

## 全市片医分批轮训 惠及5000多人

本报讯(记者 汪辉)昨日,全市片医系列培训在市七院正式启动,来自全市各县(市)区的首批300名片医参加了培训。根据规划,今年全市所有片医都将分批轮训一遍,涉及人员在5000人次以上。

当日的培训中,市卫生局专家向片医们讲授了“地图式定位责任管理”模式。该模式要求每个区域的片医分布、服务范围、服务人员、片医联系方式等内容集成电子地图,进行网络定位标注并向市民公布,以方便居民医疗保健。同时,市七院的心脑血管专家就心律失常的诊断、心绞痛的诊治等内容进行了现场讲解。

据市卫生局有关负责人介绍,今年我市将新增7家片医负责制单位,新进片医人数也将随之大幅度增加,市卫生局将按照县(市)区和不同专科,对所有片医开展轮训,涉及内容包括岗前培训、常见病、多发病的普及等,同时针对一些专业性较强的内容,邀请不同专家,分别就心脑血管疾病、骨科、传染病、肿瘤、公共卫生等进行系列培训,预计全年培训在3000人次以上。

## 明晨停止供暖

本报讯(记者 王文霞 实习生 李乔)昨日,记者从市热力总公司获悉,本采暖季将于3月16日凌晨12时结束,实际供热122天。

据了解,2011~2012采暖季,市热力总公司供暖面积首次突破2000万平方米,较三年前实现了翻倍。供暖后,热力总公司将开展全面细致的设备维护、检修和技术改造。同时加快供热管网建设,满足更多新增用户的需求。

热力总公司提醒用户,不要私改暖气设施,以免造成用热故障。用热设施多年失修的小区,可利用夏季进行检修、冲洗,为下个采暖期做好准备。新增用户应尽早办理施工、验收等有关手续,以免影响下个采暖期用热。

另外,中原环保西区供热分公司所属区域延长一天供暖,至17日凌晨结束。

## 洛阳牡丹节下月开幕

本报讯(记者 成燕 实习生 张睿)记者从昨日召开的第30届中国洛阳牡丹文化节开幕式新闻发布会上获悉,4月10日晚,由国家文化部、省政府联办的第30届中国洛阳牡丹文化节开幕式将在洛阳举行。

据介绍,花会期间,有关部门将举办中国名花展、牡丹赏花系列活动、洛阳牡丹灯会、经贸洽谈会等20多项文化旅游及经贸活动。与往年不同,今年牡丹花会期间,游客除了可欣赏到娇艳富贵的牡丹,还有机会品尝到千年醇酿洛阳杜康。

# 网络团购有规可循

### 经营者应承担七项责任义务

据新华社北京3月14日电“3·15国际消费者权益日”到来之际,国家工商行政管理总局出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》,以规范网络团购市场经营秩序,维护网络消费者和经营者的合法权益。

网络团购是指通过互联网渠道,聚集一定数量的消费者组团,以较低折扣购买同一种商品或服务的商业活动。近年来,我国网络团购经营活动发

展迅速,用户总量和交易规模快速增长,已成为一种重要的网络交易形式。但是,由于网站主体良莠不齐,也出现了消费欺诈、以次充好、虚报原价、虚报人数、“霸王条款”、抽奖舞弊、售后服务无保障、维权困难等问题,相关的消费纠纷和投诉急剧上升。

针对网络团购的特点和消费投诉中反映出的热点问题,工商总局制定出台了《关于加强网络团购经营活动管理的

意见》。

意见规定,团购网站经营者应承担以下七项责任义务:对团购商品(服务)供应商的经营主体资格和团购商品(服务)质量建立审核制度;以合同形式明确与团购商品(服务)供应商、消费者之间的权利、义务和责任;团购商品(服务)供应商商业秘密和消费者个人信息保护;不正当竞争行为禁止;保护消费者合法权益;记录、保存交易信息;规范团购促销活动。



昨日,省、市物价局联合中原区物价局,在中原万达广场举办价格宣传活动,现场设有政策咨询台、价格宣传台、投诉举报台,发放宣传资料5000余份。图为物价局工作人员对中原万达广场明码标价工作进行检查。本报记者 汪静文 摄

## 我省将开展土地专项治理

### 重点解决土地闲置违规用地

据新华社郑州3月14日电(记者 姜亮)14日,河南省召开治理囤地囤地违规用地土地闲置浪费问题工作会议,决定对2006年以来违反国家政策囤地囤地、违规用地、土地闲置浪费等问题进行全面治理,从而提高土地利用效率,为中原经济区建设提供用地保障。

