

# 行舟擂鼓再争先

## ——汉阴县市场监督管理局以创新监管深化民生服务

记者 吴苏 通讯员 刘兰兰 王文艺



初冬的晚上，汉阴县双乳市场监管所所长欧立安顶着一身寒霜踏进了茫茫夜色中，他不是下班，而是刚刚接到社区网格员打来的举报电话，“有流窜摊贩无证售卖自制药品。”顾不上饥肠辘辘、夜冷风急，心系群众安危的他立马骑车奔赴现场处理相关事宜，等把事情调查清楚，相关人员处置妥当后，已是深夜11点。而这样加班加点的东奔西走，对于欧立安来说，早已成了常态化。无数个寒来暑往，他用脚步丈量辖区内的每一寸监管土地，用目光巡视每一处监管场所，确保监管无死角，当好人民群众的“监管卫士”。

放眼汉阴全县，像欧立安这样时刻绷紧监管神经、早出晚归忙工作的干部并非孤例，10个镇的街角阡陌，总有市场监管人的身影，为人民群众的生产生活、消费安全奔忙不休。在这个群体身上，大众评价的天秤常有失衡之处，但他们始终将“守住合法市场之土，是市场监管人的责任担当”这句话牢记心头，以过硬的专业素质、温情的执法力度、扎实的监管经验拉紧执法“警戒线”、筑牢监管“安全网”。

### “四色管理”让市场监管更高效

长期以来，基层的市场监督管理工作经常面临着“上头一根线、底下千条丝”的局面。作为基层监管人，并非每日都有重大扰乱市场、严踩监管红线的事宜要处理，但在市场主体分散、监管手段受限、执法人员不足的镇村，如何将市场监管的触角延伸到末端，筑牢市场监管的安全底线，成为地方监管部门亟待破解的难题。

在汉阴县市场监督管理局，这个以往颇让监管干部们头疼的问题正通过从基层衍生出的“四色管理法”得以渐次消弭。去年元月份，正值市场监管主体需要申请年报的当口，汉阴县各乡镇市场监管所的干部们每日忙得脚不沾地，加之年关将至，疫情防控的压力陡然增大，让本不宽裕的人员配置更显紧张。在人手不足、时间紧迫、任务严峻的情况下，汉阴县铁佛寺镇市场监管所所长储成军根据自己长期扎根基层的经验，将所有商户门类别、按色标记，采取中高低的风险档次划类管理，很快提高了工作效率。

今年8月，汉阴县市场监督管理局局长徐春明通过走街串巷、翻山越岭摸排了各乡镇的市场监管工作后，将“四色管理法”重新细化标准，按照由低到高安全风险等级将全县市场主体分别定档标记为低风险、中风险、高风险、生产经营状况异常四大类，分别进行“绿、黄、橙、红”分色标记。即绿色为信用良好、上年度无违法行为的市场主体；黄色为经营范围涉及食品、药品、特种设备或金融业务的市场主体；橙色为逾期两年未年报，信用有问题、被处罚或联合惩戒过的市场主体；红色为经营异常、处于歇业或停业状态的市场主体。实现了市场主体精准识别、一目了然，极大的解决了基层所执法监管

人员不够、力量不足、监管任务繁重的困境，便于日常监管效率提升、靶向监管，真正实现了监管成效明显、重点突出。

经过不断的摸索、创新，从学中做、从做中精，该县创新推行的“四色”动态监管模式，在新时代市场监管工作中兼具指导性和操作性，给市场主体营造了更加科学、有序的发展环境，为推动内需恢复、增强经济韧性添上了强力引擎。

### “232”模式拱卫民生安全精细化

民生监管所涉，市场监管部门念兹在兹。如果说“四色管理法”解决的是面上的问题，那么打通基层消费维权的“最后一公里”就是击破了点上的症结。在市场监管体制改革、机构合并后，基层市场监管部门事多人少、人变少，汉阴县近2万家市场主体的庞大监管服务量，倒逼县市场监督管理局要以更高效的监管手段、更智慧的管理模式整合基层人力资源，解决好群众高涨的需求与监管执法人员不足的矛盾。

