



一条药店发售口罩的信息,瞬间引爆网络,执法人员及时反应,避免了市民聚集抢购。在这次疫情防控阻击战中,宝鸡市市场监督管理局研发出舆情监测系统——

# 监测市场舆情 变救火为防火



■ 本报记者 王玲

## 紧盯热点话题

在新冠肺炎疫情防控中,市场保障工作关系着特殊时期社会的稳定。

疫情发生以来,口罩、消毒液等商品的市场供给及价格成为老百姓关注的热点。全市12315投诉举报指挥中心的统计显示,从1月23日开始,口罩等防疫物品、蔬菜等生活必需品的投诉急剧增加,数量是去年同期的4倍多。

面对如此多的投诉量,市场监管部门在做好查处、打击违法经营行为的同时,认真梳理研究问题发现,投诉举报一调查核实一打击处理,这种传统模式显得比较被动。如何能第一时间了解百姓的呼声,将处理手段前置,提前化解风险?市市场监督管理局紧急开发出了舆情监测系统,于2月1日上线运行。

记者看到,该系统分设19个专题,特别对疫情防控、野生动物、口罩等当前热点进行了单列,并通过关键词搜索,很快将热点问题过滤出来,为精准执法提供了信息支撑。

“系统运行以来,我们已经处理了47万多条信息,日处理量在1.5万余条左右。”市市场监督管理局信息科科长肖任奇说。

## 提前化解风险

记者了解到,市场监管部门通过舆情监测系统,有效化解了几起重大舆情事件。其中,最为典型的的就是宝鸡某药房的口罩事件。

2月2日,网上流传宝鸡某药房将于2月3日在市区22个网点销售口罩,且“数量有限,售完为止”。该消息在网上发出后迅速发酵,仅几个小时浏览量将近30万次。当时正是疫情防控最关键的时候,如果发生聚集感染或哄抢行为,后果不堪设想。

系统监测到这一信息后,市市场监督管理局监管人员立即联系该药房核实情况。原来,该药房在每个门店仅投放20只

口罩,而且限定每个人最多购买2只,明显有利用疫情进行营销的嫌疑。

当晚,市市场监督管理局约谈该药房负责人,讲明利害关系,要求该药房在其官网、微博发布声明,取消现场销售,改为网上预约。同时,监管人员一一联系转载此信息的27家网络媒体,要求转发药房的声明,进行正向引导。为了防止意外发生,2月3日凌晨5点多,几十名监管人员分赴该药房22个门店,现场疏散群众,防止发生意外。

2月13日,有宝鸡网友发微博称,“有人在业主群里高价卖假口罩”。系统监测到这条微博后,监管人员立即联系这名网友了解情况,多方核实信息,梳理线索,顺藤摸瓜,最终在陇县找到卖假口罩的嫌疑人,并进行立案侦查。

## 创新监管方式

“建立舆情监测系统为我们通过信息研判提前介入,及时发现并有效处置突发事件,化解疫情防控中安全风险,维护社会稳定和市场平稳起到了非常好的效果,使市场监管工作由被动寻找案源转为主动出击作为,做到有的放矢、精准施策。”市市场监督管理局副局长张云昉对记者说。

据悉,市市场监督管理局专门成立舆情研判小组,每天对收集的信息进行处理。同时通过舆情系统监测,做好百姓关注问题的政策解答和 market 分析,缓解群众

在防疫期间的紧张焦虑情绪。12315投诉举报指挥中心数据显示,2月中旬以来,群众关注的热点问题已从商品价格变为商品质量,而且投诉量大大下降,这与舆情引导密切相关。

市市场监管局局长张积勤说,这次疫情给我们带来一个新课程,那就是如何创新监管手段,做到市场监管的快、准、严、实。舆情监测系统就是借助大数据和互联网优势,实现市场监管前瞻性、科学性的一次成功尝试。



## 主动求变提升监管能力

——疫情防控系列短评之二十二  
凌霄

在这次新冠肺炎疫情防控阻击战中,市市场监督管理局运用大数据和互联网的优势,实现监管手段创新,有力地维护了市场稳定,这是一次主动求变提升监管能力的生动实践。

面对疫情,行业监管如何做到忙而不乱、紧张有序,是一个极大的考验。采取常规的手段,只能疲于应付,而且在成倍增加的工作中难免有疏漏。我市监管部门通过创新手段,主动作为,求变突破,提前介入,正向引导,掌握事物发展的规律,最终取得了预期的效果。

这次新冠肺炎疫情倒逼行业治理能力提升。加速监管

数字化转型,做好监管数据的挖掘、分析和利用,推进市场监管信息化、智能化是深化市场监管改革的一个方向。在应对这次挑战中,市市场监督管理局舆情监测系统的运用,就是一次监管数字化转型的探索。希望他们乘势而上,进一步激发市场监管改革的活力,为我市经济社会发展营造更加良好的市场环境!



