



**“双创双建”再出发 幸福南阳启新程**  
 创全国文明城市 创国家森林城市 建全国健康城市 建世界月季名城

**12315邀各界代表体验投诉受理流程**

本报讯(记者冉园园 特约记者孔峰 通讯员谢继平)3月14日,市工商局启动“12315市民开放日”活动,邀请消费者和企业代表走进12315指挥中心,现场体验12315投诉、举报流程。

活动现场,大家零距离感受了12315的日常工作。“您好,这里是12315投诉举报中心……”企业代表马香玲坐在投诉台前,现场客串“12315接线员”,接听了一起投诉电话。消费者称,过年前在中心城区某美容连锁机构办理了一张预付卡,商家原来说该卡在旗下所有门店均可使用且享受8折优惠,可是过完年后,她去家附近的连锁店消费,却被告知:

因未在其门店办理预付卡,所以只能消费不能享受8折优惠。消费者投诉该商家,要求退回卡内金额,希望12315帮忙解决。在12315工作人员的帮助下,马香玲先把该投诉记录下来,紧接着,12315工作人员联系了商家所在辖区的工商所,向商家核实事件,责成商家尽快按照消费者的要求处理,并做好回访的准备。“原来12315的日常工作这样忙碌!”马香玲感叹道。

接听投诉热线,记录投诉事项,快速解决投诉纠纷。活动当天,12315指挥中心投诉电话铃声此起彼伏,网上投诉页面也时时闪动。从14日上午8时30分到下午3

时,12315平台已受理了131件消费投诉,内容涉及家电维修、通信资费等多种消费纠纷。

据12315指挥中心主任魏民介绍,3月15日0时,12315互联网平台二期正式上线。届时,消费者可以通过网络页面、手机APP、微信公众号、微信小程序、支付宝城市服务等多种渠道,便捷投诉维权。记者了解到,12315互联网平台二期新增了三大功能:一是电子地图功能,消费者投诉时,如果不清楚企业注册名称,就可以选择在电子地图上点击的方式,由系统自动确定企业,匹配管辖机关,方便投诉;二是在线纠纷处理功能,各地引导本辖区有较

强消费者权益保护意识的客服售后企业成为平台在线消费纠纷解决企业,通过企业快速解决消费纠纷;三是大数据分析,通过实时监测辖区内消费者诉求信息,动态分析诉求热点,及时掌握市场秩序情况,有针对性地加强事中监管和事后回访工作。⑥6



**全市交通运输执法工作重点敲定 提高治超效能 确保安全畅通**

本报讯(记者董天来)记者日前从市交通运输执法局获悉,今年全市交通运输执法工作重点敲定,站在新时代的新起点上,确立新目标,承担新使命,凝神聚力,履职尽责,全面提高科技治超效能。

过去的一年,全市交通运输执法工作以贯彻落实治超新政为主线,扎实开展整治货车超限超载违法行为专项行动,全年共检测车辆77万台次,查处超限超载车辆6000多台次,卸载货物消除违法状态9万多吨,公安交警部门处理违法车辆驾驶员1545人次扣

8290分,通过四级联网累计处理高速公路违法通行车辆1255台次。

今年的工作重点是转变执法理念,推进交通运输执法工作高效运行,加快超限检测站建设,完善信息平台 and 执法终端,强力推进治超联合执法常态化、制度化,进一步加强货源源头技术监管、路面联合执法、重点部位管控。持续开展客运市场秩序综合整治和重点区域治理,加大打非治违和公路路域环境治理力度,确保公路安全畅通。⑥3

**开展专项行动 护卫百姓健康**

本报讯(记者段平)3月14日,记者从市卫生计生监督局获悉,该局将继续开展“卫监行动”“亮剑行动”及公共场所专项监督检查等行动,加大对各级各类医疗卫生机构的监督检查,打击无证行医和非法行医,保障群众健康权益。