基于此，依托“321”基层治理模式衍生推行的“232”市场监管模式应运而生。“民有所呼、我有所应”的责任担当下，汉阴县市场监督管理局在各镇人民政府搭建消协分会平台，由联系市场监管工作的镇领导任消协分会会长，镇市场监管所所长任秘书长，镇司法所、派出所、综合执法队等站所负责人，各村（社区）支部书记任理事，负责处理协会日常工作；在行政村（社区）居委会建立消费维权服务站，各村支部书记任网格员，一名市场监管所人员为联络员，村两委班子为一级网格员，“三线”人员（党员、人大代表、中心户长）为二级网格员，充分利用网格员最基层最前沿的位置优势，向群众宣传法律法规，提高他们对食药安全、假冒伪劣商品、传销会销、非法集资等方面政策法规的知晓，提升辨别能力。同时依托县“321”综合治理大数据信息，搭建线上市场监管信息数据监测模块，对接“321”民情在线微信公众号，群众有消费方面的疑惑或者在日常生活中发现食药安全隐患、消费纠纷、假冒伪劣商品，辖区内疑似传销、会销、非法集资等现象时，可以实时通过手机登录汉阴县321民情在线公众号中的民情直达发布文字、图片、视频类信息，有效化解了消费纠纷，维护社会稳定，真正实现了群众少跑腿、数据多跑路的精细化服务模式。

在徐春明看来，通过此模式的应用，市场监管部门进一步延伸了监管触角，打通了监管“最后一公里”，让市场上的假冒伪劣产品没有了生存的土壤，营商环境更加安全放心，群众满意度越来越高，使得汉阴县经济社会健康发展更加疾蹄稳健。

### 严管厚爱赋能发展新引擎

正所谓发展无小事，服务不停歇。无论是从基层探索推行的“四色管理法”也好，还是纵向到底、

横向到边的“232”新模式，都是汉阴县市场监督管理局立足新形势，贯彻以民生为本、以发展为基础的理念而实施的一系列有力措施，其目的也是为了给人民群众的消费安全更多一层保障，让市场主体能够健康有序地长远发展。而随着深化放管服改革的稳步推进，该局结合汉阴县安商亲商富商九条承诺，在监管中持续优化提升营商环境，进一步激发市场主体活力，确保市场主体健康有序增长，市场主体倍增工程顺利完成，县域经济发展蓬勃活跃。

今年6月初，为提升城市“软实力”，激发夜间经济新活力，县市场监管局专门为夜市摊上的个体工商户们敞开“绿色通道”，以上门服务、跟踪办证的方式为“夜间经济”添把火，给小商贩提供了合法、合规、合理经营的土壤。提起这件事，本在大马路边摆摊的李大叔就竖起了大拇指，夸赞的话一句接着一句。“我本来做的就是小本生意，所以也没想着可以办证，但是又老担心有城管来撵。夏天最热的那几天，我在南城壕巷子口摆摊，有天晚上县市场监督管理局的干部就来了，问我住哪里、摆摊多久了，还要复印身份证，我一开始还很紧张，结果没想到，第二天他们把营业证件都给我弄好了，都没耽误我摆摊，是他们又来到我摆摊的地方交到我手上的。”群众发自内心的感激背后，是汉阴县市场监督管理局的干部职工们躬下身、扑在基层，用“民有所呼、我有所应”的责任担当扎实推进服务与监管并重的实际体现。截至今年上半年，汉阴县新增市场主体1084户，市场主体总量达21431户……这些数字，串起的是老百姓柴米油盐的生活，是县镇村民生活力的“毛细血管”。也正是因为有了这千千万万的小微企业、经营主体，汉阴城乡一体化的推进才焕发出更强劲的生机。

