

省工商局举办开放日活动

消费者可现场体验消费维权流程

本报海口3月14日讯（记者程晓 通讯员陈其荣）今天上午9时,位于海口市城博路的省工商局12315消费者申诉举报指挥中心迎来了近300名普通的消费者,他们走进省工商局12315受理大厅,“零距离”体验了工商人员的消费维权工作。

据悉,为了纪念“3·15”国际消费者权益日活动,省工商局于3月14日至16日在12315指挥中心举办开放日活动。

今天上午,记者跟随前来参观的消费者走进省工商局12315指挥中心一楼的市场监管成果展大厅,该大厅内展示着近几年来我省工商部门查获的各种假冒伪劣商品,每类商品都清楚地列明假冒伪劣商品与正牌商品的区别,让前来参观的消费者

增长了辨别真假商品的知识。

在二楼食品检测中心和广告监测中心,消费者现场了解了工商人员如何检测蔬菜残留超标,以及工商人员如何监测违规广告等相关情况。在12315举报中心,工商人员向前来参观的消费者介绍了12315维权执法体系建设、如何接听热线电话、消费维权工作开展情况和消费投诉的调解程序等。

据介绍,从3月14日至16日,每天的上午9时至12时,下午3时至5时为12315开放日活动时间,消费者可以拨打“12315”报名参加,也可以直接到12315指挥中心参观。在这期间,我省工商部门还在12315指挥中心门前设立消费咨询服务台,现场接受消费者的咨询或消费投诉。

医疗专家赴琼中义诊

本报讯（记者许春媚 特约记者黎大辉）在农工党海南省委会、省政协民宗委的组织下,来自省中医院、省农垦总局医院、海口市妇幼保健院等机构的12名医疗专家,3月12日来琼中黎族苗族自治县湾岭镇卫生院开展义诊活动,361名群众现场接受了诊疗并接受免费赠药。

据了解,琼中湾岭镇卫生院是农工党中央、农工党海南省委会在我省的唯一定

点帮扶单位。自2009年4月启动帮扶活动以来,农工党海南省委会多次组织医疗专家深入琼中开展送医送药、开办培训班等帮扶活动,解决了山区缺医少药的问题,深受山区老百姓欢迎。

当天下午,医疗专家们转移阵地,来到琼中中医院开展义诊。据统计,当天义诊队伍共发放了价值5000元的免费药品,约有440多名群众接受了诊疗。

海口开展文明交通系列活动

本报讯（记者林伟 实习生韩筱婷）记者日前获悉,从3月至7月,海口市开展“开文明车、走文明路、做文明人”主题活动,进一步推进“建设国际旅游岛,安全畅通文明行”活动。

据介绍,“开文明车、走文明路、做文明人”主题活动开展期间,海口市陆续推出道路交通安全有奖知识竞赛、道路交通安全电视知识竞赛、道路安全演讲比赛、“魅力

新海口,交通新风采”主题晚会、文明交通形象大使评选活动。

据了解,目前海口市各区、街道(镇)、社区以及各职能部门已经做好各项活动的前期准备工作。交通管理部门已把6000份相关资料发放到各出租车公司、公交车公司等单位,要求出租车、公交车司机积极参与活动。教育部门也表示,将在各学校通过黑板报、演讲比赛等形式,组织学生积极参与活动。

泰国小学生来海南学汉语

本报海口3月14日讯（记者马春华）应省青少年活动中心邀请,泰国曼谷文明区小学汉语夏令营令45名师生昨日抵达海口,开展为期一周左右的学习交流。

据悉,泰国夏令营师生抵达海口后,经联系,他们与海口市高小小学结成友好学校,今天参观该校并在此开展两天半的汉语学习,学习结束后,一行人将前往海口火山口国家地质公园、琼海博鳌、兴隆、三亚南山、天涯海角等景点参观游览。

