本版编辑：曾西雅
E-mail：t8@studytimes.cn
Tel：010—62806245

构建消费维权社会协同共治新机制

□ 马正其

当前，我国已经进入消费需求持续增长、消费结构加快升级、消费拉动经济作用明显增强的重要阶段。党的十八届五中全会强调，要“培育发展新动力，发挥消费对经济增长的基础作用”，为做好新形势下做好消费维权工作提出了新要求、新挑战。认真学习领会五中全会精神，自觉践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，构建消费维权社会协同共治新机制，营造公平竞争市场环境和安全放心消费环境，为发挥新消费的引领作用以及促进经济持续健康发展提供有力保障。

经济新常态下消费和消费维权工作面临的新形势。在市场经济条件下，消费是经济发展的主引擎，也是衡量经济发展质量和效益的晴雨表。近年来，随着经济的持续快速发展，带来了消费的升级换代，居民消费在消费理念、消费结构、消费方式等方面发生了根本性改变。主要表现在：居民消费更加注重质量要求，消费需求的多层次、多样化逐步显现；新兴服务业发展迅速，商品消费与服务消费并驾齐驱；网络购物、电视购物等非现场购物比重逐步增加，传统的现场消费向远程跨地区消费拓展；消费需求品质化、个性化逐步凸显，跨境跨国消费成为时尚。在经济发展新常态、居民消费新变化和消费者的新期待的视角下，消费维权工作必须实现六个转变：从保护个体消费者向保护群体消费者转变，实现消费维权公共服务的资源共享；从保护实体消费者向保护网络消费者转变，实现线上线下消费维权的一体化；从事后查处向事前防范转变，实现企业主体责任的全面落实；从传统监管方式向“互联网+”监管方式转变，实现监管执法的现代化；从部门单打独斗向社会协同共治转变，实现消费维权效能的最大化；从国内消费维权向跨境消费维权转变，实现消费维权的国际化。

新形势下做好消费维权工作意义重大。一是适应经济发展新常态。做好消费维权工作，着力扩大消费需求，引导消费朝着智能、绿色、健康、安全方向转变，以扩大消费需求为重点带动消费结构升级；着力优化发展环境，加快形成统一开放、竞争有序的市场体系，引导企业以消费需求为导向，推动生产向专业、精细和高品质转变，为提升发展的质量和效益做贡献。二是适应法制建设新变化。新修改的《消费者权益保护法》明确规定“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任”，专章规定了经营者的义务和国家对消费者合法权益的保护职责，也规定了社会各界对损害消费者合法权益行为的社会监督。坚持依法治理，就是要按照法律规定，动员各方力量，发挥社会作用，加强对消费者的全方位的保护。三是适应经济体制改革新要求。当前，消费维权工作应发挥行政执法和市场“两只手”的作用，做到“双轮驱动”。加大行政监管执法力度，依法严厉查处各类侵害消费者权益违法行为，切实维护消费市场秩序；同时引导各类市场主体遵循市场规律和竞争规则，着力提高供给体系的质量和效益，激发消费潜力，促进供给侧和需求侧的良性互动。四是适应社会治理新需要。消费维权工作涉及各个领域，需要全社会共同参与，必须发挥政府决策、市场机制和社会治理的综合效应，实现“政府—市场—社会”多元参与和协调互动，构建消费维权协同共治新格局。

构建消费维权社会协同共治新机制。保护消费者合法权益是《消法》赋予工商和市场监管部门的重要职责。建立健全政府主导、企业主体、行业自律、群众参与、社会监督的消费维权社会共治新机制，推动消费维权工作迈上新台阶。

加强党委和政府领导。消费维权工作是党和政府的一项民心工程。紧紧依靠党委和政府，建立健全政府领导、部门联动、企业自律、社会监督的消费者权益保护工作机制，实现政府—市场—社会联动维权，是新时期提升消费维权工作效能的重要途径。近年来，一些省市成立消费维权工作领导小组或者建立联席会议制度，由政府分管领导任组长，推动构建“大维权”工作机制。如江苏开展放心消费创建活动，建立了政府主导、企业主体、部门联动、群众参与、社会监督的工作机制，维权成效显著，深受广大消费者好评，得到了中宣部、中央文明办等有关部门的充分肯定。新疆成立了自治区副主席任组长的消费维权工作领导小组，各级政府实行统一绩效考核。“大维权”工作机制的建立，充分体现了新时期政府职能转变、执政为民的坚定信心。

