NO.8

芒市市场监督管理局

芒市市场监督管理局社会应急联动工作实施方案

（此件删减后公开）

各股室、监管所、稽查大队：

为深入推进我局社会应急联动工作规范化、制度化建设，进一步发挥单位在社会应急联动中的职能作用，确保我局应急联动体系高效运转，及时、妥善处置突发公共事件和群众紧急救助案（事）件，结合我局实际，制定本方案。

一、指导思想

按照创建“平安芒市”工作要求，在市政府统一领导下，以市公安局110指挥中心报警服务平台为指挥中枢，芒市市场监督管理局与相关部门联合行动，构成芒市社会应急联动网络，进一步提升政府的社会管理和公共服务能力，确保危及社会公共安全的突发事件和群众个人紧急求助事件得到有效、快速处置，维护社会稳定，促进经济社会持续稳定发展。

二、工作目标

充分发挥社会应急联动体系的整体效能，进一步规范紧急救助应急的范围，创新服务方式，改善服务态度，提高服务水平，及时有效处置人民群众在生产生活中遇到的各类报

警求助，帮助群众排忧解难，促进全市社会公共事业发展，保障全市社会稳定和人民群众安居乐业，扎实推进“平安芒市”建设。

三、组织领导

为切实加强组织领导，成立芒市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组，具体贯彻芒市社会应急联动工作领导小组安排的各项工作。组长由党组书记、局长番玉琴担任，副组长由副局长何光旭担任，成员各股室、监管所、稽查大队组成。下设办公室在局办公室，具体负责日常接群众投诉、举报，制定和完善联动服务工作各项规章制度。值班电话：2121960。

四、联动职责

按照“谁主管，谁负责”的联动原则，严格执行联动单位紧急救助工作内容及处置要求。芒市市场监督管理局为一级联动单位。

（一）负责处置消费者因购买商品和接受服务引发的纠纷和投诉。

（二）协助有关部门参与市内市场中发生的欺行霸市、强买强卖等市内市场违法违规行为的调查处理工作。

（三）负责处置无照经营的举报事件。

（四）负责处置不正当竞争、商业贿赂、走私贩私、违法直销、传销以及合同欺诈等经济违法行为的举报、投诉。

（五）负责处置因违反工商法规导致市场经营秩序混乱

以及广告宣传、市场导向等引发的群体性事件。

（六） 负责锅炉、压力容器、压力管道、电梯、起重机械、客运机械、客运索道、大型游乐设施、场（厂）专用机动车辆等特种设备事故的调查处理和应急救援指导协调工作。

（七）负责调查处理市内工业产品生产企业质量违法行为，受理处置计量纠纷、投诉。

（八）负责受理涉及食品、药品、保健品、化妆品等的投诉举报处置工作。

（九）参与处置因假冒伪劣食品、药品、医疗器械危害群众身体健康引发的纠纷及群体性事件。

（十）承担食品药品安全事故应急处置和调查处理工作。

（十一）依法组织协调重大食品安全事件的调查处理工作，协调配合有关单位开展重大食品安全事故应急救援工作，组织协调食品安全专项执法监督检查活动。

（十二）负责突发公共事件生活必需品市场供应应急管理。

（十三）处理市应急联动指挥中心指令的其他事项。

五、处置程序

芒市市场监督管理局接到市社会应急联动指挥中心的指令后，按工作职责立即派员赶赴现场处置。

一般处置过程中，处置人员到达现场后，向芒市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组报告已经开始处置，芒

市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组再向市社会联动指挥中心（电话：110）报告已经开始处置，并在处置完毕后4小时内，向市社会联动指挥中心反馈处置结果。对涉及人员伤亡、后果严重、需要增援处置力量或者多部门配合协调处置的事件，首先接到指令的联动单位人员应在到达现场判明情况后立即报告社会应急联动指挥中心，社会应急联动指挥中心及时下达新的指令，并视情况上报市社会应急联动工作领导小组。应急事项达到一定程度时启动相关应急预案进行处置。

六、处置原则

（一）服从原则。各股室、监管所、稽查大队要服从芒市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组安排的指令，不得以任何理由和借口推诿、延误，切实做到指令畅通、运作有序、出动迅速，确保抢险和救助及时有效。

（二）首接反馈原则。各股室、监管所、稽查大队要严格落实首问首接责任制，对于性质不清、职责交叉、区域不明的求助，按“先受理，后移交”的原则开展先期处置，并及时向芒市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组反馈情况。

（三）协调原则。遇到需两个以上部门共同解决的事项，必须服从芒市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组指挥，互相配合，通力合作。

（四）报告原则。联动工作运行情况和重大应急事项，应及时向芒市市场监督管理局社会应急联运工作领导小组

办公室报告。

（五）责任原则。对工作不落实、推诿扯皮、处置不力或不及时而造成严重后果和恶劣影响的，按有关规定追究各股室、监管所、稽查大队相关责任人的责任。

七、工作要求

（一）为确保我局社会应急联动工作高效、有序运转，各股室、监管所、稽查大队要根据各自工作职能，认真做好社会应急联动报警求助的接警、处警、反馈工作，提供社会应急联动情况相关材料。

（二）各股室、监管所、稽查大队负责人为应急处置领导，并安排业务能力、责任心较强的人员担任社会应急联动工作联络员。

（三）各股室、监管所、稽查大队要做好值班备勤，必须安排人员 24 小时值班电话和工作人员。

芒市市场监督管理局

2020 年 3 月 20 日