据介绍,省青少年活动中心举办此次活动,旨在为海南少年儿童和国外少年儿童搭建学习与交流的平台,让海南少年儿童了解世界,让世界少年儿童了解海南,感受中华文明,增进友谊,促进合作,吸引更多的国外少年儿童来琼交流学习,领略海南自然景观和人文景观的独特魅力。

本省新闻

综合

增设代售点 增开售票窗口 缩短排队购票时间

“东环动车票好买多了”

3台自动售票机前排队购票。一般10多分钟,旅客就能顺利买到了票。

“我们将视客流情况随时增开售票窗口,缩短减少旅客排队购票时间,3台自动售票机大大方便了旅客购票,旅客一般提前30至40分钟到站都能买票上车。”东环高铁海口东站副站长刘慧说。

东环高铁动车组自去年底投入运营以来,以其安全、快捷、舒适而备受广大乘客追捧,客流量节节攀升。据粤海铁公司统计,自去年12月30日至今年3月13日,东环高铁动车共发送旅客165万人次,平均日客流量达2.2万人次,日客流量最高峰突破4万

人次。坐动车出行已成为新时尚。

面对节节攀升的客流,粤海铁公司采取多条措施方便旅客购票出行。为满足海南本省居民及外地游客乘坐高铁的需求,该公司及时向集团公司汇报,铁道部、集团公司迅速整合资源,多次调拨动车组开抵海南,并对东环高铁运行图进行多次调整优化。最初开通时日开行10对,此后逐步增加。“现在日常每天开行动车20对(40趟),周末及节假日则根据客流情况最高增开至28对(56趟)。”粤海铁公司运输部有关负责人介绍说。

据了解,运行图调整优化后,动车开行

密度随之加大,平均发车间隔由开通初期的一个多小时缩短至40分钟,最短发车间隔仅10分钟。另据介绍,东环高铁开通初期,海口东站最后一班车发车时间为20时30分,运行图调整后,最后一班车则改为21时10分发车,如开行D7355次客列(备用车),该站最晚一班车于22时20分发车。

针对旅客购票难问题,粤海铁公司适当增设东环动车车票代售点。据该公司运输部有关负责人介绍,目前已批复海口、三亚11个代售点,其中,海口3个代售点已对外售票,其他8个加紧安装设备和网络线路,不久即可对外营业。

迎接博鳌亚洲论坛年会

琼海换装8000盏节能路灯

换装的LED混光高效节能灯的节电率达57%

本报嘉积3月14日电（记者胡续发 特约记者王仪 通讯员钟惠）近日,一款新型LED混光高效节能路灯出现在琼海博鳌、官塘和嘉积城区。这种节能路灯目前已安装3000多盏,今年4月博鳌亚洲论坛年会召开前将再安装5000多盏。届时,参加年会的贵宾们将欣赏到琼海的亮丽夜景。

今晚的嘉积爱华路,显得比平日格外明亮,整条道路上全部更换了白色路灯杆和新型节能灯具。家住附近的市民反映,装了新灯后,晚上的照明效果确实比以前好,整条路更加亮堂。经技术人员现场对新安装的路灯进行对比实测,和原250瓦高压钠灯每晚平均耗电量对比,该节能灯的节电率达57%。

今年初,琼海市城管局与海南世银能源科技有限公司(IET)签约。双方约定,IET公司将琼海市8000多盏路灯实施节能改造。整个工程计划在2011年博鳌亚洲论坛年会召开前全部完工。

目前,博鳌和官塘地区的节能灯已经全部换装,而嘉积城区正在换装施工中。

博鳌亚洲论坛年会 面试志愿者

本报讯（记者袁锋 实习生罗力立）日前,2011年博鳌亚洲论坛年会志愿者征面试工作分别在海南大学、海南师范大学展开。受博鳌亚洲论坛年会品牌影响,两校学生报名踊跃。有千余名符合条件的学生报名。省外事侨务办组织对近200名优秀学生进行了面试,通过对学生的外语水平、中文表达、应变能力、气质形象、行为举止等方面考查,100名各方面表现优秀的学生纳入论坛年会志愿者人才库。