该局将持续推进“卫监行动”,继续做好医疗机构依法执业监督检查专项行动,以医疗机构血液透析、内镜检查、医学美容、口腔诊疗、消毒供应、医疗废物为重点,进一步规范医疗机构执业行为,重点加强对社会办医疗机构的监管;“亮剑行动”主要以打击无证行医和非法医疗美容为重点,对“黑诊所”实行“零容忍”;“去库存”管理;对公共场所的专项监督检查强化以洗浴、游泳场所为重点的公共场所监督检查,查处违法违规行为;加强公共卫生、放射卫生技术服务机构专项监督检查,严把技术指标和报告质量,深入推进放射卫生监督专项整治,促进放射诊疗机构全面达标,加大放射监测监测力度,保障职工健康。⑥2



3月14日,西峡县食药工商局组织质检员向居民普及识别假冒伪劣产品相关知识 ⑥4 特约记者 夏婉婉 摄

**完善监管体系 保障出行需求**

本报讯(记者石张楠 通讯员杨涛)3月13日,记者从市运管局获悉,今年我市将推进运输科技信息化建设、提升道路运输服务水平、保障道路运输平安有序,推动我市交通强市建设。

今年我市将聚焦仍未通班车的行政村,通过开通电话预约班、赶集班等多种形式,保持现有通车成果,发挥联网联控系统作用,进一步加强对运输车辆的精准监控,确保车辆入网率达到100%、上线率99%以上。

提档升级,推进道路运输服务品质。鼓励支持扶持客运新业态发展,推进“客运+旅游”模式发展。构建高品质的城乡公交运营体系,推动驾培管理再上新台阶,在全市驾培行业开展“文明驾

校”创建活动,推行驾培机构软硬件设施设备标准化建设,全方位为学员提供舒适的学车环境。推进道路运输场站建设,加快场站建设进度,推进道路运输绿色发展。鼓励道路运输经营企业发展小车型、环保车型,提高车辆运营效率。组织开展客运、出租汽车、驾培等行业文明创建活动,积极推进行业先进典型。

把握焦点,深化出租汽车行业改革。按照出租汽车行业改革要求,打造“城市名片”,服务和保障人民群众的出行需求。完善道路运输监管体系,落实行政执法责任制。推进道路运输社会信用体系建设,引导行业从业人员诚信经营、守法经营,对发生严重违规的企业、人员纳入信用监管平台。围绕安全监管责任,推进道路运输平安有序,坚决遏制重特大安全事故的发生。⑥5

**开展集中整治 美化市容环境**

本报讯(记者石张楠 通讯员晨曦)日前,为不断提升城市管理水平,配合全市“双创双建”活动开展,市数字化城管监督指挥中心组织100多名信息采集监督员,对巡查网格内违法张贴的小广告开展为期15天的集中整治活动。

活动中,监督员们利用配备的小铲子、喷壶等专业工具,对墙体、公益宣传栏、灯杆、配电

箱等处张贴的小广告逐一认真、细致清理。共清理小广告6483处,对于无法彻底清除的小广告(438处),全部采集上报,派遣至相关处置单位。下一步,数字化城管中心将加强对主城区小广告的随手处理和监督上报,对信息采集监督员每天随手处置案件数量纳入监督员绩效考核、兑现奖惩,提高对主城区小广告的监督管理能力。⑥3

今年我市——

**继续开展“价格诚信单位”评选活动**

诚信·企业

本报讯(记者赵勇)为加强价格诚信体系建设,规范市场价格行为,维护市场价格秩序,切实

保障消费者和经营者的合法权益,市物价局决定2018年在全市继续开展南阳市“价格诚信单位”评选活动。

评选活动采取分级审核的办法进行,按照市场经营主体属地管理的原则,县(区)属经营单位

或个人(即办理县区级工商营业执照和法定经营许可证的)向当地物价部门申报,由经营主体所在地物价部门组织审核验收后,向市价格主管部门推荐1~2个优秀县(区)“价格诚信单位”,经市价格主管部门