加强行政监管执法。依法加强监管执法，严厉查处侵害消费者权益违法行为是消费者权益保护工作重要职责。工商和市场监管部门认真落实新《消法》，从解决人民群众最关心最直接最现实利益问题入手，积极出台《侵害消费者权益处罚办法》《网络交易管理办法》等一系列配套规章，配合全国人大常委会开展新《消法》实施执法检查工作。围绕消费者诉求集中的家用电子电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、有关服务等五大类重点商品和服务，在全国组织开展了为期三年的消费维权执法行动，组织开展红盾“网剑行动”、合同格式条款专项执法，积极参与国务院打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动等，依法严厉查处虚假宣传、虚假广告、销售假冒伪劣商品、利用格式条款侵害消费者权益等违法行为，及时公布商品质量抽检和侵权案件处罚等信息，加强事中事后监管，消费市场秩序进一步好转。

强化企业主体责任。经营者和消费者是市场的两大主体，在消费关系中，经营者往往处于优势地位，消费者处于弱势地位，落实企业主体责任，加强源头治理，是提升监管效果的切入点。近年来，工商总局在全国推进12315进超市、进商场、进市场、进企业、进景区指导企业建立消费维权服务站14.8万个，消费纠纷和解率达96.56%。2015年工商总局依据国务院工作部署，出台了《关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度 切实保护消费者合法权益的意见》，要求商场、超市、集贸市场、批发市场以及网络交易平台、电视购物平台等经营者，建立和完善“两项制度”，有力地推动了企业自律制度落实，促进了市场诚信建设，为百姓能消费、敢消费、愿消费提供了良好环境。

动员消费者主动参与。12315是工商部门受理消费者诉求、接受消费者监督的开放性平台，形成了全国五级贯通的12315信息化网络体系。近年来，为进一步顺应消费维权新形势、体制改革新要求和消费者新期待，工商总局加快建立12315工作体系，启动了全国12315互联网平台建设，加强与其他部门投诉平台整合和共享，为社会提供更充分、更均等的维权服务。近四年来，全国12315共直接受理消费者诉求2760.4万件，为消费者挽回经济损失51.1亿元。2015年央视3·15晚会设立的12315现场热线和微信平台共处理消费者诉求12918件。各地加快基层消费维权网络建设，建立行政调解与人民调解、司法调解相衔接工作机制促进了消费纠纷的多元化解决，较好地保护广大消费者的切身利益。

发挥消协社会监督作用。新《消法》明确了消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织，赋予了八项公益性职责。消协组织要依法履行参与立法立规、消费教育引导以及商品服务社会监督职责，聚焦具有广泛性、典型性的案件提起公益诉讼，在保护群体消费者权益发挥更大作用。开展消费维权普法宣传，引导全社会树立智能、绿色、健康、安全消费理念，积极营造拉动消费的良好社会氛围。充分发挥消协组织社会化平台的优势，动员社会各方参与，构建消费维权社会共治新机制，使消协组织真正成为消费者利益的忠实代表者、消费潮流的科学倡导者、消费者权益的坚定维护者、社会协同共治的积极引导者。

（作者系国家工商行政管理总局副局长）

干部下得去 群众上得来

□ 贺海钧

东河区是包头市的老城区，由于历史等多方面原因，北梁区域逐步形成了内蒙古乃至全国面积最大的集中连片城市棚户区。2013年2月，李克强总理时隔两年再次视察北梁棚户区，提出了要让北梁群众早日实现“宜居梦”，这不仅是党和政府的庄严承诺，更是广大北梁群众的殷切期盼。在自治区党委、政府的关心支持下，在全市举“领导、资金、政策、法律、全社会”五个力量，经过近3年的北梁棚改，已经让4万多户、12万北梁居民得到了妥善安置。整个北梁棚户区改造中认真践行了党的群众路线，北梁棚改成为了全国第二批党的群众路线教育实践活动第一个典型示范工程。如何在弘扬焦裕禄精神、落实“三严三实”的新形势新要求下，把群众路线充分运用在棚改一线的方方面面，紧紧依靠群众、相信群众、为了群众，做到让党员干部下得去、群众上得来，干部得到了教育和锻炼，拉近了与群众的距离。