国家权威检测报告显示：

福山大米硒含量“一级棒”

本报海口3月14日讯（记者范南虹 通讯员陈文）硒能提高人体免疫力,对多种癌症具有明显的抑制和防护作用,食用富硒食品已成新的保健趋势。“福山稻米,硒含量0.29毫克/公斤,富硒级次一级。”今天上午,记者在省农科院看到一份最新的、出自农业部稻米及制品质量监督检测测试中心的检测报告,证实澄迈福山地区种植的水稻硒含量特别高。

省农科院粮作所所长孟卫东介绍,硒是人体必需的微量元素,中国营养学会还推

荐,成人每天应摄入硒50毫克—1000毫克。但无机硒要转化为有机硒才能为人体吸收利用,其中重要的一种方式就是通过种植农作物,将土壤中的无机硒转化为植物中的有机硒。所以,富硒食品越来越受到重视。

我国绝大多数地区都属贫硒或缺硒土壤,但海南土壤的硒含量却很高,尤其是澄迈福山等地的硒含量最为丰富。去年晚造,该所利用自主选育的优质香稻——海香占,在澄迈富硒地区福山镇种植了100亩,进行富硒栽培试验。水稻收获后,该所将加工好

的大米以及福山土壤样品委托农业部稻米及制品质量监督检测测试中心进行检测,检测结果为福山土壤硒含量4.92毫克/公斤,福山稻米硒含量0.29毫克/公斤,对照富硒米的分级标准应为一等（注：一等0.20—0.30毫克；二等0.15—0.19毫克；三等0.10—0.14毫克）。

“在种植过程中,我们没有施用硒肥,检测结果依然是一等富硒标准。”孟卫东说,这说明福山土壤硒活性强,质量好,可利用率高,能充分转化到植物中去。作为对照试验,

该所还在澄迈永发基地种植了海香占,种植过程中加施硒肥,检测结果同样达到富硒标准,分别为二级和三级。

国家权威检测报告让孟卫东大受鼓舞。“海南土地少,可耕作面积小,农业产量总量不高。因此,我省农业发展不应在量上做文章,要充分利用土壤、气候等资源优势,在品质和特色上做文章。”孟卫东建议,我省应在富硒地区充分开发富硒食品,比如富硒米、富硒蔬菜、富硒水果等,提高农作物品质,从而提高农产品产值,促进农民增收。

海南国际旅游岛青年文明号12315在行动

——奉献青春谱写文明风采 创新发展打造民生品牌

在海南省工商局,活跃着一支朝气蓬勃、充满活力、团结友爱、奋发向上的集体,他们就是由26位年轻同志组成的海南省工商局12315指挥中心。他们其中年龄在35周岁以下的占84%,团员占60%,担负着为消费者提供综合信息咨询服务、受理消费者申诉和举报、引导百姓科学健康消费等职责。

自“青年文明号”创建活动开展以来,海南省工商局12315指挥中心团支部在党支部的带领下,紧扣中心工作,以学习实践科学发展观为统领,严格按照省局黄成模局长提出的“以微笑服务文化为载体,在比、学、赶、超中,争创一流服务素质、一流服务形象、一流服务业绩,努力打造服务海南民生响亮品牌,为海南国际旅游岛建设做出应有的贡献”的创建思路,在实践中发展成为全省工商系统服务窗口的典范,被消费者亲切的称为“消费者的保护神”。2008年5月,该中心被海口团市委命名为市级青年文明号,2008年10月被海南团省委命名为省级青年文明号。

比学习 创一流素质

在开展青年文明号创建活动中,海南省工商局12315指挥中心团支部围绕中心、服务大局,积极引导团员青年立足岗位比学习练本领,比业务练内功,提高履行职责能力,努力建设学习型基层团组织。

