构建“2+3”联动化解机制

打造保“驾”护“行” 汽车消费解纷品牌

□本报记者 刘志婷

近年来，随着汽车越来越多“开”进千家万户，相伴而来各类汽车消费领域的纠纷和投诉也在逐年增多，其中，近三分之一是二手车交易纠纷。

李某从我市某二手车经销商处购得一辆二手汽车，使用后得知该车曾有多次保险理赔记录，为泡水车。双方就涉案车辆的处理事宜协商不成，李某为此诉至市法院，要求解除合同，并以受欺诈为由要求经销商“退一赔三”。

为妥善化解纠纷，我市相关部门启动了联动调解机制。市法院在案件审理过程中，启动诉调对接流程，联合市消保委、苏州市二手车协会，组织李某、原车主张某、二手车经销商共同到场沟通协商，从调解专家库抽取特邀专家，从专业技术、检验检测等角度对涉案二手车的状况进行分析，并从二手车行业惯例、交易习惯方面为当事人摆事实、讲道理，最终促成三方当事人达成调解协议。

此次矛盾纠纷的成功化解，得益于我市构建的汽车消费纠纷联动化解机制。为维护汽车消费者合法权益，促进汽车行业依法诚信经营，我市统筹多元优势力量，强化诉调对接作用，借助汽车行业协会力量，创新打造保“驾”护“行”汽车消费解纷品牌，围绕汽车消费纠纷的源头预防、多方联动、分层递进、多元化解等内容构建“2+3”联动化解机制，形成了汽车消费纠纷多元高效治理质态。

在森茂汽车城内，有一个汽车消费纠纷联动化解中心。该中心统筹法院、消保委的调处指导、诉调对接作用，与苏州市二手车业商会、太仓市汽车流通行业商会和太仓市机动车维修行业协会的自律共建、协调监管作用，为汽车消费者提供多层次、低成本、高效率的一站式纠纷解决渠道，专门负责化解新车销售、二手车交易、汽车保养维修等各类汽车领域消费纠纷。自2021年10月成立以来，该中心共受理汽车消费矛盾纠纷451件，其中诉前化解438件，占比97.11%；法院受理13件，其中诉中调撤10件，判决3件。

除了一站式集成站，我市还分别在经营面积500平方米以上、200平方米以上、200平方米以下的汽车经营企业设立消费纠纷企业监督站、消费纠纷和解受理台、消费纠纷和解受理员，选任27名监督员，全面推行“汽车消费纠纷和解制度”。去年9月，马某在我市某汽车4S店购买了一辆新车，提车后因为汽车保险杠的问题与销售员争执不下，随即反映到该4S店内的监督站，监督员了解情况后，第一时间与生产厂家联系，通过协调很快为马某解决了问题。此类纠纷的圆满解决得益于我市构建的汽车消费纠纷分层递进解纷模式，通过在汽车销售服务4S店内设立消费维权企业监督站，聘任消费维权企业监督员，全面推行“汽车消费纠纷和解制度”，引导消费纠纷在企业内先行和解，有效构筑汽车消费纠纷化解“第一道防线”。

高效的汽车消费纠纷联动化解机制的背后，是我市坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进社会治理体系和治理能力现代化。近年来，我市积极探索完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解工作新思路、新举措、新路径，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，树牢矛盾纠纷“全周期管理”理念，聚焦源头预防、排查预警、前端调处、实质解纷、后期修复等重点环节，大力加强诉源治理，深入推进各地各部门各行业探索创新矛盾纠纷源头化解、就地化解、依法化解、多元化解工作举措，最大限度促进社会矛盾不发生、不积累、不激化，持续保持全市社会大局和谐稳定，人民群众的幸福感、获得感和安全感不断提升。

强基工程

开展法治小区创建活动

提升两委班子成员法治素养

本报讯（记者 **张瑜**）近日，璜泾镇结合民法典宣传月，举办“美好生活 法典相伴”两委班子成员法治素养提升暨法治小区创建活动，进一步提升村（社区）两委班子成员的法治意识和依法办事能力，打造一批“知法、懂法、守法、用法”的高素质“领头雁”队伍，夯实基层法治力量。

