



耐心地处理商家与消费者的矛盾，保护消费者合法权益



接到投诉电话时，通过交谈记下消费者和商家的主要信息



将处理经过写成报告，以备查阅



面对群众的质疑，专业而娴熟的解答可以降低群众的疑惑



投诉举报指挥中心工作人员正在受理案件



在调解室为消费者和商家解读《消费者权益保护法》

消费者的“保护神”

走进位于石狮市市场监督管理局一楼的投诉举报指挥中心，“为人民服务”五个大字格外醒目，似乎时刻提醒着这里的工作人员，不忘初心，服务人民。

投诉举报指挥中心的全名是石狮市市场监督管理局投诉举报指挥中心（以下简称“投诉举报指挥中心”），其工作职责是指挥、调度及受理全市消费投诉举报。在今年的3·15消费者权益保护日来临之际，记者走进这群可爱的集体，感受他们忙碌的一天。

“您好！这里是投诉举报指挥中心……”在一声甜美而清脆的问候声中，投诉举报指挥中心的工作人员开始了一天的忙碌。

没接触过投诉举报的人也许会认为，这里的工作无非就是接电话，动动嘴皮子。其实不然，这里每天接

的申诉举报电话不仅数量多，而且内容繁杂，几乎涵盖社会各行业各领域。同时，投诉者大多带有怒气，如果处理不好，很可能会激化矛盾。

因此，投诉举报指挥中心的工作人员不仅要有全面过硬的业务知识，还必须具备“坐得住、耐得烦、受得气、吃得苦、讲得清”等基本功。然而拥有这些还不够，“爱心、耐心、细心、苦心、恒心、决心”同样不可或缺。

快速、准确、高效指挥、调度及受理全市消费投诉，将消费者当成自己的亲人，认真倾听消费者诉求，耐心解答消费者问题，是投诉举报指挥中心工作人员日复一日的工作。

面对每一件投诉举报，工作人员不仅要耐心倾听和登记，还必须不厌其烦地在消费者和商家间斡旋，寻求一种双方都能接受的方案。正是因为

工作人员的耐心和负责，他们被誉为消费者的“保护神”。

消费纠纷无小事。这不是一句口号，更不是一句脱口而出的台词，这是投诉举报指挥中心用工作成绩积累而成的果实。2018年，投诉举报指挥中心共受理、分流、转办、督办、反馈、答复各类消费者咨询、投诉、举报案件16693件，回复处理100%，办结率达98%以上。

荣誉和成绩的背后，是投诉举报指挥中心工作人员的汗水与心血，更是千千万万消费者的信任与重托。石狮市市场监督管理局投诉举报指挥中心将用执着和勤勉、踏实与奉献，继续为消费者撑起一片消费维权的蓝天，当好消费者的“保护神”！

（记者 周进文 李荣鑫 通讯员 卢小灵 文图）



接到群众举报，迅速赶往现场



已经是下班时间，工作人员还在处理相关案件

仓后村干部不办孩子成人礼带头树新风

乡风文明·移风易俗

本报讯 不办儿子十六岁生日宴席，并将节省下来的钱捐给了村老年协会，宝盖镇仓后村“两委”成员带头移风易俗的举动被乡亲们所称赞。她就是该村党支部委员王丽霞，3月14日，其

与家人将节省下来的1万元，捐给了村老年协会，以支持居家养老服务中心的日常运营。

在闽南，小孩十六岁生日，一般都特别重视。以往，很多人都会大操大办一番，以庆祝孩子的成人礼。日前，王丽霞的儿子也迎来了十六岁生日。不过，其与爱人黄八一早早地决定了，儿子

十六岁生日宴席不办，以简单的形式庆祝即可。

长期以来，仓后村的移风易俗工作成效十分明显。这与村“两委”成员、村老年协会的老同志带头表率、狠抓落实不无关系。作为一名党员干部，王丽霞十分积极参与村落的移风易俗工作，从村规民约制定，到入户宣

动员，每一个环节都有她的身影。她深知，自己不带头，村规民约还怎能有效约束作用？“把钱捐给公益，孩子的成人礼不是更有意义？”王丽霞与爱人都这样认为。让孩子在成人礼上懂得不攀比、讲节俭、爱奉献的人生更有意义，这是给孩子最有用的生日“礼物”。于是，他们一家将节省下来

的1万元，捐给了村老年协会，为居家养老服务中心的运营添一份力。

对于黄八一、王丽霞伉俪的举动，乡亲们赞赏不已。“村干部带头不办小孩成人礼，给大家树立了榜样！”仓后村的黄大爷表示。

（记者 林智杰 通讯员 黄明彻）

永宁召开春季企业安全生产培训会

本报讯 3月13日下午，永宁镇召开2019年春季企业安全生产培训会，本次共有辖区33家企业的负责人和安全生产管理人员参加培训。

会议强调了企业一要加大投入，配齐安全生产相关设施，配强相关技术团队，落实企业主体责任；二要加强培训，做好员工的“三级”安全教育和培训，特种作业岗位的员工一定要持证上岗；三要全面隐患排查，对机械设备、电器设备、电路线路要检验、检查，确保处于完好适用状态才能使用，保证其符合安全运行要求；四要做好企业双体系建设，将风险分级管控挺在隐患前面，将隐患排查治理挺在事故前面，从根本上遏制生产安全事故源头。

