

我省发行第二批政府债券共计274.57亿元

本报讯(记者 侯爱敏)记者昨日从省财政厅获悉,我省第二批地方政府债券共计274.57亿元,采用公开招标方式日前在上交所成功发行。

本次发行的地方政府债券包括一般债券195.87亿元,专项债券78.7亿元。其中,一般债券7年期中标利率3.43%;棚户区改造专项债券5年期13.14亿元,中标利率3.30%;土地储备专项债券5年期7.56亿元,中标利率3.30%;省属高校专项债券8亿元,其中5年期5亿元,中标利率3.30%,10年期3亿元,中标利率3.41%;省级收费公路专项债券15年期50亿元,中标利率3.69%。

我省发行第二批地方政府债券得到了各金融机构的大力支持,投标量累计达5251.7亿元,整体认购倍数达19.1倍,充分体现了各方对我省经济发展、财政实力及政府信用的高度认可。

又讯(记者 侯爱敏)记者昨日从省财政厅获悉,我省日前在上海证券交易所成功发行省属公办高校专项债券8亿元,用于支持河南师范大学等6家省属高校大型基础设施建设,拿下2019年全国同类专项债券首单。同时,我省也是继云南、陕西之后全国第三个成功发行高校专项债券的省份。本次专项债券包括5年期债券5亿元,票面利率3.3%;10年期债券3亿元,票面利率3.41%,均低于同期银行贷款利率,累计为高校节约利息支出约4000万元。

国家市场监管总局: 整治儿童学生用品 守护青少年安全

新华社北京3月25日电(记者 赵文君)国家市场监管总局25日发布2019年儿童和学生用品安全守护行动方案,将重点聚焦儿童玩具、学生文具、校服、校园跑道原材料等产品,持续开展监督检查和专项整治。

在儿童玩具方面,重点检查塑胶玩具、金属玩具、弹射玩具、娃娃玩具、电玩具、童车等6类列入CCC认证目录的产品,是否存在未经认证擅自出厂、销售以及伪造、冒用、买卖CCC证书等违法行为。重点检测增塑剂、可迁移元素超标等化学性危害,以及小零件、危险锐利尖端、绳索等物理性伤害。重点查处牙签笔、口袋弹弓、金属飞镖、电击玩具等危险玩具,不符合强制性标准要求的产品、“三无”产品及假冒伪劣产品。

在学生文具方面,重点检查记号笔、中性和油性圆珠笔及替芯等书写文具,水彩笔、彩笔、蜡笔、油画棒、指画颜料等美术类文具,固体胶、液体胶、学生白胶等胶粘类文具,橡皮擦、涂改液等修正类文具,以及课业簿册等。重点检测苯系物、可迁移元素、游离甲醛超标等化学性危害。重点查处不符合强制性标准要求的产品、“三无”产品、假冒伪劣产品。

在校服产品方面,联合教育部门加强对中小学校服产品的质量监督检查,重点检测甲醛、PH值、可分解致癌芳香胺等安全性指标。继续组织开展学生校服质量监测行动。推动采购单位将招标采购产品的标准技术条件和质量要求纳入合同文本,督促采购单位加强质量验收把关。

在校园跑道原材料方面,重点抽查用于建设校园跑道的塑胶颗粒、胶水等原材料,检测其安全性能指标。

新华视点

态度彬彬有礼 实际“推三阻四”

礼貌客服的“温柔套路”

——业内人士揭秘互联网客服乱象

“很抱歉给您带来不好的用户体验,您的问题我已经记录下来,我们会尽快向上级反馈。”咨询迅雷下载软件的售后使用问题时,“90后”小伙王斯得到了客服这样“礼貌又认真”的答复。然而,十几个工作日过去了,所谓的反馈却不了了之。

不少消费者反映,本应是职业规范的“礼貌”客服,在部分企业却成为互联网消费维权路上的一道“关卡”。“新华视点”记者近日走访调查多家互联网企业和客服外包公司,揭秘“礼貌”话术背后的互联网客服“忽悠”乱象。



如此客服 新华社发

按了9个“1”也没能接通客服

“很抱歉现在座席全忙,继续等待请按1,结束请挂机。”

杨欣按了9个“1”,也没能接通小电共享充电宝的客服。2019年2月26日,他拿着小电充电宝来回找了3个商家推荐的归还点,都没有可归还的充电宝。尽管电量早已耗尽,但小电充电宝仍在按照每小时2元钱计费。等到终于可以归还时,租借费用已累积到20元。

接下来的半个多月里,杨欣给客服打了20多个电话,最长等待近10分钟,却依旧只听到那句“很抱歉现在座席全忙,继续等待请按1,结束请挂机”。“用语”礼貌又诚恳,但连人都找不到!杨欣说,“这样的客服,到底是服务顾客,还是忽悠?”

