

市12345热线中心开展“百日攻坚” 多措并举助力营商环境再优化

本报讯（记者 崔敬）4月12日，记者从市12345政务服务便民热线中心（以下简称市12345热线中心）了解到，为充分发挥热线为企业便民桥梁纽带作用，我市聚焦企业和群众关注的热点、难点问题，以优化营商环境“百日攻坚”专项行动为引擎，着力提升12345热线工作效能和服务水平。

“百日攻坚”专项行动中，市12345热线中心细化工作流程，打破既是“话务员”又是“回访员”的工作模式，结合工作

实际，分别设立话务组、回访组、质检组，突出重点、精准发力，强化各业务组专业能力，切实发挥专班优势，大大提升工作效率，确保企业和群众诉求“事事有回音、件件有落实”。

为快速解答企业和群众咨询类问题，提高办理效率，市12345热线中心加快知识库建设，对知识库信息进行重新梳理并细化分类，及时更新丰富知识库内容，着力提升信息覆盖率、准确率，已梳理知识库信息近4000条。

同时，市12345热线中心集中整理一批“政务服务大厅业务办理一次性告知单”“银行网点营业时间”“部门对外公开电话”等知识信息，通过微信公众号向公众开放，实现自助查询，提升知识信息普及率和群众咨询办事体验。

此外，市12345热线中心成立工作专班，专职负责营商环境工单审核、协调、督办等工作，每周召开营商环境工单办理研判会，专项研究解决疑难问题，确保营商环境问题及时推进解决，

实现“动态清零”。同时，加强与市优化营商环境办公室联动，每周梳理营商环境线索工单。今年以来，向市优化营商环境办公室提供线索工单5000余条，为优化营商环境工作提供有力支撑。

今年以来，市12345热线中心共办理营商环境类工单612件，综合满意度达到97.2%，平均办理时长小于3个自然日，有力推动企业反映问题快速高效解决。

“网上国网”上线 入驻“放新办”APP

本报讯（记者 崔敬）登录“放新办”就能办理用电业务，数据便民服务再进一步。记者了解到，4月10日起，“网上国网”正式上线“放新办”APP，办电功能嵌入政务服务APP尚属全省首创。通过一站式民生服务，推动我市电力渠道与政务渠道的融合。

“交电费”菜单告别排队，实现电费快速到账，“电费账单”菜单让用电账单一目了然。4月10日，“网上国网”正式上线“放新办”APP，如今，通过“放新办”APP登录“网上国网”，群众可以拥有更加便捷、智能、贴心的用电体验，满足群众一站式多元化服务需求。

此次“网上国网”办电业务功能上线“放新办”，是继居民刷脸“零办电”、企业证照信息共享后，优化电力营商环境、推动“互联网+政企联通”又一重要举措。推进企业“一证办电”、居民“刷脸办电”，让数据多跑路，群众少跑腿。

据了解，“网上国网”首次融入政府政务平台APP，将助力政府实现“一部手机、一个APP、一个接入点”建设目标，是支撑数字政府建设、拓宽供电服务渠道的尝试，也为我省政务服务“一网通办”加速推进提供了电力经验。

维护消费者权益 提振消费信心

我市发布3月份消费投诉信息

3月份全市12315工作机构 共受理消费者投诉3257件

本报讯（记者 崔敬）4月12日，记者了解到，市市场监督管理局发布3月份消费投诉信息。今年3月份，全市12315工作机构共受理消费者投诉3257件，占诉求总量的32.72%。随着市场消费的持续“回暖”，3月份消费投诉与2月份相较，消费投诉量增加了719件。

其中，我市3月份商品消费类投诉共2211件，占投诉总量的67.88%；涉及食品类685件，占商品类投诉量的30.98%；涉及家居用品类144件，占商品类投诉量的6.51%；涉及交通工具类115件，占商品类投诉量的5.20%。