干部下得去

干部下基层增感情。北梁棚改通过实施党员干部“三级包联”责任制，充分发挥“五级联动、六位一体”工作机制的作用，抽调市区两千多名干部，平均每名干部包联20至30户，覆盖北梁每一户家庭，让干部与群众零距离接触，面对面沟通，在日常的政策解读、法律宣讲、动迁工作中，搭建起了与群众沟通的桥梁与纽带，干部与群众关系更加融洽、感情更加深厚，使北梁棚改工作得以顺利推进。

干部下基层找问题。结合党的群众路线教育实践活动，我们坚持谋事要实、创业要实、做人要实，着力培养党员干部的求实作风，全区组织3000多名党员干部深入基层、深入群众、实实在在地了解民意民声，发现了大量真实、可靠的问题，切实提高了工作的针对性和实效性。征求到意见建议17486条，并进行了梳理汇总出1445条。这些问题，为把握正确思路和科学决策提供了依据。实践证明，只有深入基层、深入群众，发现的问题才是鲜活的、真实的，由此做出的决策并加以解决，才能做到群众的心坎里去，顺乎民心。

干部下基层办实事。通过干部入户、逐级例会等制度，发现、解决好群众的眼前事、关注事、疑难事、长远事。着力解决“眼前事”，通过实施千户扶贫，建立党员干部、党政机关与贫困户一对一、一对多的帮扶机制，开展“结对帮扶”“金秋帮扶救助”“情系北梁”等活动，动员社会各界、人大代表、政协委员等捐款、捐物，解决群众面临的生活之困；调集水、电、供热、广电通讯等部门，就地解决征收过程中居民正常生活问题。

群众上得来

问题能反映得上来。在北梁棚改前沿就地监察审计、就地宣传政策、就地信访维稳、就地法律援助，就地帮扶救助、就地解决就业、创业、供电、供水、供暖、通讯等群众关心的问题。特别是创造性提出“五层次、五知情、四到位”信访工作法，真正做到了让老百姓反映问题有渠道、解决问题有人管。实践证明，只有畅通群众诉求表达渠道，切实解决好人民群众反映的实际问题，才能切实转变干部作风，密切党和政府与人民群众的血肉联系，才能让群众相信党，信任我们的干部。

工作能参与得上来。始终坚持问计于民、问需于民，让群众广泛参与，为工作提供源源不断的动力。在摸底调查、补偿方案制定、征收安置、工程建设监管等四个方面和过程中，通过建立和发挥片区党支部和居民小组作用，设立居民代表、群众监督员，广泛动员群众全程参与，接受群众监督，为推进棚改奠定了雄厚的群众基础。特别是在制定国有土地房屋征收补偿方案的过程中，本着公开、公平、公正和透明的原则，自上而下、自下而上通过讨论、修改、听证等过程，广泛征求意见，让群众的意愿和想法最终通过法律的途径，体现在了征收补偿方案里，为征收工作顺利推进提供了法律保障。实践证明，人民群众是我们力量的源泉，群众的智慧是无穷的，离开群众的参与，开展一切工作就成了无根之木，无源之水。

生活水平能提高得上来。结合东河区贫困人口多、下岗人员多、弱势群体多的实际，出台了给予北梁居民社会保障、创业就业优惠政策，实施了“八大民生幸福工程”、整村扶贫和五年“千户扶贫”工程实施意见，通过创业就业培训、公益岗位就业、企业招聘等，就业率大大提高，群众不仅住上了舒适的楼房，收入也不断提升，生活状况有了明显改善。在北梁棚改中，我们本着想群众之所想、急群众之所急，从群众最关心、最直接的棚改资金、就业、创业、社保、过渡安置补贴、困难救助等方面入手，让北梁居民对棚改有信心，搬得舒心、拆得放心，让北梁群众充分感受到了党和政府的关怀，让群众住得满意、过得幸福。实践证明，实实在在让老百姓受益、让人民群众过上好日子既是检验党的群众路线教育实践活动的最终标准，也是我们一切工作的出发点和落脚点。

