民生观察

一笔先行预赔付 一份保障安民心

本报记者 冯荣 张丽坤

今年以来，吴忠市持续擦亮“吴忠早茶”金字招牌，打破消费纠纷事后调解的传统模式桎梏，创新推行消费投诉先行预赔付（退）机制，通过政府前置兜底、极速处置办结、闭环监管提质的务实举措，推动消费维权从“被动调处”向“主动保障”转变，以看得见、摸得着的民生改变，全力守护市民及游客的消费权益。



吴忠市市场监督管理局执法人员在利通区金星镇金花园社区广场向居民讲解消费投诉先行预赔付（退）机制，引导居民依法合规维权（摄于10月30日）。

民生无小事 枝叶总关情

宣传惠民举措 解读民生政策 传递百姓心声

现场兜底保障
小事快办化解维权难题

“退款已经收到了，感谢工作人员快速处理了我的投诉。”近日，顺利拿到全额退款的市民马林，对我市高效的消费维权服务连连称赞。这起快速化解的餐饮消费纠纷，正是吴忠市优化消费维权服务、提升民生服务质效的生动缩影。

当天，马林在市区一家餐厅消费106元，点了一份大盘鸡，用餐过程中发现菜品内有虫子。发现食品卫生问题后，马林第一时间向商家反馈，希望得到合理处置。然而，涉事商家拒不承认菜品存在卫生问题，将虫子辩称是常见辣子虫。在与商家多次沟通无果后，马林发起消费投诉，维护自身合法消费权益。

接到投诉后，吴忠市市场监管部门立即启动先行预赔付（退）程序，第一时间核查事件经过、固定现场证据、开展研判核实，确认该投诉符合先行预赔付适用情形。全程仅用2小时，工作人员便从专项赔付资金池划拨106元，为马林完成全额先行赔付。

在快速兑现消费者权益的同时，执法人员排查该餐厅后厨加工、菜品出品标准、门店卫生管控等关键环节，深挖问题根源，现场督促商家立行立改、即知即改，从源头杜绝同类食品安全问题再次发生。

高效暖心的维权服务不仅覆盖节假日，在日常消费场景中，先行预赔付（退）机制同样为广大市民的消费权益保驾护航。

今年8月26日17时许，市民马晓萍（化名）在市区一家餐厅就餐时，发现餐具夹缝中有死苍蝇，存在餐饮卫生安全隐患，随即拨打12345政务服务便民热线投诉。依托先行预赔付（退）机制，吴忠市市场监管部门接诉即办，主动引导马晓萍通过线上渠道提交维权申请。经快速核查确认，明确商户为责任主体，24小时内便从政府专用资金池划拨23元餐费完成全额先行赔付。

执法人员现场核查发现，该餐厅虽配备灭蝇灯等食品卫生“三防”设施，但日常清洁消杀不及时、细节管理不到位。针对查实的问题，执法人员当场责令商家当日完成整改，并督促商家全额偿还先行赔付资金，确保问题整改落地、经营责任压实。

两起消费维权案例，没有繁琐流程、没有长期等待，我市以极速响应、闭环处置的服务模式，彻底破解了小额消费维权耗时间、怕麻烦、难举证的痛点。



吴忠市市场监督管理局执法人员在市区一家餐厅后厨检查食材保质期、储存条件及卫生情况，排查食品安全风险隐患（摄于10月30日）。



吴忠市市场监督管理局执法人员在市区一家超市检查商品明码标价、货签对位情况，督促商家规范价格行为（摄于10月29日）。

机制迭代升级
业态自律激活共治动能

维权效率的大幅提升，源于制度体系的持续完善；消费环境的不断向好，得益于经营主体理念的深刻转变。

为精准破解餐饮住宿领域消费维权堵点难点，我市在规范落实先行预赔付（退）机制的基础上，创新建立“财政出资、政府兜底、极速赔付、事后追偿”的运行模式，设立20万元专项赔付资金池，实行专户管理、专账核算，严格遵循“先行垫付、事后追偿、动态平衡”的工作原则，聚焦证据确凿、争议较小、金额偏低的小额消费纠纷，明确24小时办结硬性标准，全面压缩维权时限、提升处置质效。