活动部署了强基工程与法治小区“十百千万”提升工程工作，并要求切实认清提升村（社区）两委班子成员法治素养的重要意义，做到学法知法、依法遵法、尊法崇法。

活动中，沙溪法庭开展村（居）“同频共振”法治要素式培训，进一步强化两委班子成员法治思维、明晰工作方向，引导两委班子成员在今后工作中自觉依法办事、依规行事、依纪处事。活动还举办了“普法强基与法同行"学法学纪知识竞赛，以检验村（社区）两委班子成员“强基工程”实施成效。

两委班子成员还先后来到璜泾镇法治街区公园、永乐村“五环乐治”法治小区等富有特色、具有实效的法治阵地，开展沉浸式实境教学，学习法治乡村和“强基工程”试点的创新做法和典型经验。全国民主法治示范村——永乐村就“五环乐治”法治小区在完善社会治理制度、方式及提升治理能力起到的良好示范作用，分享创建经验。

下一步，璜泾镇将持续推进村（社区）两委班子成员法治素养强基工程，以“法治小区”创建为契机，以村（社区）两委班子成员学法能力、实践养成、依法治理为重点，提升基层治理能力和水平，用法治护航群众美好生活，不断增强群众的幸福感、满意度。

市场监督管理

我市新增2项省级标准化试点项目

5月24日，省市场监管局、省发改委联合下发《关于下达2023年江苏省战略性新兴产业和服务业标准化试点项目的通知》（苏市监〔2023〕116号），苏州大市新增获批11项省级标准化项目，其中我市推荐的裕克施乐塑料制品（太仓）有限公司“基于非金属材料的增材制造标准化试点”、太仓港经济技术开发区行政审批局“企业全生命周期政务服务标准化试点”等两项试点成功获批，获批数位居大市前列。

深化中德合作太仓经验，助力标准制度型开放。通过选树领军企业、总结经验做法，大力支持裕克施乐等标杆德企深度参与国内外标准化活动，有力推动企业加强关键技术标准研制、加快前瞻性技术标准布局，持续带动产业链上下游协同发展。

聚焦产业集群发展需求，发挥标准创新驱动力。大力推进“标准化+”战略，深入推进产业创新集群细分领域标准化建设。聚焦新一轮重点发力的产业创新集群优势细分领域，深度挖掘太仓产业发展潜力，引导重点企业加快标准布局，充分把握试点项目建设契机，推动标准化发展与技术创新、产业提升同向发力。

增强社会管理服务效能，实现公共服务精准化。深入推进社会治理标准化建设。巩固完善“放管服”改革和“一网通办”改革成果建设，加快构建一套规范有序、权责明晰、流程合理、标准明确的企业全生命周期政务服务标准体系，努力打造“一站式”精准政务服务基层示范窗口。

联动快讯

绿色护考“格”来助力

本报讯（记者 **刘志婷**）随着中考、高考临近，我市已经进入“禁噪期”。连日来，科教新城网格员开启“绿色护考”模式，切实加大日常巡查力度，为考生营造一个良好、安全、安静的学习环境。

加强网格安全隐患排查。对于辖区内设有考场的社区，网格员深入社区开展入户排查，重点对辖区内出租房屋消防设施的配备、安全出口及消防通道等情况进行详细检查，切实消除安全隐患。加强工地环境秩序维护。网格员们定人定岗扎根施工现场，针对发现的安全隐患问题，做好记录，并及时督促整改，同时提醒施工方遵守有关规定，为考生提供安静环境。加强群众禁噪宣传。对商铺、广场等日常存在噪音较大的场所，提醒相关人员在中考、高考期间禁止噪音污染，倡议居民进行静音行动。

法入工地

陆渡司法所开展民法典宣传

为进一步提高农民工办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治素养，营造尊法学法守法用法的良好法治氛围，近日，陆渡司法所积极开展“美好生活·法典相伴”暨法入工地宣传活动，将法治“安全帽”送入辖区工地。

雨污混排气味刺鼻 网格处置为民解忧

本报讯（记者 **刘志婷**）日前，娄东街道集成指挥中心网格员小陈与街道综合执法队员得到了居民的称赞。

小陈在小区开展日常巡查时，有居民向其反映住宅楼周边时有异味，由于近期气温升高，气味愈加刺鼻。根据以往经验，小陈认为这很可能是由雨污混排引发的，通过现场查看，果然发现了一根私接的排水管，沿着管道顺藤摸瓜，原来是一户门面房经营者将此污水排放管道私自接入了雨水管道，被发现时管道口还残留着不少厨余垃圾，散发出阵阵异味。