（作者系内蒙古自治区包头市东河区委书记）

警惕本职工作上滥用外包

□ 赵志刚

近来，组织部门部署开展了干部档案专项清查工作。身边一个人数不多的机关单位，为了做好档案整理工作，历时数月，不仅返聘了几名退休人员，还将此项任务外包给了一个公司具体承办。姑且不谈这项外包业务花了多少钱，财务能不能开支的问题，众所周知，干部档案除了主要领导和从事组织人事工作的干部外，对其他干部都是严格保密的。又为何能让社会人员参与呢？听闻的理由是时间紧、任务重、人手少，只能这样做了。

本来是份内的工作，一句“时间紧、任务重、人手少”就能花钱请人做，这难道是新时期我们的干部干事的新方法、新作风吗？环顾四周，稍加留意，你会发现党政机关中这样的现象还不少。

近年，随着机关信息化建设进程加快，各级、各机关部门都成立了规模不小的信息中心，人员聘了不少，就是不见哪个单位自己动手做了什么，几乎全部是花钱买服务，不论是硬件建设，还是软件开发，甚至连电脑杀毒、更换打印机墨盒等简单服务也是由企业人员代劳，而我们干部职工呢？最多也就是打打电话、协调指挥而已，时间久了，只是与当初设置这些中心、部门的初衷越行越远。

近些年，一些党政机关、公务员队伍越来越庞大，可日常工作中没有哪个部门不在喊“忙啊忙啊”“人手不够啊”“缺人干活啊”……对此，一些领导不认真查找问题，分析原因，加以改进，轻则听之任之，甚至有的还随声附和、大力支持。于是你看看，地方公安机关聘请的协警、交通疏导员等临时工越来越多，有的甚至超出了在编警察的总数。而结果呢，当你走在大街上的时候，却发现警察越来越少了，在一线值勤的几乎都是临时工，这或许大家早就见怪不怪了。其他机关部门呢？笔者所了解的一个小省的税务部门，全系统编制干部职工四千多人，聘用临时工就达二千多人，大家忙啊，任务重啊，走到办税大厅，除了大厅主任，为纳税人服务的也几乎都是临时工。是啊，除了“协警”，还得有“协税”，还有些什么名头的临时工呢？各级机关大量借用、抽调下级机关人员帮助工作，“抽人如抽血”，弄得基层年年招新、年年缺人，有的连正常工作也没法开展，而本机关的干部呢？都成了组织指挥、发号施令的了。诸如此类，不胜枚举。

我们的公务员队伍规模本就不小了，各级机关部门工作任务如此繁重，到底有哪些是我们应该做的？我们是不是管了很多不该管的呢？各级党政机关是不是要对一些外包业务进行一下清理，财政部门是不是应该对购买服务开支项目作出一些规定呢？财政的钱不是想怎么花就怎么花的。这些问题，笔者认为都不能小视，如此新“衙门歪风”，蔓延下去，不仅浪费大量的财政经费，还会养成一大批的懒汉，造成机关人浮于事，甚至在外包或购买社会服务中滋生一些腐败问题。

（作者系海南省纪委监察厅第九派驻纪检组副组长）

核心是提升发展力

□ 汤传信

当前，县域工作千头万绪，但发展是硬道理，科学发展是第一要务。对于县域发展来说，除了经常讲的土地、资金、科技、人才等要素保障以外，还有“发展力”这个重要因素。“发展力”就是县委县政府观大势、谋大事、把全局的一种能力，一种在逆势中寻找优势、在失败中总结经验、在困境中把握机遇的能力，其主要体现在加快县域经济“创新、转型、升级”发展中。

发展力是一种战略洞察力。这是一种对宏观大势、当前形势和未来走势的准确研判。在经济新常态的大背景下，谋划推进县域经济发展，必须分析研判宏观发展大势，把县域发展置于全市、全省、全国发展的大格局中来审视，明确自身所处的区域性、阶段性特征，找准与全市、全省、全国发展大战略相契合的着力点和突破口，顺势而动、借势而为、乘势而上。特别是要准确把握县域发展的形势，所谓“形”即当前县域发展所处的状态，所谓“势”即未来一个时期县域发展的总体趋势，进而科学制定当前及今后一个时期发展的目标、思路和措施，推进县域发展沿着正确的方向前行。