今年以来，我市持续推进该项工作扩点拓面、凝聚多方共治合力，积极引导辖区餐饮、住宿商户主动签约入驻，践行诚信经营理念。目前，全市已有858家餐饮、住宿商户加入先行预赔付（退）体系，主动接受政府监管约束和群众监督。

“刚签约入驻的时候，我们心里还有顾虑，担心流程繁琐、责任界定不清。”市区一位入驻餐饮商户负责人说，“有了先行预赔付（退）机制，我们对后厨卫生、餐具消杀、菜品品质的管控标准更高了。一旦出现消费纠纷，政府先行赔付保障消费者权益，最终的经营责任、整改压力全部落实到商户身上，倒逼我们必须把诚信经营、精细管理放在首位，依靠品质留住顾客、赢得口碑。”

经历整改提升的吴忠市利通区聚昌饭庄负责人也深有感触：“餐具卫生疏漏，暴露出的是门店管理短板。机制的约束不是压力，而是鞭策，让我们每天抓实门店卫生消杀、细节巡查工作，守住食品安全经营底线。”

从被动应付投诉到主动规范经营，从消极推诿扯皮到自觉提质增效，我市餐饮住宿行业经营主体的服务理念、管理模式、经营心态实现全方位转变，行业自律、诚信经营的氛围愈发浓厚。

监管精准赋能
多方联动擦亮城市底色

制度创新重塑维权服务范式，精细治理提升城市消费口碑。先行预赔付（退）机制的全面落地，不仅保障了消费者的合法权益，更推动我市消费监管模式实现迭代升级，有效扭转了以往“重调解、轻治理”的被动监管局面。

“以往处置小额消费纠纷，工作人员大量精力耗费在双方沟通、反复调解、责任拉锯上，普遍存在维权周期长、群众体验差、治理效果弱等问题。”吴忠市市场监督管理局执法人员王键说，如今，监管工作重心从繁琐的纠纷调解中转移，转向常态化隐患排查、行业规范提质、经营主体督导，监管精准度和治理实效性大幅提升。“先行赔付、现场核查、限期整改、事后追偿”的闭环治理模式，既保障了群众合法权益，又倒逼经营主体压实食品安全主体责任、恪守诚信底线，从源头减少消费纠纷增量。

常态化前置维权、精细化闭环监管、全民化行业共治，有效化解了各类餐饮住宿及涉旅消费矛盾，持续规范行业经营秩序，不断放大“吴忠早茶”品牌效应，提升“游在宁夏 吃在吴忠”的城市美誉度。

吴忠市市场监督管理局副局长文晶表示，将锚定“扩面、提质、增效”工作目标，强化科技赋能、信用赋能、服务赋能，不断健全先行预赔付（退）机制体系，深耕放心消费示范建设，全力构建“政府兜底、企业自律、社会监督”的多元共治新格局，以扎实改革举措激活消费内生动力，护航吴忠消费市场高质量发展。

新闻热线

2013000

wuzrb@163.com

吴忠网

□这事帮您问了

如何享受安置残疾人增值税即征即退优惠政策

吴忠市民吴先生咨询：我公司安置了残疾人就业，如何享受安置残疾人增值税即征即退优惠政策？

吴忠市税务局回复：退税计算规则：安置的每位残疾人每月可退还的增值税具体限额，由县级以上税务机关根据纳税人所在区县（含县级市、旗）适用的经省（含自治区、直辖市、计划单列市）人民政府批准的月最低工资标准的4倍确定。

纳税人按照纳税期限向主管税务机关申请退还增值税。本纳税期已交增值税额不足退还的，可在本纳税年度内以前纳税期已交增值税扣除已退增值税的余额中退还，仍不足退还的可结转本纳税年度内以后纳税期退还，但不得结转以后年度退还。纳税期限不为按月计算的，只能对其符合条件的月份退还增值税。