该中心利用青年文明号学习园地,定期举办业务讨论会。针对消费者投诉举报工作中遇到的热点、难点问题,定期组织大家进行业务讨论,在不同观点的思辩中提高业务素质,统一思想认识,不断为消费者提供优质的咨询和投诉举报服务。同时,积极参与全省工商系统举办的专题研讨交流活动,在2010年行政执法“十道研讨题”研讨交流活动中,团支部采取全员研讨、学习交流、案例分析、撰写论文等多种方式开展大学习、大讨论,全体青年干部职工共完成读书笔记52本,心得体会52篇,调研报告26篇。在全省工商系统学习演讲比赛中,中心的郑少琼荣获二等奖。

结合干部队伍教育管理活动,深入开展宗旨意识教育。海南省工商局12315指挥中心始终把“服务民生”作为宗旨,把宗旨意识教育置于首位。一方面,定期开展专题政治理论学习会,学习党在新时期的思想理论、方针政策,努力培养青年干部政治素养、服务民生的自觉性。另一方面,与干部队伍建设活动紧密结合,深化宗旨意识。2010年,在全省工商系统“服务国际旅游岛建设,加强干部队伍建设”主题教育教育活动中,以“有理想、有责任、有能力、作风好、口碑好、形象好”的“三有三好”为目



标,通过“学、讲、评、考”等方式,找差距、摆问题、查根源、解症结,在“比、学、赶、超”中,牢固树立“服务民生”的宗旨意识。

在开展青年文明号创建活动中,该中心发挥典型示范作用,推进全员业务素质教育。老团员林唐华带头垂范,以身作则,在做好本职工作的同时,自学研究法律专业知识,通过了全国司法考试,取得了律师执业证,并学以致用,在12315受理大厅创设了青年团员法律咨询岗,不但服务广大消费者,还指导中心的受理咨询工作。同时以老带新,定期对新到任的青年受理员进行系统的业务培训,在培训中理论联系实际,把书本知识和业务知识相结合,激发了青年干部的学习兴趣,掀起了找难题找答案的学习热潮,促进了全体青年干部业务素质的提高。

比作风 创一流形象

在开展青年文明号创建活动中,海南省工商局12315指挥中心团支部注重引导团员青年发挥示范带动作用,改进工作作风,提高行政效能,努力做到“我比别人办得早,我比别人办得快,我比别人办得好”,树立窗口服务单位良好形象。

该中心团员青年在团支部书记的带领下,充分发挥团员青年模范带头作用,做好“五带头”,即带头学习提高、带头争创佳绩、带头服务群众、带头遵纪守法、带头弘扬正气”,树立青年典型,发挥示范效应,积极推进青年文明号创建活动。

团员黄燕在做好受理员工作的同时,加班加点做好系统维护升级和数据补录工作,做到“我是团员我带头”。团员李文娟身兼数职,不但当好受理员,还承担起了会计记账、数据统计、后勤管理工作,认真负责地完成了中心财政预算报告和统计分析报告,做到“我的工作我负责”;团员程浩负责政府12345热线转办处理工作,在高烧38度的情况下仍坚守岗位,保证政府热线转来的投诉及时处理,处理率100%,得到了海口市政府

的嘉奖,做到了“我的岗位我示范”。

在开展青年文明号创建活动中,海南省工商局12315指挥中心团支部以微笑服务文化为载体,努力建设“领导班子好、团员队伍好、工作机制好、工作业绩好、群众反映好”的“五个好”团支部,结合团省委“千号共建,争创双百”活动,积极引导广大团员青年争创“微笑窗口”、“微笑使者”,推行“微笑服务”,配戴“微笑胸牌”,设立青年文明号创建席位,积极引导团员青年青年争创一流青年文明服务品牌。在青年文明号创建活动中,大家看到哪里有团员哪里就有微笑服务,哪里有难题哪里就有团员的身影,哪里有创先争优哪里就有团员的突出业绩,都为团员青年努力工作、敢于挑战、乐于奉献的精神所感染,能成为成为一名团员而感到自豪和骄傲。