## 以实际行动践行雷锋精神

高新二小教师在线帮扶医护人员子女学习

新冠肺炎疫情发生后,为了让一线医护人员子女学习不停步,团市委开展了在线教育帮扶活动,我市教育工作者积极报名响应,为疫情防控阻击战贡献自己的力量。

在此次在线教育帮扶活动中,有7名教师来自宝鸡高新二小,她们是张向丽、董雪利、陈秀娟、武园利、张园、刘芳、李琼,每人对接一至两名医护人员子女进行课业辅导。语文教师张向丽辅导谭媛航、谭哲元两名学生。谭媛航就读于大庆路小学三年级,母亲忙碌在市儿童医院防控一线,张向丽为她制定了阅读、作文辅导计划,有针对性地帮助

她提高理解和写作能力。谭哲元就读于高新二小四年级,父亲是我市赴武汉医疗救援队队员之一。父亲出发的那天,谭哲元哭得很伤心,了解到这一情况,张向丽在辅导之余,常常鼓励他说:“你爸爸为了更多人的健康奔赴武汉前线,是一个英雄。”谭哲元逐渐开朗起来,他还告诉张老师:“爸爸在武汉挺好的,我为他去救人感到自豪。”

张景池是宝成小学二年级学生,母亲在西安医学院附属宝鸡医院工作。高新二小数学教师董雪利介绍,从2月21日起,她通过微信视频为张景池进行辅导,微信群里

还有孩子的奶奶和爸爸,家长看得到就更放心更配合了。

在“学雷锋纪念日”到来之际,张向丽说:“通过此次志愿服务活动,我们践行了雷锋精神,为疫情防控贡献自己的力量,也是我们教育工作者应有的担当。”董雪利说:“作为教育工作者,我们在疫情防控中或许帮不上大忙,但能发挥所长减少医护人员的后顾之忧,我们感到非常欣慰和快乐。”

高新二小相关负责人表示,参加此次活动的7名教师,以实际行动弘扬雷锋精神,为全校师生带了好头。 本报记者 杨曙斌



## “你们奔赴前线,后方有我守护”

志愿者杨军强悉心服务我市援鄂医护人员家庭

新冠肺炎疫情发生后,80后退役军人杨军强主动报名当志愿者,帮助我市驰援武汉医护人员的家庭购买蔬菜、修理家具、照料老人……又到“学雷锋纪念日”了,杨军强说:“雷锋一直是我学习的榜样,我也希望用自己的行动,把雷锋精神传承下去。”

杨军强今年36岁,是凤翔县范家寨镇人,退役后在一家公司上班。一直以来,杨军强都热心公益事业,曾多次向福利院、老年公寓捐款捐物,还为空巢老人和困难群

众送米送菜,提供力所能及的帮助。

新冠肺炎疫情发生后,我市一批又一批医护人员驰援武汉,为了照顾好他们的“小家”,团市委面向社会招募志愿者,杨军强主动报名。按照安排,从2月20日起,专门为12名医护人员家庭服务。杨军强帮忙购买生活用品、照料身体不好的老人,解除了一线医护人员的后顾之忧。同时,杨军强还多方联系,采购了500公斤消毒液,送到我市疫情防控一线人员手中。

为何如此热心公益?杨军强说,上学

时,老师就讲过雷锋的故事,他也常参加学雷锋活动。在部队服役期间,指导员教育他们要无私奉献、多做好事。“当兵时,我看到因家庭贫困而上学困难的孩子,就用工资资助了4名学生,希望他们都有学上,都有美好的童年。”杨军强说。

在做好志愿服务的同时,杨军强还给一线医护人员写了信:“你们是白衣战士,英勇无畏奔赴前线,为打赢没有硝烟的战争而拼搏。请放心,后方有我,守护您的家,等着您平安归来……” (罗琴)



## 开心农场来了红马甲

3月4日下午,千阳县张家塬镇双庙村来了30多名身穿红马甲的志愿者,帮村上“开心农场”锄草、翻地。这些志愿

者是张家塬镇的党员干部,在“学雷锋纪念日”到来之际参加义务劳动,弘扬雷锋精神和文明风尚。(卢志平 李兰)

# 毫不放松抓紧抓实抓细防控工作 统筹做好经济社会发展各项工作

