

走好服务发展“一盘棋”

——四川省扎实开展“个体工商户服务月”活动综述

□本报记者 胡斌 马工枚

今年7月，四川省市场监管局等16部门共同开展以“精准服务、优化环境、提升质量”为主题的第二届“个体工商户服务月”活动，在全省个体经济领域引发热烈反响。

活动期间，四川省开展线上线下专题宣传活动742场次，参与人数13万人，发放各类宣传材料321508份；召开个体工商户座谈会358场，参与个体工商户20700户；走访个体工商户42715户，收集整理个体工商户反馈意见2289条，协调解决个体工商户诉求和实际困难1827个；开展各类职业技能培训，参与17384人次。

四川省市场监管局提前谋划，统筹研判，积极发挥牵头作用，同时认真指导各部门、各市(州)开展“个体工商户服务月”活动。

高度重视 吹响服务发展“冲锋号”

四川省各地、各部门积极响应号召，纷纷结合实际，制定方案、明确任务、细化措施，增加特色服务内容，助力“服务月”活动走深走实。

成都市积极推进贯彻落实《关于进一步促进个体工商户发展的若干措施》实施方案和促进“个转企”高质量发展成都三年行动方案的制定和印发，形成“1+1”个体工商户健康发展政策支持体系。

巴中市围绕“周一品牌”等4类主题活动，组织开展“个体工商户服务月”集中攻坚行动，安排7月14日至21日为助企纾困政策宣讲周，7月24日至28日为优化政务服务辅导周，7月31日至8月4日为政策执行效果评估周，8月7日至15日为工作成果推广集成周。

达州市召开全市民营经济高质量发展大会精神贯彻落实情况调度会，对进一步扎实做好第二届“服务月”活动进行安排部署，要求全力促进个体工商户健康发展。

形式多样 讲出纾困解难“好故事”

四川省各地、各部门充分利用各类载体，广泛宣传登记注册、普惠金融、创业就

业、权益保护等方面政策措施，提升政策知晓度，扩大社会覆盖面。

7月6日，在“民营经济高质量发展”系列主题新闻发布会上，四川省市场监管局、省经济和信息化厅、中国人民银行成都分行、省税务局等部门介绍全省促进民营经济发展“1+2”政策有关情况。7月14日，四川省市场监管局(省民营办)、省发展改革委、省经济和信息化厅、省财政厅、省自然资源厅、省农业农村厅、省商务厅、省银保监局8个省级有关部门负责人围绕四川促进民营经济发展“1+2”政策进行首场专题解读。7月21日，四川省市场监管局(省民营办)邀请省委组织部(省委人才办)及省教育厅、省民政厅等部门相关处室负责人对涉及促进民营经济发展“1+2”政策进行细化解读。

德阳市民营办等部门在全市开展“个体工商户服务月”活动，积极推动个体经济相关法规、政策宣贯进市场、进企业、进社区、进机关、进学校、进商铺、进影院，张贴“个体工商户服务月”海报5000份，发放宣传资料95000份。

巴中、达州、绵阳、德阳、自贡、宜宾等地先后组织个体工商户、民营企业举办专题讲座，请专家解读相关政策，请部门负责人讲解具体落实措施，并组织个体工商户、民营企业座谈，真正做到问需于民、为民解忧。

靶向发力 细耕落实落细“责任田”

四川省各地、各部门围绕登记注册、普惠金融、创业就业、权益保护等方面政策措施，充分利用“服务月”平台，提升服务、助力快享直达。

宜宾市出台《支持个体工商户风险补偿资金使用管理办法》，设立1800万元政府风险补偿专项资金，在全省率先推出专门支持个体工商户融资的无抵押担保产品“支个保”，为个体工商户发展提供强有力的金融政策保障。截至6月底，该产品已累计为632户个体工商户提供担保贷款2.87亿元。

南充市组织企业法律服务团拓宽服务对象，重点围绕惠及个体工商户优惠政策和相关法律法规，广泛开展宣传解读，向个体

工商户发放民法典等宣传资料，面对面为个体工商户解答法律问题。该市指导全市公证机构提供“单独办+加急办+上门办+远程办”服务，办理个体工商户公证11件。

攀枝花市在市创业服务平台开设《专家坐诊》栏目，为个体工商户等创业者提供创业指导、“问诊把脉”等服务。该市组织开展“春风行动”等招聘活动43场，征集企业和个体工商户需求，提供岗位49350个，达成意向6936人次，现场向企业、个体工商户发放就业创业扶持政策“明白卡”5000余份。

