

南阳代表团在河南省第三届职业技能大赛上获佳绩

竞技争锋 拼搏出彩

本报讯(记者于晓霞)人人奋勇争先,出彩技能河南。9月25日—28日,在河南省第三届职业技能大赛上,南阳131名选手参与了全部70个比赛项目的角逐,用执着与汗水诠释着工匠精神的真谛。经过顽强拼搏,我市选手获得2银9铜53优胜的佳绩,总分在全省23个代表团中位居第四名。

工业机器人系统操作赛区,选手们神情专注地操控着设备;车身修理赛区,锯割、焊接、打磨声不绝于耳,选手们尽情展示各自的修复绝技……赛场上,南阳选手个个精神饱满,人人奋勇拼搏,“老将”志在千里为奖牌拼搏,“新人”轻装上阵展示技艺。选手们在竞技中历练成长,用技能逐梦出彩人生。

2银9铜53优胜!经过3天紧张的比拼,来自南阳农业职业学院的杨乾



重型车辆维修赛区,选手仔细排除故障。

本报记者 于晓霞 摄

熙、吴嘉琪获得工业机器人系统操作(双人项目)银牌,河南工业职业技

术学院的李航宇获得数字建造赛项银牌;来自南阳技师学院的杨凯、袁明

旗、崔振奇、梅梦梦、韦博分别获得车身修理、电子技术、数控铣、信息网络布线、重型车辆维修赛项铜牌;来自南阳农业职业学院的张兵、许春园、尹玉鑫分别获得服务机器人应用技术、工业机器人系统运维(双人项目)铜牌;来自河南工业职业技术学院的代朝铭获得增材制造赛项铜牌;来自南阳医学高等专科学校的张翔翔获得社会体育指导(健身)赛项铜牌。

“这是一个为能工巧匠搭建的竞技舞台,更是一场展示技艺、切磋交流的技能盛会。”市人力资源和社会保障局副局长屈云霞表示,本届大赛上,我市选手展现出了良好的精神风貌和勇攀高峰的拼搏精神,赛出了水平,赛出了风采,赛出了昂扬向上的精气神,让技能人才看到了更加广阔的未来,达到了经风雨、见世面、长技能的目的。②6

淅川县积极为技能人才搭建技术交流平台

比技能促就业助发展

本报讯(全媒体记者卢晋荣 通讯员党海涛)“以前在外打工,没技术,挣不来钱,经过技能培训,在家门口就能就业增收,这次还拿奖了!”9月26日,在淅川县2024年迎国庆职业技能大赛暨就业招聘会上,获奖选手邢俊华笑呵呵地说。

据了解,此次活动旨在为技能人才搭建技术交流平台,同时为企业和劳动者提供双向选择渠道,推动县内人才资源的高效流动与优化配置。通过竞赛引领,大力弘扬工匠精神,打造竞赛品牌,共设置4个行业19个竞赛项目,包含数控车工、电工、装配钳工、

手工焊工、茶艺、电商直播、美容美发等赛项,全县471名选手参加同台竞技。此外,65家淅川知名企业参与了此次活动,为求职者提供了1800余个就业岗位。

为拓宽群众增收渠道,淅川县以“人人持证、技能河南”建设作为抓

手,大力实施人才强县战略,开展技能培训,举办各种技能大赛,营造良好就业创业环境,推动群众更高质量就业增收。今年以来,该县共开展技能培训2.86万人次,位居全市第一方阵。积极开展技能比赛,营造了“以赛促训、以训促学、以学促赛”的良好氛围。目前,已成功举办各类招聘会30场,为230余家企业提供用工指导,动态发布各类就业岗位1.8万余个,达成就业意向7000余人。②6

关于工业路(建设路—滨河大道)排水防涝项目七一路口、八一路口区域全封闭施工的公告

依据《南阳市中心城区2024年城市建设提质“八大行动”》方案要求,为加快2023年增发国债支持项目工作进度,根据施工需要,需将工业路(建设路—滨河大道)段排水防涝项目以下区域进行封闭施工:

1.工业路与七一路交叉口全封闭施工。该区域计划自2024年9月30日21时起进行全封闭施工,计划2024年10月8日开放交通。涉及交叉口区域地下管线复杂,施工难度较大;若遇到地下管线迁改难度较大等特殊情况,则根据管线迁改完成时间另行公示开放交通时间。