据了解,为掌握批后土地的利用状况,河南省国土资源厅于2011年下半年集中开展了批而未用土地的清理整顿,对2006年至2010年经国务院或省政府批准的3000多卷新增建设用地数据信息

进行统计核对。今年又重点对闲置土地,即“土地使用者依法取得国有建设用地使用权后,未经原批准用地的人民政府批准,超过约定、规定的期限未动工开发建设的国有建设用地”进行清查。并对照合同约定条款,对其是否为疑似闲置土地进行了判定。

据初步统计,在已核对的办理过正式供地手续的17967宗、面积94.5967万亩土地中,疑似闲置土地1900宗、面积12.5781万亩,占已供地总面积的13.30%,这些数据仅限于供而未用的土

地,在专项治理中将进一步的现场核实。另外,对在治理过程中发现的2006年之前的闲置土地,也要严格按照国家相关政策规定处置到位。

据介绍,此次治理,河南省将重点解决和纠正批而未征、征而未供、供而未用的闲置土地和违规用地等问题。通过专项治理,河南全省将收回一批闲置土地,盘活一批存量用地,查处违规用地及土地闲置浪费背后的腐败问题。

按照计划,本次专项治理工作自今年3月下旬开始,持续至7月底结束。

## 香港中文大学今年计划在豫招生13人

### 若生源理想将增投机动名额

本报讯(记者 王红)昨日,香港中文大学在郑州举办2012年在豫招生说明会,今年学校计划在河南招收应届本科生13人,其中文史类5人、理工类考生8名。校方同时透露,若生源理想将增投机动名额。

据介绍,香港中文大学为公办全日制本科院校,获国家教育部列入提前录取批次重点高校。报考香港中文大学,考生高考成绩必须达到本科一批高校录取控制分数线。考生只须按统招一般选填高校志愿程序申请,不需另行向本校报名,亦不需面试。由于该校在统招中属提前录取批次,考生在填报香港中文大学的同时,亦可填报其他本科一批的重点高校。

今年高招,香港中文大学的内地招生计划分设人文、理科、工科、商科四个专业大类。文史类考生可选择人文及商科类;理工类考生可选择人文、理科、工科及商科类。今年该校计划在我省招收应届本科生13人,其中文史类5人、理工类考生8名,其中,全额奖学金、免学费奖学金考生各2名,其余为自费类考生。

在符合香港中文大学提档要求的情况下,香港中文大学依据考生高考成绩择优而录,不设专业志愿级差。在高考成绩同分的情况下,则先予录取英语单科成绩较高者。

## 村容村貌整治

### 垃圾积存 污水外溢

## 须水村多次整改无起色

本报讯(记者 梁月琳)在我市城中村村容村貌暗访督查活动中,中原区须水镇须水村因垃圾乱堆乱放等问题,多次被评为“中原区最差城中村”,虽经多次督查整改仍不到位。昨日记者再次走进须水村,发现该村问题不少。

走近位于郑上路上的须水街,刚到街口就闻到一股恶臭味,原来是街口下水道污水外溢,一些商户将污水随意倾倒在雨水井井盖口。一些违法营运的三轮车在街口候客,严重影响道路交通。

须水街各种架空线缆低垂凌乱,乱贴乱画的违法小广告随处可见。在须水街中段有一座小桥,小桥西侧河道内建筑垃圾、生活垃圾积存。须水街上有村民建房,各种建筑材料堆放在道路两侧,严重影响道路通行。

在须水村中心小学旁边,有一家废品收购站存在,村中心小学南墙上,违法小广告很多,临学校大门口的素河河道沿线,有一堆堆的生活和建筑垃圾积存。在村中的垃圾中转站附近,还有大堆的生活垃圾堆放在路边,恶臭的气味令人窒息,流浪狗在垃圾堆上翻捡着食物。

村民希望有关部门切实加大治理力度,彻底整治脏乱差的村容村貌,还村民一个干净整洁的生活环境。

## 移动改变生活

服务更便捷 消费更透明 网络更畅通

# 移动生活 越来越好

3月13日,郑州移动“为民服务创先争优”十项服务举措启动仪式暨社会监督员座谈会隆重召开,来自郑州各界的移动社会监督员以及郑州移动的相关负责人共同参加了此次活动。

仪式上,郑州移动正式对外发布了涉及网络服务、资费优惠、透明消费、窗口服务等多个方面的十项服务举措,这十项服务举措充分展示了郑州移动创先争优、提升服务质量、为消费者努力打造安全、和谐、消费环境的决心,是郑州移动对过去的总结、升华,更是郑州移动对用户许下的庄严承诺。