服务消费类投诉1046件，占投诉总量的32.12%；涉及餐饮住宿服务类

146件，占服务类投诉量的13.96%；涉及美容、美发、洗浴服务类102件，占服务类投诉量的9.75%；涉及电信服务类96件，占服务类投诉量的9.18%。

随着天气的逐渐转暖，群众外出消费意愿强烈。相较于2月份，3月份消费投诉量增加了719件，商品消费类投诉和服务消费类投诉量都明显提升。

我市发布3月份消费提示警示

家用燃气灶具应设有熄火保护装置 没有熄火保护装置的一律不得销售

本报讯（记者 崔敬）家用燃气灶是涉及人身财产安全的重要产品，也是居民生活必不可少的厨房用具之一，与百姓的日常生活息息相关。4月12日，记者了解到，市市场监管部门发布选购燃气灶具消费提示警示。

市民应通过正规途径购买，并选择正规厂家和品牌的燃气灶具。建议在信誉口碑好、售后服务完善的大商

场、电器商店购买，不从旧货市场、二手电器回收经营户以及集市等流动摊贩处购买。

国家标准明确规定，家用燃气灶具应设有熄火保护装置，没有熄火保护装置的灶具，一律不得上市销售。因此，建议消费者选择品牌知名度高、质量标识齐全、厂名、厂址和品名标注明晰的有熄火保护装置的燃气灶具。

不买质量标识不全、无厂名、无厂址的来历不明产品，避免因小失大。

使用燃气灶前，一定要仔细阅读说明书和产品外壳上张贴的铭牌等。特别是产品适用燃气种类的警示，不同气源的产品结构有别，误用气源会造成产品不能正常使用或者出现一氧化碳超标等情况，导致人身伤害和财产损失。

【平原腔声】

压紧压实电梯监管责任可以让电梯更安全

□姬国庆

4月6日上午，封丘县港北新区一单元电梯运行中“突发故障”，两名被困人员通过应急按钮求助后，指挥组、应急救援组、警戒保卫组、医疗救护组等迅速开展救援。不用担心，这惊心动魄的一幕是为守护滩区群众用梯安全而进行的一场电梯应急救援演练。（《平原晚报》4月7日A04版报道）

电梯事关群众出行便利和生命财产安全，属于特种设备，相关部门必须切实履行监管职责，压紧压实电梯监管责任，把各项监管工作做到位，这样才能守护好电梯安全。

近日，看到本报连续探讨电梯问题，一个熟人说，他所住的楼房20多层。这个单元安装了两部电梯，近来，一部电梯发生故障后无法运行，大家只能乘坐另外一部电梯上下楼。

按说，电梯发生故障后，电梯责任单位应当立即进行维修，让电梯尽快恢复正常运行。然而，很长时间过去了，故障依然，停运依然。

“双梯”变成了“单梯”后，大家只能“挤”进“单梯”上下楼，乘坐量大幅度增加是显而易见的。特别是到了上下班的乘坐高峰期，大家“挤”在“单梯”里不但很难受，而且有时候还会耽误时间，其带来的不便和影响让大家“很受伤”。

其实，这只是电梯故障给大家造成不便和影响的“冰山一角”。以荆隆宫乡社区为例，这个社区目前入住群众约4万人，200余栋楼房有800余部电梯，涉及20余家电梯维保公司。

现在有这么多的高楼大厦，安装那么多部电梯，如果把全市所有的电梯加起来，那将是个“电梯大数据”。任何一部电梯出现故障，都会给一个单元所有人员的出行便利和安全带来诸多负面影响。

不必讳言，不管是电梯出现故障，还是没有按要求进行保养，电梯责任单位都负有不可推卸的责任。出现故障后不及时进行维修，电梯责任单位就是“错上加错”。

同其他各项工作一样，守护电梯安全

是需要严格监管的。要想让电梯责任单位尽到保养和维修责任，仅靠电梯责任单位自律是远远不够的，这就需要电梯监管部门把电梯管理问题当成大事来抓。

这就意味着，电梯监管部门应当以认真负责的态度，强化工作督导，想在前、防在前、做在前，落实责任更主动，监管能力再提升，监管措施更有效。

与此同时，电梯监管部门还要严格监管执法，从细从实落实各项监管措施，指导督促电梯管理单位切实尽到管理责任，严格监管，一抓到底，消除各种安全隐患，在守护电梯安全工作中切实尽到监管责任，让大家在乘坐电梯“上上下下”时有更多的便利感、安全感。