

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翱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

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

浙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，在浙川县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家浙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，浙川县以“人人持证、技能河南”建设作为抓

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入脑入心、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

做好新时期多元化解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“一保五通”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情况，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

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



南阳市保险行业协会与卧龙区人民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，督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；在去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权益作为出发点和落脚点，打好治理损害金融消费者权益行为、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

金融为民谱新篇 守护权益防风险 2024年金融教育宣传周