差的头盔无法有效保护骑车人的安全，“头等大事”别光图便宜。（陶小莫 画）

严禁无资质机构入校开展视力检测



近日，教育部印发《关于开展2022年春季学期中小学生视力监测主要信息报送工作的通知》。其中要求各地教育部门严格监督管理，严禁无资质机构入校开展视力检测，严厉打击虚假违法营销宣传行为，严控近视防控产品和服务质量，严格视力监测数据安全管理，严格视力检测与相关服务督导检查，切实维护儿童青少年健康和权益。（蒋燕南 画）

分类天地

服务热线：65917777

家电维修

■**30年专业经验，安装、精修、清洗：**大小空调、冷库，工业冷水机，国产、进口机组，制冷设备疑难故障排除。承接各单位品牌电器整体包修，15867741252。

■**瑞丰制冷：**空调故障专业维修、鉴定机构，联系电话：18267767246。

家政

■**百姓家政：**瑞安专业搬家，钟点工服务，专业管道疏通，专业清理化粪池，专业空调维修，电话：66615820。

■**三通家政：**瑞安专业管道疏通，专业清理化粪池，专业空调、水电安装维修，专业搬家，提供钟点工服务，15356267199。

搬家

■**专业搬家，**提供钟点工服务，专业管道疏通，专业清理化粪池，专业空调维修，电话：13967736316。

疏通补漏

■**清理化粪池、**马桶、下水道、阴沟，空调拆装，钻孔，提供钟点工，18205778338。

■**高压清洗管道、**化粪池、马桶、阴沟，空调拆装，钻孔、提供钟点工，17816302188。

■**专业疏通马桶、**下水道，维修水电、高压清洗、疏通管道，清理化粪池，13968936321。

■**专业疏通清理：**疏通马桶、浴缸、阴沟，专业清理化粪池，高压清洗、疏通管道等服务，13388579754。

■**高压车清洗管道、**阴沟，通马桶、下水道，空调拆装、修、加液，82395069。

■**清理化粪池，**通下水道、马桶、各种管道，价格低，15869696136。

■**专业疏通马桶、**下水道，高压清洗大小阴沟，专车抽粪，65680798。

■**高压清洗，**疏通各种管道、阴沟，空调拆装、修、加液，电话：83685679。

■**疏通补漏：**专业疏通马桶，高压疏通管道、抽粪；水电安装、维修，搬家，另提供钟点工，18868269118。

遗失

遗失许国良由瑞安市人民医院2021年11月26日开票的浙江省医疗住院收费票据1张，票据号码：1961960512，票据代码：33060221，金额：6172.79元，声明作废。

遗失蔡美存的瑞安市莘塍街道南垟村一号地块返回地证，证号：169，面积：143平方米，声明作废。

兹有浙江瑞安农村商业银行股份有限公司自然人股东朱其国的股金证，序号：1160，股金账号：701000015264233，截至2022年3月21日持有该行股份共计38438股，占比0.0029%，声明遗失。

瑞安市人大常委会2022年监督工作计划

（2022年3月18日瑞安市第十七届人民代表大会常务委员会第一次会议通过）

市人大常委会2022年的监督工作，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平法治思想、习近平总书记关于坚持和完善人民代表大会制度的重要思想，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会、中央人大工作会议精神，紧紧围绕市第十五次党代会确定的目标任务，坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一，践行全过程人民民主，立足政治机关、国家权力机关、工作机关、代表机关的职责定位，以高效能监督推动工作落实，以高标准服务发挥代表作用，更好助力经济社会发展和改革攻坚任务，着力打造新时代人大工作高质量发展的瑞安样板，为高水平打造“青春都市·幸福瑞安”、争当高质量发展建设共同富裕示范区先行标兵作出更大贡献，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

市人大常委会2022年监督工作具体安排如下：

一、听取和审议专项工作报告

（一）听取市政府关于2021年度科学技术进步工作和经费使用、完成情况的报告。拟安排在4月份市人大常委会例会上，相关准备工作由教科文卫工委负责。

（二）听取市政府关于2021年度环境状况和环境保护目标完成情况的报告。拟安排在4月份市人大常委会例会上，相关准备工作由城建环保工委负责。

（三）听取和审议市政府关于2021年度法治政府建设工作情况的报告。拟安排在4月份市人大常委会例会上，相关准备工作由法制内司工委负责。

（四）听取和审议市政府关于“专精特新”企业培育发展情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由财经工委负责。

