

用心为群众办好每一件实事

——平桥区政务服务中心强化作风建设纪略

优化营商环境 助力振兴发展

□本报记者 张勇

作风建设永远在路上。这是信阳市平桥区政务服务中心全体干部职工的共识。今年以来，该中心在窗口纪律作风整治、投诉源头治理上双向发力，实现群众诉求闭环办理，推动窗口服务质效持续提升，群众满意度不断提高。截至目前，该中心累计收到群众赠送锦旗4面、表扬信108封，以实实在在的服务赢得了群众的广泛赞誉。

坚持严督实查，持续绷紧窗口纪律之弦。该中心严格落实楼层分包责任制，采取定点巡查、流动巡

查、视频抽查、不定期暗访相结合的督查模式，深入推行“提前10分钟工作法”，督促窗口人员提前到岗，完成设备调试、资料整理等岗前准备工作。

该中心紧盯迟到早退、擅自脱岗、服务态度生硬、推诿扯皮等作风问题开展专项整治，对发现的问题现场纠正；同时，将日常督查台账、违规处置情况纳入窗口及工作人员综合评价体系，强化监督结果运用，引导窗口人员增强纪律意识，规范服务举止，持续优化大厅整体服务作风。

通过整合投诉电话、12345市民热线、“办不成事”反映窗口、

意见簿等多元诉求受理渠道，该中心构建起全链条诉求收集、研判、处置、回访闭环体系，从源头治理入手，实现群众投诉增量有效压降。

健全投诉电子台账，定期梳理风险诱因。针对系统卡顿、政策宣讲不到位、分流引导不足等痛点问题，该中心实施提前预警与靶向整改。该中心坚持对群众诉求“第一时间受理、第一时间核查处置”，做到举一反三，将每一件投诉转化为优化服务的抓手，从源头减少矛盾纠纷。

今年以来，该中心12345市民热线政务服务类有效投诉实现清零，群众诉求总量大幅下降，治理效能显著提升。

强化规范引领，用心用情办好群众每一件事。该中心要求窗口

人员学习《河南省政务服务中心工作人员行为基本规范》《河南省政务服务大厅导办帮办服务规范》，不定期开展业务学习、警示教育，引导窗口人员树牢为民服务理念。为充分发挥帮办代办、延时服务便民作用，该中心针对老年人等特殊群体提供暖心服务，主动做好政策解读、业务指引；同时，在日常监督中既抓问题纠治，也注重发掘窗口暖心服务典型事迹，鼓励窗口工作人员主动服务、靠前服务。

“我们将持续巩固作风建设与投诉治理工作成效，保持督查力度不松，紧盯窗口服务薄弱环节，坚持问题导向，补齐服务短板，持续提升企业群众办事获得感，擦亮平桥区政务服务窗口形象。”平桥区政务服务中心负责人表示。

优化营商环境方能“近悦远来”

有感而发

□张勇

招商引资，常被喻为区域发展的“生命线”。近年来，各地在招商引资中竞相抛出橄榄枝，出台各项优惠政策吸引客商。然而，真正能让企业“来了不想走，走了还想来”

的，并非一时的让利，而是那片滋养企业生长的土壤——营商环境。营商环境，才是招商的最美底色。

打铁还须自身硬；屋子打扫干净，方能迎客来。只有作风过硬、服务到位，当“最多跑一次”成为常态，当“无事不扰、有求必应”成为共识，企业才能将更多精力投向创新与市场。这样的营商环境，胜过千言万语的承诺，最具吸引力。

底色的魅力，在于其持久与稳定。政策优惠或有期限，资源红利

终会消退，唯有良好的营商环境能持续释放磁力。“以商招商”“以企引企”，往往是营商环境口碑发酵后的自然结果。企业家口口相传的“体验感”，折射出的正是一个地方的营商生态。

营商环境折射的是一座城市的治理水平与人文温度。它体现在窗口工作人员的一次耐心解答里，体现在执法部门的一次柔性处置中，更体现在对新业态、新模式的一份包容审慎上。当企业感