注意事项：第一，优惠政策不得叠加享受。既适用促进残疾人就业增值税优惠政策，又适用重点群体、退役士兵、随军家属、军转干部等支持就业的增值税优惠政策的，纳税人可自行选择适用的优惠政策，但不能累加执行。一经选定，36个月内不得变更。第二，已享受增值税优惠政策的纳税人，存在不符合规定条件，或者采用伪造或重复使用残疾人证、残疾军人证等手段骗取本通知规定的增值税优惠的，应将纳税人发生上述违法违规行为的纳税期内按本通知已享受到的退税全额追缴入库，并自发现当月起36个月内停止其享受规定的各项税收优惠。

（跑腿记者 马佳欣）

参加职业技能培训并取得证书后如何申请补贴

吴忠市民李女士咨询：我参加职业技能培训并取得了证书，应该如何申请补贴？

吴忠市就业创业服务中心回复：补贴对象：毕业年度高校毕业生（含技工院校高级工班、预备技师班、技师班和特殊教育院校职业教育类毕业生）。

补贴标准：参加职业技能培训，经考核取得证书，取得职业资格（技能等级）证书初级（五级）、中级（四级）、高级（三级）、技师（二级）、高级技师（一级）的分别给予1000元、2000元、4000元、5000元、6000元补贴；企业职工参加新型学徒制培训并取得职业资格（技能等级）证书的，每人每年分别按照6000元（中级）、8000元（高级）、11000元（技师）、15000元（高级技师）的标准给予培训补贴。

申领流程：1.个人申领：符合政策补贴条件的对象在领取证书后12个月内，可通过线上线下两种方式申请。线上通过我的宁夏App—人社公共服务—宁好就业—职业技能培训（直补个人）中申请。线下持相关材料（身份证、户口簿原件或复印件、具有职业技能培训资质的培训机构开具的税务发票或行政事业性收费票据）及取得证书到户籍地、工作地或社保缴纳地就近申领（票额高于补贴标准的按照补贴标准、低于补贴标准的据实补贴，不得重复申请补贴）。2.机构申领：培训机构向当地人力资源社会保障部门提供培训学员取证人员花名册及证书编号、培训机构开具的税务发票（或行政事业性收费票据），人力资源和社会保障部门对补贴对象条件和证书有效性审核后，按规定支付到培训机构的银行账户。

（跑腿记者 马佳欣）

□工会说法（第二百一十五期）

代妻顶班受伤是否构成工伤

吴忠市总工会：

我是老卫，我妻子是一家环卫公司的工人，前几天妻子因为身体不舒服想去医院检查，但她又不想请假，于是我们就商量让她去医院看病，我替她顶一天班。结果她去检查那天，我穿着她的环卫工作服在打扫卫生过程中被一辆三轮车撞伤了，我想问问我能不能认定工伤？

卫先生你好：

针对你的问题，我会答复如下：

首先，根据你的描述，你此次受伤难以被认定为工伤。工伤认定的前提是受伤职工与用人单位之间存在劳动关系。你虽然是在工作场所、工作时间内因工作原因受伤，但你是代替妻子履行工作职责，你本人与环卫公司之间不存在劳动关系，因此不符合工伤认定的主体资格要求。你的受伤在法律上属于家庭内部的“帮工行为”，无法通过工伤途径获得赔偿。

其次，你可能听说过“冒名入职者受伤仍可认定工伤”的说法。但你的情况与冒名入职有本质区别，冒名入职是劳动者以自己的劳动与用人单位建立关系，接受用人单位的管理和报酬，只是身份信息造假，而你的情况是临时帮助妻子完成工作，因此冒名入职可认定工伤的规则不适用于你的情况。

办公地址：吴忠市利通区文卫北街189号
（吴忠市友谊医院对面）
维权热线：（0953）6512351

吴忠市总工会

吴忠日报社出版 邮发代号：73—10 邮政编码：751100 广告许可证：宁工商广字6403024000011号 年价：468元 出版日期：每周一、二、三、四、五 发行单位：中国邮政集团有限公司吴忠分公司 印刷单位：宁夏银报智能印刷科技有限公司 地址：银川市金凤工业集中区宝湖中路450号 社址：吴忠博物馆综合楼