记者了解到,在互联网消费维权路上,遭遇客服“礼貌”话术的不止杨欣一个。中消协近日公布的消费者投诉数据显示,2018年,售后服务问题居全国消协组织受理投诉的第一位,互联网服务更

在服务大类投诉中排名第三。

在消费投诉平台黑猫投诉上,对“客服”的投诉多达8.2万条。消费者纷纷表示,“磨叽半天只会说‘抱歉’”“就会打太极反复说尽快处理”“用温柔的态度推三阻四”……值得一提的是,这些投诉集中于互联网消费:投诉排名前十的商家投诉量都在500次以上,且均为互联网企业。

在另一个消费投诉平台“聚投诉”上,则出现多起关于客服的集体投诉。如,互联网商旅服务平台乐游商旅拖延退款,客服以“非常抱歉,系统正在处理,15个工作日内会退款给您,请耐心等待”为由推诿,有457个跟帖投诉。

“礼貌”话术实际不少是忽悠

为揭开互联网客服礼貌话术背后的乱象,记者暗访多家互联网企业和客服外包公司。

——号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量。3月12日,

记者终于以消费者身份拨通小电共享充电宝的客服。“我们接通率确实比较低,一天订单量上百万、电话四五千通,但只有12位值班客服。”小电共享充电宝相关负责人承认,公司已进驻320多个城市、拥有8000多万用户,客服等保障远跟不上快速扩张的市场,并以“正在招聘”为由解释。然而记者了解到,目前其热招的91个职位中多为市场推广,没有客服。

——介绍“质量您放心”,实际客服根本没见过实物。“95后”女孩安某是一名从业3年多的资深售前客服,在位于安徽宿州的两家客服外包公司里带过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多等各大网购平台上的100多个店铺。

“说是售前咨询,介绍时说‘质量您放心’,但其实我们一个人同时是几个店铺的客服,根本没见过商品,也不知道质量怎么样。老板说,我们把商品忽悠出去就行了。”她举例说,有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次品,每当海淘不及时,就教客服用

话术应付催发货的顾客,“跟他要身份证号码,说需要申报关税,请耐心等待”。

——表示“重视您的反馈”,实际商家的态度是“不用理会”。“公司确实存在一些技术上的差错和霸王条款,公司不会解决,我们也不能承认,只能用话术应付客户。”在一家国有银行信用卡中心担任客服的小陈说。

在一家有100多名员工的售后客服外包公司工作的周某,负责7家天猫店铺。“每天接到很多投诉,一些商家告诉我们‘不用理’,我们回复客户‘您的问题我们会尽快处理,请耐心等待’。如果顾客继续投诉,还是同样的回复,只是更诚恳些!”周某说。

监管部门应加强规范管理

“不同商家考核客服的绩效指标不同,有的看顾客满意度,有的看处理速度,还有的会根据‘3·15’等敏感时段改变考核导向。”一家拥有4000多个客服的大型客服外包公司负责人说。

安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明表示,在不见面的互联网交易中,客服是许多消费者寻求帮助的第一选择,甚至是联系商家的唯一渠道。完善的客服管理机制,对于互联网企业维系客户、良性发展来说必不可少。不重视投入,敷衍了事的忽悠,最终将伤害到企业自身利益。

张路明表示,客服的忽悠式“礼貌”话术,有的属于企业管理不规范,有的则属于商业失信。市场监管部门除提醒规劝相关企业外,还应依法处理严重侵害消费者权益的案例。

北京大成(合肥)律师事务所合伙人秦春表示,目前,客服外包公司存在良莠不齐的情况。在重点发展客服产业的城市,监管部门应对客服外包公司加强规范管理。

此外,各地消协组织也提醒广大消费者,遇到售后问题积极维权,及时向相关行政部门和消费者组织投诉。

新华社合肥3月25日电

精准培训 提振干事创业“精气神”

本报讯(记者 栾月琳 通讯员 敬华 石静云)阳春三月天,学习正当时。为进一步提升新时期党员干部的政治素养、斗争精神和专业本领,3月25日上午,惠济区2019年春季主体班在区委党校正式开班。

此次春季主体班是惠济区贯彻落实习近平总书记党中央中青年干部培训班上的讲话精神的推动干部教育常态化的重要举措。将组织全区100余名乡科级干部和中青年干部进行为期一个月的集中培训,通过整合培训资源渠道,优化课程设置,创新教学方式,将理论教育和实践锻炼有效衔接,确保党员干部“学得会,用得好”。

培训方式突出“活”。此次培训坚持“请进来讲”和“走出去学”相结合,紧扣干部的岗位需求和改革发展中的难点问题,邀请理论教育、国内外形势分析、党史文化等方面的专家学者授课;充分发挥行业主管部门在专业培训中的作用,邀请科级党政正职开展重点项目专题教学,注重提高干部在专业领域发现问题、解决问题的能力;依托大别山红色教育培训基地,采取现场教学、学员论坛、党性分析等方式,进一步丰富教学载体,增强培训效果。