该区域封闭施工期间,四方向均不能正常通行;南、北方向行驶需绕行文化路、车站路;东、西方向行驶

需绕行中州大道、红庙路、卧龙路通行。

2.工业路与八一路交叉口半封闭施工。

该区域计划自2024年9月30日21时起对工业路机动车道进行全封闭施工,工业路东、西双侧非机动车道正常通行,计划2024年10月8日开放交通。涉及交叉口区域地下管线复杂,施工难度较大;若遇到地下管线迁改难度较大等特殊情况,则根据管线迁改完成时间另行公示开放交通时间。

该区域封闭期间,南、北方向行驶可通过工业路东、西双侧非机动车道正常通行;东、西方向行驶需绕行建设路、新华路通行。

特此公告!

南阳市住房和城乡建设局 2024年9月27日

以人民为中心 全力打造保险消费和谐环境

——南阳市保险行业协会践行新时代“枫桥经验”推进“消保为民”工作综述

全媒体记者 曹立峰 通讯员 董寒松 杜娜

前不久,南阳市保险行业协会组织举办了2024年法律知识及调解实务培训班,特邀法院和人民调解委员会专家为全市57家保险公司的理赔、客服、调解岗位工作人员上了一堂理论扎实、内容丰富的法治课。内容翔实、针对性强的专题培训让参会人员受益匪浅。大家纷纷表示,“老师们的讲解让我们深刻认识到提高法律知识和调解技巧的重要性。今后要自觉把所学知识融入内心、灵活运用,充分发挥矛盾纠纷多元化解机制在处理保险纠纷中的积极作用,让客户满意!”

对于举办此次培训,南阳市保险行业协会秘书长肖东晓表示,做好纠纷调解工作是深化矛盾纠纷多元化解机制的重要举措,是对新时代“枫桥经验”和“以人民为中心”的发展思想的深入践行,对南阳构建和谐社会有着重要的现实意义。“相信在司法部门的大力支持下,在与各机构的共同努力下,南阳保险行业调解工作一定会取得更好的成绩。”

这是南阳市保险行业协会全力践行新时代“枫桥经验”,推进“消保为民”工作的一个缩影。在保险行业发展的过程中,因产品、服务纠纷出现客户投诉是难免的。但如何有效对待和处理投诉、纠纷,让客户满意,促进行业发展,是摆在保险行业面前的一道考题。

“坚持以人民为中心的发展思想,努力践行和发展新时代‘枫桥经验’,扎扎实实做好保险消费者权益保护工作,才能真正让保险消费者满意。”肖东晓表示,近年来,南阳市保险行业协会在南阳金融监管分局的正确领导下,把新时代“枫桥经验”融入消费者权益保护工作,积极探索、勇于实践,在建立投诉平台、畅通诉求渠道、构建行业“大消保”格局、行业诉源治理等方面扎实开展,打造新时代“枫桥经验”金融样板,让新时代“枫桥经验”在南阳保险行业化身为生动实践,受到了社会各界、广大客户和保险机构的好评。

数据是有力的证明。南阳市保险行业协会副秘书长董寒松介绍,在全行业的共同努力下,近年来协会收到的消费者投诉持续保持下降态势,2024年上半年有效投诉数量同比下降20.7%,诉调案件调解成功率93%,受理人民调解案件的调解成功率97%,各项调解成功案件已全部顺利执行。

坚持党建引领,打造纠纷多元化解新局面

做好新时期多元解纷工作是落实习近平总书记重要批示、满足人民群众日益增长的司法和金融需求的重要举措,也是实现行业高质量发展的基石。

南阳市保险行业协会在南阳金融监管分局党委的坚强领导下,将践行新时代“枫桥经验”列为支部和秘书处工作重要内容,引导各

保险机构将金融多元纠纷化解工作作为“一把手”工程来抓,依托投诉分析会、法律法规、调解技能培训等将“枫桥经验”层层传导、步步压实,把矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽,积极推进“四调一确认”工作机制,从根本上解决矛盾,全力打造新时代多元解纷新局面。

实施“四调一确认”,全力构建大消保格局

为扎实做好消费者权益保护工作,南阳市保险行业协会整合行业内外两大资源,探索出一条“机构调解、行业调解、人民调解、诉调对接+司法确认”五位一体的消保工作体系,构建了上下协同、内外联动、紧密合作、共建共享的大消保格局。

