



优化营商环境
青岛在行动

设置“曝光台” 营口路这块电子显示屏火了

“被投诉”商家按量登榜

台东市场监管所:曝光台成效明显 后期将设“表扬榜”



“曝光台视频”上了微博热搜。网络截图

小红书网友发帖称，“越海啤酒屋”服务态度很差，引发小红书网友强烈关注。2023年4月30日，

网络曝光台2023年4月29日，抖音网友发帖称，在“大名路桔子海鲜烧烤大排档”就餐，菜品中有异物



组图:营口路“曝光台”滚动播放被投诉商家的信息。市北区市场监督管理局供图



营口路的海鲜市场。

网友评论

- @min: 这个办法确实很好,青岛的管理确实到位,把投诉信息公布出来,值得我们学习。
- @海水: 做法很好,但要注意恶意投诉。
- @iBingo: 这个好,建议全国推广!
- @高大上: 是不是应该把投诉原因说一下?比如价格、菜品质量、服务态度等问题,给“差评”还要告诉大家是什么地方差。
- @鹏鹏: 希望可以起作用!祝福美丽的青岛越来越好!
- @静静: 这个做法真不错!建议把投诉的电子屏做大一点,写明时间和投诉原因,并建议在全市范围内推广!
- @豪: 创意太好了!这下信息透明了,就像电商一样,让消费者看得见商家的用户评价,震慑每一个商户。
- @冰美式配辣椒: 这种做法说明主管部门在用心去解决问题了。
- @skyman: 支持各地都这样公开公平公示,游客也放心消费。

记者手记

自揭家丑的勇气 来自主管部门的决心

去市场上买点海鲜带到就近的啤酒屋加工,再配上一杯啤酒,似乎已成了青岛这座城市在夏天的正确打开方式。于是营口路海鲜市场与周边啤酒屋的搭配,逐渐发展成为外地游客来到青岛一个必须体验的“项目”。如何树立营口路市场的良好口碑?成为网络热点的“曝光台”给出了方向。市北区市场监督管理局台东市场监管所这一全市首创之举得到了全国网友的支持,不留情面的曝光让“上榜”商家迅速整改,也给了其他商家“居安思危”的警示。

一个小小投诉曝光屏,为何得到了如此关注?海鲜、啤酒、农贸市场,都算是“人间烟火气”的代表。此次,营口路市场自揭家丑的勇气,恰恰是来源于主管部门下大力气管理整治的决心。令人欣喜的是,随着被投诉商家的曝光,台东市场监管所近期收到的投诉明显减少,成效显著。

如今,全市上下正在进行“深化作风能力优化营商环境”专项行动,如何突破?如何创新?如何以“硬措施”促进提升“软环境”?不妨将营口路“曝光台”看作一次有益尝试。当然想要走得更远,营口路市场还面临很多挑战,只有从源头抓质量抓服务,才能够延续影响力和品牌力,找准时机抓住机遇树立良好口碑。



扫码查看
相关视频

本版撰稿摄影(除署名外) 观海新闻青岛早报记者 刘文超 视频拍摄/剪辑 刘宇航

24小时滚动播放投诉信息

“小红书网友称某饭店服务态度差,引发网友强烈关注。”“某某饭店4月29日—5月4日共收到消费投诉7起,数量较多。”近日,设置在市北区营口路农贸市场斜对面的一块电子显示屏引起群众的围观,在仔细阅读了显示屏上的文字后,营口路市场及周边商户有的暗自庆幸,有的脸红心跳。

原来这是一个投诉“曝光台”,被消费者投诉数量多的商户都会在此“亮相”。5月17日下午,记者在现场探访发现,大屏幕上的信息滚动播放,吸引了不少市民游客驻足观看。

后期将增设商户“表扬榜”

为什么在营口路市场附近设置这个“曝光台”呢?带着这一问题,记者联系了市北区市场监督管理局台东市场监管所副所长王凤鸣。“营

口路市场及周边啤酒屋作为一个‘网红打卡地’,在迎来大量游客的同时,有关投诉数量也随之增加。”王凤鸣介绍,旅游旺季来临,为维护营口路市场及周边旅游消费市场秩序,保障广大消费者合法权益,进一步营造放心舒心的消费环境,4月29日,市北区市场监督管理局台东市场监管所联合台东益家协会设置了这一“曝光台”。

记者在采访中得知,“曝光台”里的信息24小时滚动播放,主要内容分为四部分。

一是消费投诉情况,谁被投诉多谁“榜上有名”。台东市场监管所定期对通过12345热线及其他渠道收到的消费投诉进行统计,并对投诉事项予以核查,按实际投诉量对商家进行排名,通过电子屏滚动播放的形式“点名道姓”公开曝光投诉量大的经营单位。

二是网络舆情部分,搜索筛选发布在“小红书”“抖音”等网络平台的真实游客测评或旅游感悟,对游客提出的商家经营问题,一查查实即予以曝光,让商家进行整改,执法人员对整改问题复查后再撤下。

三是典型案例发布,对近期查处的典型违法案例进行公示,以案说法,对相关法律知识进行普及的同时,警示其他经营单位,形成“查处一案、警示一批、规范一片”的震慑效果。“商户可以通过这些案例知道哪些行为将会面临处罚,做到心中有数。”王凤鸣说。