小陈立刻将该情况通过“联动娄城”App上报，街道集成指挥中心迅速响应，将此办件派发至街道综合行政执法局。执法队员接件后迅速出动赶往现场进行研判及处置，要求商户限期整改。目前，该管道已由此商户自行拆除。妥善处置后，小陈将结果向反映问题的居民进行了反馈，居民对小陈及执法队员的快速行动表示了肯定与称赞。

接下来，娄东街道集成指挥中心将继续发扬担当精神，高度重视网格化服务管理工作，精准聚焦居民需求，着力提高服务能力，不断提升网格员为居民群众办实事和办好事的水平。

“订单”送上门，当心有诈！

本报讯（记者 **刘志婷**）“这是典型的诈骗手法！先不要操作，我来报警！”近日，沙溪镇新北社区网格员在辖区内进行场所隐患检查工作时，成功阻止了一起“指定采购”电信诈骗案，及时帮助商户避免经济损失92000元。

原来，前一天下午，陆女士接到一通陌生电话，对方自称是沙溪高级中学“陈主任”，想向陆女士订购一批窗帘用以学校装修，为了方便商谈购货事宜，双方相互添加了微信。在微信上，陆女士与“陈主任”谈成了一笔价值2万元的窗帘生意。

第二天上午，“陈主任”联系陆女士表示学校还需采购一批价值92000元的宿舍床，询问陆女士是否售卖。在得到否定答案后，“陈主任”提出自己有认识的厂家，只是因其职位原因不方便采购，希望陆女士能帮助采购，为此愿意用一定的差价作为帮助采购的报酬，随后其将厂家联系方式给了陆女士，并让陆女士采购好后，将窗帘和床一同送至其指定的学校。陆女士见只是顺手帮个忙，还能赚点差价，没有多想便欣然同意了。很快，“陈主任”先后给陆女士发来了采购窗帘和宿舍床的转账回单，表示货款已转，并催促陆女士时间紧迫，需尽快下单采购宿舍床。

“我本想着等货款一到就立刻去采购宿舍床，但对方一直催我，还以银行审批会延迟的理由，让我先垫付赶紧购买。幸好在我店里检查的网格员发现异常及时阻止。”陆女士对赶来的民警说道。

听了陆女士的讲述，民警当即确切告知陆女士这是典型的电信诈骗，并当面讲清了这种冒充事业单位身份的诈骗行为和他们的后续手段。现场，网格员帮助陆女士删除了“陈主任”的联系方式，并指导陆女士下载和安装“国家反诈中心”手机App，顺利完成实名认证和开启来电预警，筑起防范电信网络诈骗的第一道防线。

“真的太感谢了！真是多亏了你们，这么常见的骗局我都差一点上当了。”陆女士感激地表示。

售卖非法保健品 网格员“火眼金睛”

本报讯（记者 **刘志婷**）“原价399，现价3瓶100，每天一杯腰不痛、腿不痛，活到九十九……”如此“奇效”的宣传，吸引了不少老年人驻足观看，也引起了双凤镇网格员的警惕。

日前，两名网格员在双凤镇凤中村巡查时，远远听到音响声，循声而至发现一处民房院子里坐满了老年人，一名男子手里拿着高钙羊奶粉、人参蜂蜜一边展示，一边通过话筒介绍着这些保健品的“神奇”功效，为了增加可信度，旁边电视里还播放着某公司的新品发布会，底下坐着的老年人听得津津有味。另一名女子则趁机端着羊奶粉给老人们品尝，一旦有人表现出购买兴趣，立马送出牙膏、洗衣液、小红包等物吸引老人购买。

网格员立即上前亮明身份，阻止正要购买的老人。细看这些保健品，虽然标注了显眼的功效却没有正规厂商，网格员要求两名人员停止宣传销售，同时上报镇集成指挥中心，中心立即联合综合行政执法局、派出所等部门赶至现场。网格员一边等待执法人员，一边劝离该处的居民，说明不正规保健品的危害性，老人们相信“脸熟、人熟”的网格员并纷纷散去，同时，执法人员快速到达现场，对销售人员作进一步处理。

因为网格员的及时发现，现场老人没有遭受经济损失。接下来，为了将防范意识“进老人脑、入老人心”，双凤镇网格员将持续开展入户走访宣传活动，通过宣讲身边真实案例不断提高老年人识骗、防骗意识，全力守护“银发族”的幸福晚年。