受到被尊重、被善待，便会将根扎得更深。这种情感联结，是招商最牢固的纽带。

栽下梧桐树，引来金凤凰。招商引资的竞争，归根结底是营商环境的比拼。与其仅在招商时许下“一诺千金”，不如在日常服务中做到“一以贯之”。要将优化营商环境作为一项“永不竣工”的工程，持续擦亮发展底色，方能在高质量发展的画卷上，绘就万商云集的壮丽图景。



9月21日，信阳华信圣德康复医院中医药养生治疗中心正式开诊。该中心依托医院成熟医疗平台，推广绿色高效的中医适宜技术，并将发挥中医药康养优势，打造区域中西医结合协同康复示范阵地。图为嘉宾参观中医药养生治疗中心。

本报记者 潘家栋 摄

送上中秋佳节美好祝愿

平桥区食品行业协会走进养老院开展慰问活动

本报讯(记者 张方志)9月21日，平桥区安康家园健康养老服务中心内暖意融融、欢声笑语不断。当天，平桥区食品行业协会组织会长单位代表走进该中心，开展爱心慰问活动，为老人们送上香甜月饼和爱心午餐，并致以中秋佳节的美好祝愿。

据参与此次活动的郑家大院餐饮公司平桥店负责人郑家友介绍，本次慰问活动共有7家协会会员单位踊跃参与。其中餐

饮类会员单位精心烹制两道特色拿手菜品，食品加工、销售类会员单位主动捐赠食材、食品及生活用品，各尽其力、同心献爱。

10时30分，一道道喷香的家常菜肴、各类爱心食品及生活物资陆续送达安康家园健康养老服务中心。在工作人员的搀扶与引导下，老人们步入食堂、围桌落座。11时许，爱心午餐正式开席，志愿者与该中心工作人员往来奔忙，为老人们

分发月饼、递送餐品，贴心细致、暖意满满。

“月饼香甜可口。”“这红烧肉炖得烂糊，好吃。”席间欢声笑语此起彼伏，老人们吃得津津有味、赞声连连。看着老人们舒心的模样，现场爱心志愿者们也倍感温暖、笑容洋溢。

据了解，平桥区食品行业协会自成立以来主动践行社会责任，积极联动各会员单位参与公益帮扶、敬老助老等志愿

服务活动，用暖心行动传递社会温情，弘扬敬老、爱老、助老的传统美德。

“敬老爱老是中华民族的传统美德，关爱老年人就是守护我们的未来。”郑家友表示，今后，平桥区食品行业协会将持续常态化开展敬老公益活动，凝聚行业爱心力量，深耕公益事业，以实际行动助力敬老孝亲志愿服务建设，为辖区养老事业贡献力量。

市场监管之窗

强化协作配合 形成上下联动

市市场监督管理局召开“双告知”工作培训会

本报讯(记者 张方志)近日，市市场监督管理局组织召开全市“双告知”工作培训会。来自全市40家涉企审批部门、行业主管部门及各县区市场监管局的110余名工作人员参加培训，切实加强事中事后监管，防范“照后监管”真空。

会议系统阐述了实行部门协同监管“双告知”制度在“先照后证”“证照分离”改革、加强事中事后监管中的重要意义，深入剖析了当前工作存在的问题短板和堵点难点，并对下一步工作作出明确部署。

会议要求，各级市场监管部门、审批部门、行业主管部门要加强沟通对接，健全信息共享机制，强化协

作配合，形成上下联动、左右协同的工作格局。会议围绕政策依据、经营范围规范化改革、“双告知”业务流程和系统平台功能开展培训，重点讲解系统关键环节操作要点，并针对账号管理及日常疑难问题进行现场答疑。

此次培训会是对全市“双告知”工作的再部署、再强调，确保“先照后证”“证照分离”改革落地见效，持续推进经营主体“双告知”信息推送认领工作落实落细。全市各相关单位将持续抓好“双告知”信息认领工作，确保事中事后监管无缝衔接，以高效协同监管服务全市高质量发展大局。

专题培训 化解纠纷

平桥区市场监督管理局举办专题培训

本报讯(记者 郑虹)近日，平桥区市场监督管理局组织召开ODR企业入驻专题培训，进一步落实河南省市场监督管理局《关于提升市场监管投诉举报工作质效有效化解市场监管消费领域矛盾纠纷的实施意见》，夯实基层消费维权工作基础，全面提升互联网平台12315投诉举报处置工作质效。