四是进行消费提醒,结合辖区实际,台东市场监管所精心拟定标语,利用“曝光台”向游客宣传,提醒广大消费者注意消费陷阱,产生消费纠纷立即联系市场监管部门进行处理。

市场监管部门会重点检查,发现违法行为将依法进行处罚。

投诉量近期明显降低

营口路海鲜市场共有35家海鲜摊位,周边聚集着320余家啤酒屋,“五一”期间共接到70起投诉,主要涉及食品安全、价格等方面。设立“曝光台”后,近期我们接到的投诉量明显降低。“曝光台”的信息可以对消费者进行提示,也对周边商户起到了警示作用,促进商家整改,提升消费环境质量,后期增加表扬信息后,将起到一个‘红黑榜’的作用。”王凤鸣说,“有了‘曝光台’,商户的态度变得更加积极。接到投诉后,我们会第一时间联系被投诉商家,整改后他们会主动联系我们进行现场检查,整改完毕的,公示信息就会撤除。没接到投诉的商家近期在食品质量、服务态度等方面也有了明显提升。”

市北区网友在点赞之外,还会担心出现“恶意投诉”。王凤鸣介绍,“接到投诉后,我们会让投诉人提供付款凭证、消费记录等,如果与食品安全有关,还会要求出示就诊记录等相关材料,必要时也可以调取商家监控录像。近期的确出现过不实投诉的情况,有一次我们在进行核实时,发现消费者提供的消费记录显示并不是他投诉的那家店,像这种情况就属于无效投诉,不会统计在内。”

市北区市场监督管理局工作人员表示,“曝光台”的设置,既能提升商家守法诚信经营意识和服务水平,也给市民游客起到很好的引导作用。市场监管部门还会加大检查力度,对检查发现的问题从严从重处罚,力求将“曝光台”的作用发挥到最大。下一步,市北区市场监督管理局将进一步协调行业协会、大型综合商业体、步行街等利用好经营区域的电子显示屏,增设“曝光台”,持续营造放心消费、诚信经营的良好氛围。

好好表现 争取早日“下榜”

“这个‘曝光台’谁都不想上,确实让人脸红。”王姐烧烤台东八路店的负责人关春燕说,5月5日—5月16日接到一起投诉的王姐烧烤此次“榜上有名”。“我们接到的这起投诉与停车有关,顾客来店里吃饭,把车停在路边,结果被贴了罚单。后来经过沟通,顾客去把罚款交上了,我通过微信转给他100元。”关春燕说,“这次‘上榜’对我们也是一种提醒,督促大家经营好自己的店铺,有了错误就赶紧改正。”

在台东八路上经营了十多年,关春燕算是营口路市场和周边啤酒屋发展的一个“见证人”。“我们这些店都是主打‘来料加工’,大家在市场上买了海鲜带过来,我们给加工。刚开始,每家定价都不一样,容易引起争议。现在不一样了,每家门口都挂着价格公示表,明码标价,顾客过来也可以互相比较,纠纷比以前少了,经营也规范了。”

关春燕告诉记者,今年“五一”假期期间,店里“天天爆满”,随之而来的是长时间排队等座,“这时候就容易接到投诉,有的人觉得人太多、上菜慢,消费体验不好。”关春燕表示,想做到客人100%满意很难,在保证食品安全、合法合规经营的前提下,其实很多问题都是可以沟通解决的。“遇到问题,怎么解决是最重要的,作为商家,我们更希望顾客吃得放心,吃得开心,如果有做得不好的地方,大家提出我们肯定想办法改正。”

“上了‘曝光台’,市民游客看到后,对我们肯定有影响,尤其今天还上了热搜。接下来我们肯定好好表现,争取减少投诉,早日‘下榜’!”关春燕说。

政府企业合作 优化营商环境

青岛党校市情研究中心副主任 毛振鹏

为维护营口路市场及周边旅游消费市场秩序,保障广大消费者合法权益,进一步营造放心舒心的消费环境,市北区市场监督管理局台东市场监管所联合台东益家协会,在营口路市场周边显著位置设置了“曝光台”。这是政府和企业合作优化发展环境的有益尝试,有利于促进旅游餐饮行业的发展。

当前,我市正持续抓好实体经济和招商引资、深化作风能力优化营商环境等重点工作,推动青岛实现高质量发展。以更加人性化的执法手段维护正常的市场秩序,应当是深化作风能力优化营商环境的工作重点之一,这既是基层干部转变工作作风的重要方面,也在为优化营商环境促进消费增长和实体经济发展作出直接贡献。

市南、市北老城区的城市空间和建筑布局,普遍以民生设施为主,烟火气较浓,政府有关部门应着力维护市场健康运行、促进消费市场发展,为市南、市北老城区振兴植入产业力量。为进一步优化营商环境,各有关部门应当紧密结合辖区实际,精心拟定宣传标语,放大“曝光台”作为商户道德监管平台的作用,向前来消费的游客循环滚动宣传,提醒广大消费者注意消费陷阱,产生消费纠纷立即联系市场监管部门进行处理。

广大游客通过“小红书”“抖音”等网络平台开展真实测评或者表达旅游感悟,对游客提出的经营问题进行反复核查,一经查实立即予以曝光,倒逼商家进行整改,执法人员对整改问题复查后再撤下“曝光台”,形成商家经营情况不断改善、服务质量不断提高的良性循环,形成市场持续发展提升的有利环境。后期投诉屏幕还可以增加对于诚信经营商户通报表扬的内容,形成有力的舆论引导,通过政府和企业合作优化营商环境。

商家声音

专家看法