

接诉即办 未诉先办 让昌平人更幸福

“民有所呼，我有所应”。他们每天都在解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事，接诉即办、未诉先办，不断增强咱昌平人的获得感、幸福感、安全感！

“预付卡”不再是“闹心卡”！

近日，龙泽园街道对龙泽苑社区、龙泽苑东区社区两社区主路两侧底商开展拆违宣传工作，众多商户纷纷准备迁址、撤店。其中，龙泽园某品牌洗衣店撤店，120余名居民消费者的预付卡还没被妥善安置。

龙泽园市场监管所(以下简称龙泽园所)提前预判商户撤店会引发预付卡纠纷风险，为此制定详细计划，确保该区域市场秩序稳定。

8月上旬，龙泽园所要求该区域31家商户签订承诺书，摸排到预付卡会员2080张，涉及金额60余万元，要求商家不折不扣地落实消费纠纷店内和解制度，及时报备预付卡增减情况，并承诺妥善处理好退费纠纷。



为避免疏漏，龙泽园所片区负责人积极与周边社区建立联系，深入社区向两委



扫码看未诉先办

干部了解情况，展开“大排查、大走访”，摸排居民诉求风险。

目前，这家“落跑”的洗衣店浮出水面。有关此事的处理工作，洗染品牌方、社区两委和居民消费者正按照既定方案执行中。龙泽园所将持续关注事件进展，保持高度重视，多方联合扎实推进“未诉先办”工作，推动回天地区疫情防控及营商秩序的稳定发展。

文/实习记者 李明圆

共享单车 要共享更要管理



扫码看共享单车如何管理

“早在去年年末，我们就开始清理共享单车，这是‘回天’三年行动计划中，街面规范治理的一部分。”回龙观街道综合执法队队员吴天行告诉记者。

据了解，太平庄北街三旗百汇北门、吉晟别墅南门、西三旗桥附近、东村家园、龙域环路一带，共享单车数量较多，乱停放现象严重，是日常整治的重点区域。

清晨6点，执法队队员到达重点区域确保共享单车的有序停放，凌晨一两点仍在工作。除了为共享单车停放提供便利，划定专



属停放区域，工作人员也尝试让更多的共享单车公司参与到停放管理中，但部分公司缺乏责任意识，还需进一步沟通。

目前，共享单车的管理工作以劝说市民为主，通过大力宣传和提醒，让市民理解此项工作的意义，逐渐形成规范停放、方便自己方便他人的文明意识。

文/实习记者 张婧玮

黑“豆腐坊”窝点 被查获！



扫码看“黑豆腐”窝点被查获

近日，在小汤山尚信村，执法人员依据线索，查获一违法“豆腐坊”窝点。

据悉，现场查扣黄豆约8000斤(157袋，50斤/袋)、食用氯化镁(凝固剂)7袋、气泵2台、气罐2罐、消泡净5箱以及各类经营工具11件(套)。

依照1斤黄豆能制作两三斤豆腐的比例计算，这些现场查扣的原材料将能够



制作出20000斤左右的违法豆制品。

此次查获黑“豆腐坊”窝点，是昌平市场监管局小汤山市场监管所落实“主动治理、未诉先办”工作机制下进行的一次行动。

文/实习记者 门睿

维护消费者利益 救活一家理发店



扫码看理发店如何重生

近日，育知西路两侧正进行拆违工作，一些受影响的企业及商户陆续闭店、撤店。考虑到企业及商户与消费者之间可能存在一定利益关系，为避免发生投诉与纠纷，龙泽园市场监管所(以下简称龙泽园所)迅速展开行动。

据了解，龙泽苑东区社区一家理发店准备撤店，很有可能因为预付卡退款等问题受到群众投诉。因此，工作人员主动与该店负责人进行沟通，讲明利害关系。

随后，理发店负责人向市场监管部门作出全额退卡退费意向承诺。经核算，该



理发店办有221张预付卡，包括会员卡119张、单次理发卡102张，总共需要退款4万余元。

龙泽园所党支部还为理发店负责人对接腾讯众创空间，方便其继续营业。腾讯众创决定为理发店长期减免近三分之一房租，双方初步达成入驻意向。

龙泽园所积极营造接诉即办全过程的“明厨亮灶”，既可推动问题快速解决，也可发挥引以为戒的作用，从而达到源头控降、持续提高满意率的目的。

文/实习记者 郑雪婧

昌平殡仪馆： 回访促服务 缓解停车难



扫码看殡仪馆如何提升服务

8月17日，在殡仪馆业务室里，工作人员正认真地与家属进行回访通话，访问工作人员在服务过程中是否存在态度不良、违反馆内规章制度等行为，听取家属对馆内业务的意见和建议，主动统筹和分析家属的需求，从而改进殡仪馆服务质量。

考虑到家属情绪，电话回访业务一般在业务办理完成一周之后进行。工作人员平日每天回访约30人，高峰时可达50多人，回访率达90%以上，如若家属未接

听电话，工作人员将通过发短信的方式进行回访。

此外，针对殡仪馆上午火化量大、来馆家属较多、停车位不足等现象，殡仪馆已实行停车场扩建计划。目前，办公楼东侧一处约850平方米荒废土地正在施工当中。停车场内共设有30个车位，包括7个新能源车充电车位，预计9月底可以投入使用。新停车场的建成不仅可以有效缓解“停车难”问题，也将填补使用新能源汽车家属的需求缺口。

下一步，殡仪馆将把未诉先办转化为常态化工作，继续做到主动发现问题、解决问题，升级服务理念和服务方式，提升殡仪馆服务质量，把百姓的烦心事变成放心事、舒心事。

文/实习记者 张婧玮
通讯员 穆晓旭