在开展青年文明号创建活动中,海南省工商局12315指挥中心以制度为支撑,夯实服务形象基础,该中心成立了以中心副主任肖尧为组长的“青年文明号”创建工作领导小组,制订了具体创建措施,按照创建标准,结合岗位工作目标,定员、定岗、定职、定责,做到指标分解到岗,责任落实到人,并与年度考核挂钩,狠抓各项创建措施的落实。以创建规则促进形象建设。

同时,把创建活动与廉政教育相结合,认真学习贯彻《廉政准则》,对照检查,建章立制,制定了《12315指挥中心工作规则》、《廉政建设目标考核标准》等一系列工作制度,用制度管人、管事、管权;开展工商廉政文化建设,设置了廉政漫画和警句电脑屏保,悬挂廉政宣传漫画,编印廉政案例手册,发送廉政短信3000多条等,以生动幽默的宣传形式影响每个团员和广大干部,以廉政制度建设树立良好风尚。

比服务 创一流业绩

海南省工商局12315指挥中心始终把服务人民群众,促进社

会和谐作为开展“青年文明号”创建活动的出发点和落脚点,紧扣海南国际旅游岛建设中心任务,务求活动实效,优化发展环境。

12315指挥中心坚守“三个承诺”,为消费者提供全天候服务。率先在全国做到全省统一受理,市县分级处理和实行24小时人工值班值勤服务;选拔24名本科学历公务员担任受理员,建设GIS地理信息系统,大大缩短案件流转时间,为实现承诺件件投诉有回声、事事处理有着落。

承诺市区执法人员30分钟内到达现场,乡村和郊区60分钟内到达现场处理;承诺普通话、海南话和英语三种语言受理等“三个承诺”,奠定了高素质和高科技的基础。

2010年,12315指挥中心共接听电话102461次,受理投诉举报20725宗,为消费者挽回经济损失1241.63万元;及时快速处理了“汽油门”等一系列重大维权事件,平息了可能引发群体性事件的隐患,成为全省家喻户晓的民生事业响亮品牌。

抓好“一会两站”建设,为消费者提供零距离服务。为加强消费者协会、12315投诉服务站、消费维权联络站等“一会两站”建设,推进12315进旅游景区、旅游购物点、酒店、商场、超市、社区等,全省建成12315投诉服务站和消费维权联络站3763个,并支持有条件的经营者开辟消费纠纷和解“绿色通道”,方便消费者就近、快速解决消费纠纷,为游客提供了零距离的服务。

针对游客反映海南旅游景点、旅游购物点、海鲜排档欺客宰客严重的旅游乱象,海南省工商局12315指挥中心实行限时办理欺客宰客投诉,为旅游市场环境综合整治提供高效优质服务。同时,加大了对旅游消费维权的力度,在节假日期间,在景区设立12315旅游投诉流动站,通过短信提示、每个海鲜店悬挂12315投诉牌等方式指导消费者投诉,方便游客快速解决纠纷;对旅游市场欺客宰客投诉案件实施限时办理和每周通报制度,成功快速处理了德国游客投诉三亚海鲜排档当场将鱼摔死强行交易等一批影响较大的案件,欺客宰客现象得到有效遏制,切实维护了海南国际旅游岛的良好形象。

开展“青年文明号”创建活动以来,海南省工商局12315指挥中心在服务水平、服务质量上有了明显的提高,得到了社会各界的广泛赞誉与普遍关注,取得了显著成绩,2010年,先后荣获了省直机关2008-2010年度的文明单位、省总工会工人先锋岗等荣誉。12315指挥中心的创建活动得到了中央组织部副部长王秦丰,海南省委常委、省纪委书记王为璐,全国政协委员、原国家工商总局局长王众孚等领导的肯定,国家工商总局副局长王东峰称赞海南12315“名不虚传”,省委组织部将12315指挥中心列为创先争优活动示范点。