跟踪问效 搭建服务“暖心桥”

四川省各地、各部门通过上门访谈、集中座谈、问卷调查、开设服务热线等多种方式，广泛开展走访调查，形成问题清单和调研报告。

绵阳市主动上门了解个体工商户生产经营过程中遇到的劳动合同签署、员工社保购买、商标专利注册、房屋租金上涨、电商网店冲击等问题，面对面听取个体工商户意见；对无法现场答复的问题，建立台账，督促限期办理并开展回访调查。该市还委托专业市场调查机构，对随机抽样的5000户个体工商户进行电话问卷调查，将形成的调查分析报告，提交联席会议研究和决策。

资阳市建立走访调研活动工作机制，每月走访不少于200户个体工商户，同时制作调查问卷，建立问题台账，实行清单管理。市税务局结合“2023年您最希望税务机关办好的N件实事”需求征集活动，召开税企座谈会、恳谈会8次，面对面答疑解惑解决纳税人问题30余个，收集意见建议4条。

雅安市开展个体工商户发展大走访、大调研活动，全面摸排个体工商户所急所需所盼，重点掌握疫情后个体工商户的新问题、新诉求，充分听取经营主体意见建议，收集归纳各类诉求，帮助解决实际困难和问题。截至目前，该市已开展走访调研活动5次，收集意见建议46条，解决具体问题11个。

天天 315·消费提示

网购退货被威胁 消委助力排忧解难

□本报记者 马工枚

近年来，随着网购消费升级日益加速，“直播+电商”成为一种新兴的网购引流方式，越来越多的消费者通过观看网络直播进行下单购物，但由此引发的消费纠纷也越来越多。近日，记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起这样的消费案例。

2022年9月10日，四川省德阳市中江县消费者张先生用手机浏览短视频时，被一款“膏药贴”直播视频所吸引，下单时约定为货到付款。收到货物时张先生看到说明书上标示“对过敏性体质”禁止使用，恰好自己就是过敏性体质，不能使用该款“膏药贴”，且商家在直播介绍产品时并未对该产品的禁忌事项作说明，张先生事先不知道自己不能使用，于是就做了退货处理。随后商家多次打电话骚扰张先生，说其不讲诚信，要求张先生付款，并支付往来运费。张先生拒绝付款，商家就威胁要通过律师发“律师函”起诉张先生，给张先生造成了严重的心理负担，张先生认为大祸临头，整日寝食难安，不知所措，遂于2022年10月27日到中江县保护消费者权益委员会(以下简称：中江县消委会)反映情况并求助，希望得到帮助。

中江县消委会工作人员经详细了解情况后，积极回应消费者疑难。工作人员向消费者宣讲消费购物的相关法律法规，并告知张先生：商家通过电话骚扰和威胁手段，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，退货是受到法律支持的，可以用法律武器进行维权。工作人员给出三点建议：一是可以通过购物平台投诉渠道对商家进行投诉；二是拨打商家所在地12345或者12315电话投诉，请当地消费者权益保护机构或市

场监管部门进行调解处理；三是保留好相关证据，适当时候可以用法律武器进行维权。在处理过程中还赠送了《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等学习宣传资料。张先生听后非常开心，积在心头的阴霾顿时云开雾散，并表示感谢工作人员们的耐心解答、纾困解难。

四川省保护消费者权益委员会表示本案就是一起典型的网络购物消费纠纷案件。消费者购买商品时享有知情权、自主选择权，商家不得以各种理由强制交易。根据《消法》第八条第一款规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”、第九条第一款规定“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”、第十条：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为”、第二十五条第一款“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：(一)消费者定作的；(二)鲜活易腐的；(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；(四)交付的报纸、期刊”。这个案例中，商家在宣传产品时未履行禁忌事项告知义务，应该履行网上购物7天无理由退货的义务，否则涉嫌强制交易。

在此提醒广大经营者，进行交易时，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，充分尊重消费者权益，也希望广大消费者加强《消法》等法律法规的学习，提高自身维权能力。