发展力是一种机遇把握力。就是要在机遇来临时，充分发挥自身优势，抓牢机遇、用好机遇。如何抓住机遇，关键要立足各地实际，把自身优势与政策机遇有机结合，寻求发展的突破口，明确发展的着力点。尤其要切实提高项目的谋划能力，围绕推进县域经济“创新、转型、升级”发展，谋划实施一批牵动性强、影响面广、利在当前、惠及长远的重大基础设施、重大产业、重大民生项目，努力把发展机遇转化为实实在在的发展成果。同时，在抢抓机遇时还要因地制宜，提高风险防控能力，比如在确立产业方向、制定产业政策、推进土地流转、实施重大项目、深化重点改革等方面，一定要注重前瞻性、系统性、科学性，防止决策失误，做到既用好机遇，也不盲目跟风。

发展力是一种改革行动力。当前正处于改革的新时代，改革红利是发展的最大红利。从改革层面看，县域改革最具实践性，改革成本最低，改革过程可控，改革成效也最明显。在县域改革实践中，必须坚持问题导向抓改革，积极破解县域发展中的体制机制障碍和要素制约，比如，建立健全县域发展“多规合一”导则，优化县域发展空间布局；推进土地承包经营权确权登记、低效用地退出、建设用地绩效评估、工业用地租让结合等改革，激活土地要素；加强企业上市（挂牌）指导，建立产业发展基金，引导符合条件的企业开展股权融资和发债工作，破解融资难问题。必须突出重点抓改革，针对简政放权、创业创新的问题，推进政府权力清单和责任清单制度落地和网上运行，积极探索负面清单制度，充分激活市场主体活力和社会创造活力。必须坚持以开放促改革，牢固树立开放发展意识，紧抓招商引资招才引智，搭建开放平台，建立开放机制，鼓励和支持有条件的企业开展跨区域合作和兼并重组，着力打造开放新优势。还要注重项目推进、招商引资、大建设管理、征地拆迁等相关工作制度和机制创新，提高工作的协调性、系统性和科学性。

发展力是一种资源整合力。资源整合是系统论的思维方式，是优化县域发展思路的有效手段。整合资源就是优化资源配置，就是有进有退、有取有舍，将不同内容的资源进行选择、融合和再配置，进而获得整体最优。县域资源整合力就是将内部的土地、资本、劳动力等要素资源，以及外部的政策、财政、项目、人力等资源整合到一起，实现资源利用效率最大化。形象地说，就像厨师做菜一样，同样的原材料，有的厨师能够烹调成色香味俱全的“美味佳肴”，有的厨师却只能做出一锅难以下咽的“大杂烩”。针对县域发展来说，一方面，要加强内部资源整合，就是要坚持非均衡发展思路，集中人力、物力、财力和相关要素保障，办好事关县域发展的大事，以重点突破之功推动全局发展。比如，通过乡镇工业园区整合，提高园区集约开发水平和项目承载能力。另一方面，要加强外部资源整合，就是要善于借势、借力，营造良好的发展环境，把外部的项目、资金、人才、政策等资源吸引到县域发展的重点领域中来，使内外资源相互补充、相得益彰，进而形成以外促内、以内引外的发展格局。比如，通过重大项目引进，带动民营企业发展；以民营企业发展，提高产业本地配套率和综合竞争力。

（作者系中共安徽省肥西县委书记）

社址：北京市海淀区大有庄100号 邮政编码：100091 总编辑：钟国兴 社长：许宝健 广告部电话：（010）62805980 发行部电话：（010）62806227兼传真 总编室电话：（010）62806228 62805368 电子信箱：zbs@studytimes.cn
定价：全年180元 邮发代号：1—267 国外发行代号：W3970 开户银行：建行北京中关村分行 户名：中共中央党校报刊社 账号：2613000456 广告经营许可证号：京海工商广字0301号 承印：人民日报社印刷厂