考核验收,达标后评定为市级“价格诚信单位”。

届满两年的南阳市“价格诚信单位”要及时上报本单位价格诚信建设情况,由市价格主管部门对届满两年的市级“价格诚信单位”进行全面复核。⑥2

对劣质服务说“不”

**服务质量渐成国人消费关注点**

“3·15”国际消费者权益日临近,我国各级消协组织相继披露2017年度消费者投诉案例,消费者投诉数据。多类服务投诉量上升折射出,随着居民消费升级,服务质量成为消费关注热点。

在北京、上海、四川、江苏等相继披露的消费者维权案例或维权数据中,快递物流、共享单车、网约

车、旅游领域投诉“榜上有名”。消费者维权的领域从最基本的商品质量向各类服务满意度延伸。

上海财经大学教授何建民分析,对旅游、家政、健身等服务咨询、投诉量升高,既与中国人在旅游、餐饮、娱乐等领域消费量增加有关,也折射出随着消费升级,我国居民对服务消费的质量更为重

视。“人们不仅要求商品货真价实,还期待从文化休闲、社会服务中获得更好的享受。”他说。

根据此前上海市统计局对上海市民的一项调查,以获得知识为目的的发展型消费,以改善居住条件、旅游休闲为代表的现代型消费,以养生保健、文娱活动为代表的享受型消费,正成为居民消费升级的方向。

在业内人士看来,服务领域投诉的增加,还折射出相关领域供给不足,质量有待提升。

在华东师范大学商学院休闲研究中心主任楼嘉军看来,增加多种服务供给,提升服务质量,不仅有利于促进中国经济高质量发展,更是对人们追求美好生活期许的回应。⑥4 (据新华社)

**镇平《九莲灯》 央视展风采**

本报讯(特约记者刘理政 通讯员王东照)日前,在央视3套《天天把歌唱》栏目的舞台上,青年女高音歌唱演员周彬演唱了一首《九莲灯与编花篮》,展示了河南民歌的独特魅力。

《九莲灯》发祥于中国民间文化艺术之乡镇平县,它又名《对花灯》,因表演时由九位演员手持莲

花灯载歌载舞,并不断变换队形,拼凑出一系列不同的图形或文字而得名。九莲灯的唱腔朴实,舞蹈优美,唱词内容也与百姓生活紧密相连,是当地广泛传播、深受群众欢迎的艺术形式。它具有浓郁的河南韵味,始于明末清初,距今已有370多年历史。该歌舞被列入非物质文化遗产省级保护项目。⑥2

**外出踏青莫忘文明**

□廖卫芳

眼下,春暖花开,万物复苏,是踏青的好季节。人们纷纷走出家门,或野炊,或远足,投入到大自然的怀抱,既赏心悦目,又放松心情,可谓一举多得。然而,一些游客乱扔垃圾、践踏农作物、破坏花草树木等不文明的行为,破坏了环境,愧对美丽的大自然。

也许,在许多人的潜意识里,折朵鲜花、摘片树叶、拔棵绿草是

“踏青”过程中最正常不过的事情,他们虽然明知攀摘、践踏是一种不文明的表现,但认为一朵鲜花、一片树叶、一棵绿草又算得了什么,难道这也会破坏我们的生态环境?确实,一朵鲜花、一片树叶、一棵绿草并不影响大碍,但试想一下,如果你一朵我一朵,你一片我一

片,你一脚我一脚,这满园的春色岂不被毁了?如果我们能在放松心情的时候,也放松了对自身行为规范的约束,四处折花践草,其

结果只会践踏了自然美景,给社会留下文明的伤疤。

其实“踏青”也是文明的一面镜子。在欣赏大自然的美景时,我

们应多一点文明,少一些粗俗,多一些自律,少一些放纵,切莫把“踏青”变成了“毁青”。同时,我们应该大力提倡文明踏青、文明郊游,让我们尽情踏青的时候,除了留下我们的脚印,更要留下我们的文明和美德。⑥2