ODR是“在线消费纠纷解决”(Online Dispute Resolution)的英文缩写，指消费者与经营者通过全国12315互联网平台直接在线沟通、协商处理消费纠纷的机制。

近年来，该局推动规模较大、客流量高、投诉集中的重点企业入驻ODR平台，是实现消费纠纷“企业自主和解、线上快速化解、源头就地处置”的关键举措，能够有效缩短纠纷处理时长、减少群众维权成本、降低市场监管部门工单处置压力，是构建消费维权共治格局的重要抓手。

培训会上，工作人员详细阐释了全国12315平台ODR单位入驻的政策依据、入驻条件、申报流程、操作方法以及日常运维要求。针对参

会重点企业，明确ODR企业主体责任，讲解了企业在线接收投诉、自主协商和解、及时反馈结果的实操步骤，引导企业主动转变经营服务理念，建立健全内部消费纠纷处置机制，变“被动应诉”为“主动和解”，从源头减少消费投诉增量；同时，现场针对企业代表提出的人驻流程、系统操作、和解规范等疑问进行逐一答疑解惑，确保参会企业学懂、吃透、会用。

本次专题培训针对性、实操性强，有效统一了基层工作标准、理清了工作思路、夯实了业务能力，同时让辖区重点企业充分认识到ODR机制建设的重要意义，有效提升了企业自主化解消费纠纷的能力。

据悉，平桥区市场监督管理局将以此次培训为契机，稳步推进辖区重点经营主体ODR入驻培育工作，扩大ODR企业覆盖面，健全“源头预防、企业和解、部门监管、多元共治”的消费纠纷化解体系，切实把消费矛盾化解在基层、化解在萌芽状态，全力守护群众消费合法权益，持续营造安全、放心、舒心的辖区消费环境。

守护“舌尖上的安全”

青山市场监督管理所“双节”前开展食品安全专项整治

本报讯(辛尚阳)日前，罗山县市场监督管理局青山市场监督管理所在辖区范围内组织开展了中秋节、国庆节前食品安全专项整治行动，全方位筑牢节日食品安全防护屏障，规范市场秩序，保障群众饮食安全。

抓实进货源头管控，压紧经营主体责任。该管理所聚焦大型超市、农贸市场、校园周边商铺、糕点加工店、餐饮门店等重点经营场所，针对月饼、肉制品、酒水、冷链食品等节日热销品类开展排查。执法人员严格核查食品进货台账、质检报告、保质期、标签标识等内容，督促商户落实进货查验、索证索票制度，从源头防范食品安全风险。

紧盯市场关键环节，规范市场秩序。该管理所重点严查月饼过度包装问题，倡导绿色经营；同时，强化生鲜肉类监管，核验动物检疫证明，保障肉类食品安全；开展价格巡查，督促商户明码标价，严厉杜绝哄抬物价、价格误导等行为，维护公平有序的节日消费环境。

拓宽科普宣传渠道，构建社会共治格局。该管理所在现场检查

的同时，同步开展食品安全科普宣传工作，一方面向经营商户普及食品安全法律要求，引导商户自觉守法诚信经营；另一方面，向来往群众讲解月饼选购实用技巧，提醒大家购买时留意包装完好度、生产日期以及储存条件。此外，他们还畅通投诉举报渠道，引导群众参与监督，构建共治共享的食品安全监管格局。

加大执法检查力度，排查各类风险隐患。该管理所针对检查中发现的食品过期、来源不明、标签不规范、售卖假冒伪劣食品等问题，依法从严处置，现场督促问题商户立即整改，以严格监管形成有效震慑。截至目前，共出动执法人员20余人次，检查食品经营主体20余家，现场整改安全隐患5起。

据了解，该管理所将持续加大节日期间巡回检查力度，严格落实节日期间应急值班制度，畅通投诉举报渠道，抓实抓细食品安全监管工作，全力守护群众“舌尖上的安全”，保障群众度过平安舒心的中秋佳节。

经济周刊新闻热线

王 婷:13837632729
张 勇:13837666109
张方志:13939759544
邮 箱:xygdzy@126.com