同时,我们也可以预见,数年来,郑州移动始终秉承着“客户为根,服务为本”的服务理念,围绕“客户满意”的主题,真正做到了服务“为客户而设,为客户而变”,我们的移动生活,也正因此而变得越来越好。

- 轻松 • 业务办理更便捷
- 透明 • 消费情况全掌握
- 虚心 • 服务监督更畅通
- 建设 • 移动通信更顺畅

“我想办理移动业务,都有哪些途径呢?”记者了解到,目前,如果你需要办理移动业务,那么你将拥有营业厅前台、营业厅自助终端、短信营业厅、WAP营业厅、网上营业厅等多种途径可以选择。

据了解,在2011年,郑州移动进一步加大了电子渠道的建设力度,统一更换自助缴费终端65台,新增自助缴费终端80台,实现了县城以上营业厅的自助设备刷卡服务功能。同时,郑州移动还进一步优化服务流程,规范电子协议,向客户提供了更便捷、更安全、更可靠的电子渠道服务。现在,郑州移动的客户通过短信、WAP、网上营业厅等电子渠道都可以轻松实现缴费充值、选号入网、业务订购、套餐选购以及查询、咨询等业务办理,办理的途径和方式都更加轻松、便捷。

同时,针对营业厅排队的问题,在2011年,郑州移动也着力从现场管理驱动能力、运营支撑能力、人员服务能力三项重点工作出发,严格标准,制定了《郑州分公司排队等候提升指导意见》。在现场管理方面,建立了排队等候责任人制度,明确管理职责;在运营支撑方面,推行业务待办区服务、常态化营业厅排队等候监控体系等一系列举措,增加管理过程的透明度;在人员服务能力方面,强化培训,提高实际操作能力,缩短业务办理时限;通过一系列举措,郑州移动的营业厅排队等候时间已有较大幅度缩减,多数地区基本满足了客户快速办理业务的需求,综合治理效果显著。

在此次发布的十项服务举措中,郑州移动也提出了“营业厅排队,挑战10分钟”的口号,这是郑州移动的自我加压,挑战服务“极限”,也充分展示了郑州移动“为民服务,创先争优”,进一步提升窗口服务质量的决心。

“我的话费怎么少了这么多?”、“我什么时候订了这个业务我怎么不知道啊?”……早些年,类似这样的问题曾困扰着不少的手机用户。

而如今,在郑州移动“透明消费”服务体系的全面覆盖下,郑州的移动用户已经真正实现了“我的话费我做主,消费情况全掌握”,通信消费真正实现了安心、放心。

例如,在2011年,郑州移动进一步简化了语音和流量套餐,优化了账单和账单信息,推出了“业务扣费主动提醒”和“0000查询,自由退订”等服务措施,有效地保护了用户权益,避免了用户“莫名被扣费”的情况,得到了广大移动用户的普遍认可。

同时,为了确保用户在使用移动业务前了解相关消费信息,郑州移动还建立了用户关键信息提示库,实现了营业厅、电子渠道等各类渠道对用户消费信息自动提醒的功能,并在用户办理业务的电子工单上打印相关信息,让用户真正享受到“明明白白消费”。

而在此次发布的十项服务举措中,除了“0000查询,自由退订”外,郑州移动还针对“透明消费”推出了“开户入网,首次提醒”、“业务扣费,主动提醒”、“充值延期,轻松使用”、“收费误差,双倍返还”等举措。“透明消费”的服务体系更加全面,用户的移动消费也将更加省事、省心。

对于一家企业而言,来自外部的监督、建议往往能够成为其完善自我、发展自我的一条重要途径。而对于全心全意服务用户的郑州移动而言,来自用户的监督、建议更是至关重要。

成立13年来,郑州移动一直高度重视来自用户的意见和建议,把用户的建议作为提高公司业务服务水平的原动力,每年都会主动聘任来自社会各界用户代表对移动的窗口服务、内部管理、客户权益等工作进行监督,探索尝试意见征集、现场体验、走进移动、总经理接待等形式,收集各类客户意见和建议多达万余条,服务效能得到了很好的提升。

而今年,郑州移动公布的十项服务举措,则进一步拓展了社会各界对移动进行监督的广度和宽度。采访中,郑州移动的相关负责人就表示:“2012年,郑州移动将进一步站在客户的角度、立足于客户的需求,积极加强与各位社会监督员的交流和沟通,继续以真诚、开放的态度认真听取各方意见和建议,积极完善社会监督员这一服务监督制度,努力健全服务体系,切实增强服务能力,不断革新服务理念,做好本职工作,明确服务整改方向,增强服务整改成效,继续保持和扩大服务优势。”

本报记者 韩津文 曹阳 图