统筹机构调解,注重上下联动。2016年,在省协会的支持下,南阳市保险行业协会成立“河南省南阳市保险消费者权益保护中心”,在各公司设立“消保站”,统筹推进全行业消保工作,形成一张图、一盘棋、上下联动、齐抓共管的消保工作格局,将机构分散的调解力量整合起来,把行业调解的触角延伸到一线、下沉到基层,成为统筹行业调解工作的有力抓手,大大提高了消保工作的时效性和有效性。

用好行业调解,整合消保资源。协会不断完善内部组织架构,设立“维权中心”全面负责协会消保、诉调、反保险欺诈、教育培训等各项工作。2021年,南阳金融监管分局指导市保险行业协会、市银行业协会联合成立了南阳市银行保险业纠纷调解中心,设立投诉热线,集中受理全市金融消费投诉。市保协将调解中心与消保中心进一步整合,把调解中心受理的案件纳入河南省消费者权益服务信息平台,线上反馈到机构快速处理,让数据多跑路、消费者少跑腿,及时化解纠纷,防止矛盾扩大升级。发挥行业调解优势,对于保险机构调解困难的投诉,由协会维权中心和调解中心抽调骨干参与调解,有效提升了调解效果。通过媒体和行业加大消保工作宣传,引导消费者通过正确途径反馈诉求,高效化解纠纷。

引入人民调解,提高调解公信力。为了深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》精神,2020年南阳市保险行业协会报请市司法局批准成立了“南阳市保险纠纷人民调解委员会”,建立行业人民调解员队伍,配发“人民调解员”徽章。2023年共计调解纠纷案件135起,签订调解协议书131份,很好地融合了人民调解和行业调解的优势,提升了调解的公信力和法律效力。

抓好诉调对接,化解涉诉纠纷。为有效化解保险涉诉纠纷问题,自2014年以来,该协会积极推动诉调对接机制建设,不断深化与法院系统的交流合作。为确保诉调对接和“道交一体化”等工作落地见效,协会先后与卧龙、高新、唐河、邓州、西峡等基层法院建立

了诉调轮班和常态化交流机制,深入各基层法院召开联席会,研讨诉调问题、处理重大纠纷,有效地减少了群众“诉累”,减轻了法院诉讼压力。

运用司法确认,提高调解效力。为解决保险机构调解执行难问题,南阳市保险行业协会积极协调卧龙区法院、高新区法院建立了纠纷调解和司法确认对接机制。经协会人调委调解的案件,当事人可向相关法院申请司法确认,借助进一步提高调解的法律效力,得到当事人和保险机构的高度认可。

在该协会的推动下,“四调一确认”工作机制有效整合了保险行业和法院、司法系统的各方资源,用足用好各项消保机制,大大提高了消保工作的质量和效果。2024年1-6月,该协会共接收保险业有效投诉811件,同比下降20.65%;受理诉前调解案件541起,调解成功503起,调解成功率93%;受理人民调解案件76起,调解成功74起,调解成功率97%;司法确认326件;各项调解成功案件合计1282件,当事人双方全部顺利执行。

内乡县法院与人保财险联合开展的“一保五滤”工作法入选中央政法委2023年全国104个“枫桥式工作法”经验;该协会与卧龙区法院联合开展的诉调工作“四调一确认”机制正逐步成熟不断推广;人保财险、国寿财险、太保财险、平安财险、太平财险等公司与法院联建的“保险共享法庭”先后挂牌启用,诉调工作覆盖面和便民利民效果凸显。该协会构建的“四调一确认”大消保格局赢得了保险消费者、保险行业和社会各界的普遍认可,大消保工作正不断抽枝展叶、开花结果。

聚焦风险防范,多措并举练好诉源治理内功

有效投诉不是凭空产生的。为此,南阳市保险行业协会聚焦风险防范,多措并举练好诉源治理内功,为从源头上消除和降低消费者投诉打下了坚实基础。

率先启动自保件“双录”工作。2019年,寿险行业“代理退保”问题开始凸显,针对营销员自保件退保影响大、危害深的问题,南阳市保险行业协会在全省寿险行业率先启动了自保件“双录”先行先试、鼓励全面“双录”的人身险业务录音录像管理工作,在保持业务健康发展的情况下实现了渐进式的“双录”推广,有效降低和减少了源头投诉纠纷的产生,得到寿险行业、市场和监管部门的一致认可。