行走在汉阴县城的大街小巷，翻越南北二山的沟沟坎坎。该局局长徐春明常常把这样一句话挂在嘴边。“把权力关进制度的牢笼，让服务走在监管的前列。”立足本为民生工作的工作目标，这句话已牢牢被全局上下铭记于心。当双乳市场监管所所长欧立安在严寒酷暑中为维护市场秩序早出晚归时，当铁佛寺市场监管所所长储成军为身有残疾的村民陈宜地奔走办证补年报时……服务与监管的旗帜，正在党徽辉映下引领汉阴县市场监管工作逐步走向新的发展高地。

栉风沐雨，酣战未歇；蹄厉奋发，扬鞭再踏征程。站在新的历史起点上，汉阴县市场监督管理局局长徐春明说：“下一步工作中，我局将继续以担当诠释初心，用实干践行使命，把‘守住安全底线、聚焦民生关切、服务发展大局’三大目标任务付诸于行动，见之于成效，肩负好‘放管服’改革的先行者、市场公平竞争维护者、安全底线的守护者、消费者权益的保护者、高效监管的实践者、高质量发展的推动者、矢志不渝、笃行不怠，为助力全县经济高质量发展、建设锦绣汉阴贡献市场监管力量。”

## 邱贝贝：

# “房产销冠”成长记

记者 王拥 吴苏



干净利落、雷厉风行、性格爽朗……初次见到邱贝贝，交谈不过十来分钟，这样一个女能人的形象就让人印象深刻。

邱贝贝家住汉滨区张滩镇安沟村，上学期间，她是父母眼中的乖孩子，是老师心中的优等生，学习成绩一直名列前茅，连年被评为优秀学生。

2005年，对于邱贝贝来说是人生的转折点。这一年邱贝贝走出校园，跟随着外出创业就业的热潮，踏上了南下的征途。“外面的世界真是令人向往，一定要出去长长见识……”回想起当初的想法，邱贝贝神采飞扬。

过了一段时间，邱贝贝从务工转行到酒类销售，提高了视野、开阔了眼界。2013年，邱贝贝接到家人的电话，催促她回安康发展。“姑娘家，常年飘在外面也不是个好选择。”说起当初父母劝说自己的理由，邱贝贝如是说道。

回到家乡，邱贝贝没有停下奋斗的脚步，选择离家较近的地产公司上班。她虽然没干过房产销售，但是凭借自己生活阅历和爱学习的精神，销售业绩一直不错，半年时间就升为新门店的店长。

2013年9月，一次机缘巧合，新同事接到一个客户要租20套住房。“这怕是骗人的哦，哪有这种事，一次性租这么多房子，能干啥呀？”当时接到这个特殊的订单，销售的朋友们也都怀疑态度。

在外闯荡多年的邱贝贝敏锐地察觉到这可能就是一个“准客户”，于是她找到这个新同事，表示一定要认真对待，一起为客户提供最优质的服务。邱贝贝和同事带着客户看房，看遍所有小区，最终找了20多套符合客户需求的房子，按照客户要求标准和业主磨价砍价，并邀约第二天签约，在次日就办理好了20套租房手续。这速度放在当时来说，两天之内，从看房到沟通谈判，再到签约，堪称高效。后来，客户用6个字对邱贝贝她们的服务进行了评价：稳重、执行力强。

也就是凭借这个大客户加上资源的积累，邱贝贝在2014年迎来了人生中的第二次转行。时年6月，她加入国际天贸城。邱贝贝说：“当时特别兴奋、

公司规模很大，氛围也特别好，优秀的同事很多，我很喜欢这样的环境。”

面对新的工作环境，邱贝贝表现得非常热切，她为自己能进入这家公司感到荣幸和骄傲，这也促使她对工作付诸了极大的热情、激情，即使面临很多困难和委屈也能坚持下去。

做销售很难，房产更难，商业地产上加难。很多销售在进入商业房产时放弃了，要想做好商业房产必须要懂招商、了解行业、地产销售、懂运营、金融投资等知识。刚进入公司那会儿，邱贝贝不仅每天跟着学习招商、了解行业，学习地产专业知识，还每天背会几十页沙盘讲解……