随后，镇政府邀请的特邀讲师针对安全生产风险分级管控和隐患排查治理双重预防体系建设内容进行培训。

（记者 占婷 通讯员 占森贵 高芳华）

祥芝依托多媒介打击电信违法犯罪

本报讯 近日，途经祥芝沿海大道的群众都会看到，沿线大型广告牌的内容更换了，原来，祥芝镇综治办在祥芝沿海大道设立大型广告牌开展宣传活动，通过漫画形式，将各种诈骗手段展示出来，使辖区过往村民都能看到，有利于村民群众提高防范意识，保障财产安全。

连日来，祥芝镇综治办依托各种宣传载体，通过防范宣传专栏、大型广告牌、宣传横幅等多样形式开展常态化工作，进而严厉打击电信网络新型违法犯罪活动，遏制电信网络新型违法犯罪多发势头，维护人民群众财产安全，确保该镇打击治理电信网络新型违法犯罪工作取得实效，进一步提升群众安全感和满意度。

（记者 邱育钦 通讯员 侯伟泓）

锦尚开展食品药品宣传

本报讯 为进一步普及食品药品安全知识，提高公众安全饮食用药意识和法律维权意识，努力营造辖区共同关注食品药品安全的良好氛围，实现食品药品安全社会共治。近日，锦尚镇市场监督管理所在锦悦福超市举办食品药品安全宣传活动。

活动现场，工作人员在超市进出口设置宣传咨询点，发放食品药品宣传资料，向来往群众及超市职工宣传法律法规、安全合理饮食用药知识，耐心解答群众及超市职工普遍关心的食品药品方面的相关问题，为广大群众答疑解惑，得到了群众的一致好评。

活动期间共发放宣传资料50余册，接受群众咨询20多起。通过此次宣传活动，进一步畅通了市场监管部门与群众沟通交流渠道，夯实食品药品安全群众基础，营造人人关注、人人重视食品药品安全的良好氛围。

（记者 邱育钦 通讯员 蔡志评）

湖滨消费宣传讲座走进花园城

本报讯 3月12日上午，湖滨街道联合湖滨市场管理所、花园城社区开展主题为“科学保健，理性消费”——3·15消费者权益保护宣传讲座，现场约有110位居民参加。

会上，讲师以视频播放及生动的案例，讲解当前社会上中老年人容易陷入健康咨询“义诊”、保健品“神药”等消费欺诈误区，以及维权自我保护能力相对较弱等状况，通过一些老

年消费者为健康不惜钱财上当受骗的案例，帮助老年人提高鉴别药品真伪能力和自我保护意识，防范虚假夸大保健品、保健食品等消费陷阱。此外，会上还发放《保健食品基本常识》《食品安全宣传手册》等宣传资料220余份，社区老人们普遍反映此次宣讲活动很及时，大大增强了维权意识，对营造安全放心的保健食品消费环境起到良好作用。

（记者 陈嫣兰 通讯员 卢培亮）

宝盖老年学校新春第一课开课

本报讯 3月12日，宝盖镇老年学校迎来了春季第一课，辖区各村（社区）老年学校负责人和部分老干部参加学习。市老教委讲师团讲师蔡宗营到场授课。

宝盖镇老年学校春季首课上，蔡宗营围绕习近平新时代中国特色社会主义思想这一主题，紧扣党的十九大精神，以《学习新思想 奋

征新时代》为题，给大家上了一堂生动的政治课。据悉，今年，宝盖镇老教委将继续办好老年教育，突出思想政治教育，抓好常态化办学，创新活动形式，扩大老年教育覆盖面，既让老年人老有所学。同时，进一步激发老同志的积极性，为各项事业建设发挥余热。

（记者 林智杰 通讯员 王天来）

蚶江综合治理出生人口性别比

本报讯 3月11日，记者从蚶江镇了解到，该镇卫计办、计生协会联合开展综合治理出生人口性别比专项活动。

据悉，该镇一方面加大宣传教育力度，深入开展“婚育新风进万家”“关爱女孩行动”等活动；同时加强对胎儿性别鉴定和终止妊娠的管理，进一步加大依法治理力度。建立群众举报制度，对举报内容经查证属实的，给予举报人奖

励。另一方面，严厉打击违反“两禁”的非法行为。加大行政执法力度，充分利用法律手段，采取严厉查处、严厉打击的措施，坚决打击非医学需要胎儿性别鉴定和选择别人工终止妊娠相关的行为。

（记者 兰良增 通讯员 郭文烟）



锦尚清查私设输油管道

本报讯 近日，锦尚镇联合锦尚深埋边防所开展清查私设（埋）输油管线行动。

当天，锦尚镇组织综治办、城管办，联合锦尚深埋边防所

推进反走私综合治理

对沿海走私输油管道进行清查和打击，将埋设在海滩上的输

油管线进行拆除、破坏，依法打击了非法运输行为。下阶段，锦尚镇将继续与边防派出所保持紧密联系，加强合作，提高打击力度，依法打击走私和非法运输、存储、买卖非法来源成品油行为。

（记者 邱育钦 通讯员 李少捷）



强力拆违 保溪流清洁

全面推进河湖长制
厝上溪整治
石狮市河长办 市水务处 主办

日前，锦尚镇违建办城管办协同镇相关部门强拆位于该镇厝上溪沿岸的鸡场，此非法养殖场占地12779平方米，其中简易搭建1008平方米，城管办通过大型拆违预案的严密组织，拆违工作顺利完成。

（记者 邱育钦 通讯员 李少捷）