建立寿险投诉考评机制。针对近几年寿险行业投诉高发的问题,2021年起,协会通过寿险专委会通过了《人身险投诉考核办法》,每季度召开人身险投诉分析会,结合近期投诉情况对各公司消保工作进行量化考评,通报考评数据、分析共性问题、交流经验做法,在寿险行业形成比服务、重效率的消保工作良好格局。

深入重点机构督导帮扶。对投诉量居高不下、由协会领导带队进行投诉量帮扶



南阳市保险行业协会与卧龙区法院蒲山法庭召开联席会,研究推动诉调对接及共享法庭建设事宜。

小组,深入公司帮助机构剖析投诉高发根源,提出整改提升意见,按照“控增量 去存量”的原则明确处理时间和整改目标,敦促落后机构提高消保工作质效,迅速整改提升。

树立销售人员诚信典范。为了发挥寿险行业诚信销售人员的榜样带动作用,2023年协会在人身险行业中开展了“诚信销售人员推荐”活动,选拔出“十大绩优”销售人员深入13个县区,在全行业开展“恪守职业道德 坚持诚信服务”巡回报告活动,通过他们言传身教、现身说法,感召带动广大保险从业者树立职业理想、恪守职业操守,诚信合规做好保险销售和服务工作,提高消费者满意度。

编印消保工作汇编。2023年,协会收集汇总行业各类消保政策法规、自律文件以及投诉考核先进机构经验材料等相关资料,编印了1000余本《消保法规及投诉处理工作资料汇编》发放至全市三级、四级保险机构,成为保险机构加强合规管理的工具书,加强消保工作的手册,深受会员单位和监管部门好评。

强化内外协作,为行业发展营造良好环境

在工作实践中,南阳市保险行业协会牢固树立法治思维,强化行业和公检法部门的协作,打击和遏制不法行为和乱象,为行业发展营造良好环境。

深化司法合作,提升理赔质效。2019年,南阳市保险行业协会主动对接市司法局,联合建立保险行业与司法鉴定行业联动工作机制,市保险行业协会、市司法局、市人伤鉴定人协会定期组织联席会议,交流意见、研讨问题、共商举措,先后出台多份指导性文件,建立了双方委托、保险人参与鉴定、争议处理等各项工作制度。各项机制运行以来,市

交通事故人伤鉴定纠纷争议问题逐渐减少,当事人双方满意度不断提升。

联合公检法力量,打击保险欺诈。为打击保险欺诈犯罪,维护保险行业合法权益,协会持续拓展与公检法等执法部门的合作。联合经侦部门开展反保险欺诈工作。2018年,协会配合经侦部门成功打掉了流窜全国7省实施车险诈骗的某涉黑团伙;在今年的保险诈骗专项打击工作中,协会联合经侦部门建立工作专班,共同梳理串并案件线索500余条。目前,3起团伙性保险诈骗案件已成功收网,部分案件正在加紧侦办中。联合刑侦部门打击“代理退保”。2023年,在南阳金融监管分局和市保险行业协会共同推动下,涉及某寿险公司的一起“代理退保”案件在公安部门成功立案,目前正在侦破中。联合检察院打击人伤车损诈骗。2023年,协会组织保险行业梳理串并的17条涉及交通事故人伤和车损诈骗案件线索,在市检察院支持下交办至相关县区检察院侦办。

践行新时代“枫桥经验”,谱写“消保为民”新篇章。“金融消费者是保险业生存和发展的根基。坚持和发展新时代‘枫桥经验’,用以人民为中心的发展思想扎扎实实做好保险消费者权益保护工作,对打造保险消费和谐环境和推动南阳保险行业健康、稳定、高质量发展具有重要意义。”肖东晓表示,展望未来,南阳市保险行业协会将继续大力弘扬新时代“枫桥经验”,深入构建“大消保”格局,以维护消费者权益为核心,建立健全制度、完善长效机制,始终把保护金融消费者合法权益作为出发点和落脚点,打好治理损害金融消费者合法权益行为、防范声誉风险攻坚战,为人民群众的美好生活保驾护航,为南阳保险行业和南阳经济社会高质量发展贡献力量。②6