（五）听取和审议2022年被评议部门工作情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由负责联系的工委牵头，办公室配合。

（六）听取和审议市政府关于中小学生减负工作情况报告审议意见落实情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由教科文卫工委负责。

（七）听取和审议市政府关于老旧小区改造工作情况报告审议意见落实情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由城建环保工委负责。

（八）听取和审议市法院关于行政审判工作情况报告审议意见落实情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由法制内司工委负责。

（九）听取和审议市政府关于义务教育优质均衡发展情况的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由教科文卫工委负责。

（十）听取和审议市政府关于机械装备行业培育提升工作情况报告审议意见落实情况的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由财经工委负责。

（十一）听取和审议市政府关于“全市域推进乡村环境整治 高水平提升人居环境”议案办理情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由农资工委负责。

（十二）听取和审议市政府关于城区排水管网市政设施建设工作情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由城建环保工委负责。

（十三）听取和审议关于网络诈骗打击处理工作情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由法制内司工委负责。

（十四）听取和审议市政府关于应急管理体系建设工作情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由社会建设工委负责。

（十五）听取和审议市政府关于2022年政府民生实事代表票决项目实施情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由代表工委牵头，其他工委配合。

（十六）听取和审议市政府关于代表建议办理情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由代表工委负责。

（十七）听取和审议2022年被评议部门工作评议意见落实情况的报告。拟安排在12月份市人大常委会例会上，相关准备工作由负责联系的工委负责。

二、听取和审议计划、预算和审计工作等报告，审查和批准决算

（一）听取和审议市政府关于2020年度全市国有资产管理情况综合报告及国有自然资源资产管理情况专项报告审议意见落实情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由预算工委负责。

（二）听取和审议市政府关于2022年上半年国民经济和社会发展计划执行情况的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由财经工委负责。

（三）听取和审议市政府关于2022年上半年地方财政预算执行情况的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由预算工委负责。

（四）听取、审议和批准市政府关于2021年地方财政决算的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由预算工委负责。

（五）听取和审议市政府关于2021年度市本级预算执行和其他财政收支的审计工作报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由预算工委负责。

（六）听取和审议市政府关于2021年度全市国有资产管理情况的综合报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由预算工委牵头，相关工委配合。

（七）听取和审议市政府关于2021年地方财政决算和市本级预算执行及其他财政收支审计工作报告审议意见落实情况的报告。拟安排在12月份市人大常委会例会上，相关准备工作由预算工委负责。

三、法律法规实施情况检查

（一）听取和审议关于检查《中华人民共和国就业促进法》实施情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由社会建设工委负责。

（二）听取和审议关于检查《浙江省粮食安全保障条例》实施情况报告审议意见落实情况的报告。拟安排在6月份市人大常委会例会上，相关准备工作由农资工委负责。

（三）听取和审议关于检查乡村振兴促进“一法一条例”实施情况的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由农资工委负责。

（四）听取和审议关于检查未成年人保护“一法一条例”实施情况报告审议意见落实情况的报告。拟安排在8月份市人大常委会例会上，相关准备工作由社会建设工委负责。

（五）听取和审议关于检查节约能源法及浙江省实施办法实施情况的报告。拟安排在10月份市人大常委会例会上，相关准备工作由财经工委负责。

四、规范性文件备案审查

从保障宪法和法律法规实施、维护宪法权威和法治统一的高度，围绕“有件必备、有备必审、有错必纠”的备案审查工作目标，进一步加强对政府规范性文件的备案审查；开展对市人民法院、市人民检察院规范性文件的备案审查；认真研究处理公民、社会团体、企业事业单位提出的审查建议，加大审查纠错的力度和刚性。探索尝试引入第三方参与审查工作，进一步建立健全规范性文件会审机制，全面开展主动审查，有重点地开展专项审查，加强备案审查制度和能力建设，提高审查质效。

对列入市人大常委会2022年监督计划的项目，各负责单位要注重监督的针对性和实效性，认真按照监督法和监督条例的要求，精心组织、密切配合，加强调研、认真实施，共同完成各项监督工作任务。同时，常委会可根据上级重大决策部署和形势任务的变化，适时对监督工作计划作必要调整。

瑞安市人大常委会

2022年3月18日