在一次考核时，邱贝贝忘词未过，心里倍受打击，优越感全无，甚至怀疑自己的能力。但她却始终没有放弃，凭着好学和努力终于通过了考核。领导评价说：邱贝贝讲得很好，很有亲和力。这让倍受鼓舞的她增添了信心，第一次开盘，她的业绩排名第二，随后又在心里暗下决心，一定要努力，下次争取拿第一。

做商业房产销售，会遭遇很多挫折，同事撞单、客户拒绝、上司批评等诸多压力，也让邱贝贝很多想放弃，但由于对销售的热爱和对公司的感激，邱贝贝最终坚持了下来，她尽可能让自己做到更完美、更细致，避免了很多矛盾冲突。

多年来，由于善于分享、乐于助人，邱贝贝与同事关系融洽。她待人真诚、专业，赢得了众多客户信任，不断的转介客户给她。也因为业绩突出，得到了公司领导与外界的一致好评。邱贝贝说：“有个词叫匠心，有种精神叫工匠精神。专业、专注、坚定、精益求精，这是我对自己的要求，客户满意是我的宗旨，我也一直向着这一目标不断地学习提升。”

销售工作的忙碌人所共知，有句话叫：“一人销售六亲不认。”走的是没时间与亲朋好友走动。邱贝贝介绍说，早上走进公司，就会对自己说：我的客户在哪儿？客户问题怎么解决？客户怎么跟进维护？有的时候，忙得会让人忘记了时间。

白天接待客户，晚上电话微信回复客户问题。所有时间基本围着工作转。邱贝贝每天打出租车上班，

还顺便把公司的一套商铺出售给一个开出租车的师傅。

在工作中，邱贝贝把客户永远放在第一位，做到事事有回应，件件有着落。微信、电话都第一时间回复。记得有次紧急开盘客户比较多，她生怕客户错过选好商铺的时机，凌晨一点还在给客户群发短信。有的客户回短信：这么晚还在发通知，你太敬业了！

对于邱贝贝来说，在工作中找自信，在自信中努力工作，销售虽有泪水和委屈，但是更多的还是能得到客户的满意和肯定，以及工作的成就和收获。

客户不懈努力，2015年7月至2020年12月，邱贝贝做投资顾问期间连续5年荣获销售冠军，攒下最高业绩，实现年销售过亿元，个人累计销售商铺40多个亿的骄人成绩。2016年12月至2020年12月，她担任销售主管、业务培训导师，通过微信群和会议等形式分享实战经验，指导客户跟进，受益学员70多人。

2020年至2021年，邱贝贝担任案场销售经理；2021年至今，任案场销售经理。先后荣获天贸城优秀员工10次、优秀经理1次、成都星泓优秀员工1次、总裁特别奖1次，并获得地产一姐、“邱勇王”等诸多称号。

一边是业绩，一边还需要管理，邱贝贝取得成功的背后，是比常人付出的双倍心血和努力。“一直很感谢天贸城这个平台成就了我，平台非常重要，产品很重要。一路走来非常感谢公司各级领导的鼓励、指导、栽培；感谢所有客户的支持和肯定；感谢同事相互学习，一起成长；感谢家人做最坚强的后盾，让我能一心扑在工作上……”在邱贝贝的日记本上，写着这样几行话语，字里行间都折射出她对身边人的感恩、感激。

“近两年，房地产行业较艰难，很多同事转行换赛道，但是我个人觉得在大环境的影响下，对房地产从业者要求会更高，必须尽快提升自己，创新拓客手法、跟随时代步伐、满足客户需求，尽力做到优中选优、精益求精。”谈及未来，邱贝贝信心满满。