培训内容重在“精”。聚焦新思想、新形式、新问题,把思想政治教育放在首位,增加党

的理论教育、党性教育、党纪党规等方面的课程设置,进一步教育党员干部勤学习、知敬畏、敢担当。坚持“缺什么、补什么,需要什么、培训什么”的原则,充分考虑党员干部的学习诉求,在加强理论教育的基础上,增加专业知识、心理健康等方面的课程比重,培训前向参训学员征集各自工作领域内遇到的疑难问题,为授课专家提供教学参考,实现让专家带着问题教、干部带着问题学的良性互动,推动干部教育培训与时俱进、更“接地气”,进一步增强针对性和实用性。

培训效果力求“实”。为确保此次主体班培训效果,惠济区严格落实干部教育培训

工作的相关要求,切实加强学员监督管理,组织学员签订承诺书,明确集中培训期间的学习纪律和考勤制度。坚持以考促学,按要求开展政治理论应知应会测试和结业考试,量化考试分数,积极营造良好的教学秩序和学习风气。

通过一个月的集中培训,努力使广大学员进一步增强理论武装、锤炼党性修养、提升本领能力,牢固树立新时期党员干部思想“正”、业务“精”、作风“实”的良好形象,为加快构建惠济区“一核三带六园”的发展布局、实现“四城联建”目标提供坚实组织保障。

志愿者进社区 开展健康义诊

本报讯(记者 栾月琳 通讯员 母志峰)三月风光好,雷锋到处跑。昨日,区人民医院临床一线的党员、团员志愿者走出诊区、病房,来到毛庄社区,为辖区居民提供免费义诊活动。

在现场,医务工作者为大家提供免费测血压、血糖、免费心电图、骨密度测量和耳鼻喉镜检查,同时有临床各科室主任专家坐诊,为大家免费进行诊断和用药指导。现场还提供免费心电图室检查,一会儿再回我这里看看”……一幕幕温馨和谐的画面,一张张开心的笑脸,志愿者的关怀像春风拂过的心,温暖着社区居民的心。

此次义诊,共免费测血压143人、血糖151人;心电图89人、骨密度45人,耳鼻喉镜检查15人。

“义诊活动是医学雷锋志愿服务月系列活动的一部分,接下来我们还有关爱残疾儿童、老年人入户免费体检等爱心服务。”惠济区人民医院党委书记、团总支书记乔园园介绍说。

贾鲁河畔春光好 惠济儿女健步走



本报讯(记者 栾月琳 通讯员 常文文/图)“草树知春不久归,百般红紫斗芳菲”。阳春三月,万物复苏,在这桃红柳绿、春暖花开的季节,惠济区总工会、区直机关工委、区教体局、区卫生健康委、区机关事务管理局昨日在风光秀丽、历史悠久的贾鲁河畔举行“快乐工作,健康生活”健步走活动暨“2019年

女职工维权行动月”集中宣传活动启动仪式。市总工会的领导和机关工作人员、惠济区县级领导干部和区直机关、各镇(街道)、社区的干部、职工共3200余人参加了此次健步走活动。

惠济区总工会负责人介绍,举办此次活动,目的在于引导大家深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,自觉践行绿色发

展理念,让“快乐工作、健康生活”融入我们的工作和生活,成为大家的自觉行动。

启动仪式上,各主办单位共同向大家发出四点倡议:

让“快乐工作、健康生活”理念成为我们共同追求的工作和生活方式。要干一行,爱一行,钻一行,把职业当事业干,用认真的态度,带着激情和愉悦的心情去工作,让工作成为一种乐趣,让快乐成为工作的动力,让健康拥抱我们,让生命之花绚丽多姿,永远绽放!

让绿色发展理念引领全区发展之路。坚决贯彻生态优先发展战略,带头参与黄河滩区、“两河一渠”沿岸、铁路和道路沿线生态廊道建设,自觉爱绿、护绿,倡导低碳生活、绿色出行,积极参与“绿色出行”系列普惠活动,使绿色发展、绿色生活理念更加深入人心,让生态优势在惠济区更加彰显。

让“路长制”市容市貌提升活动成为城市管理的有效载体。全力支持市委、市政府开展的“路长制”市容市貌提升活动,携起手来,团结一心,共同努力,从自身做起,从点滴做起,爱护市容,共建安全、整洁、有序、文明的城市环境。

让广大劳动者合法权益得到更好保障。广泛宣传贯彻《河南省女职工劳动保护特别规定》,促进用人单位履行法律义务,承担社会责任,增强性别平等意识,提高女职工维权意识,推动全社会形成促进性别平等、依法维护女职工权益的良好环境和氛围。

随着活动总指挥一声“出发”号令,3200余名健步走活动参与者昂首挺胸、阔步向前,一起在贾鲁河畔“寻觅春天的踪迹”。

惠声嘹亮

全力冲刺 坚决打赢大气污染防治攻坚战

本报讯(记者 栾月琳 通讯员 宋震 赵桂)为打赢大气污染防治攻坚战,全力冲刺大气污染防治攻坚目标,惠济区牢固树立绿色发展理念,坚定信心、突出重点、加强领导、强化责任,牢牢抓住三月攻坚冲刺决胜期,努力推进全区空气质量持续提升。

扬尘管控“抓重点”。防治道路、工地扬尘污染,是大气污染防治的一项重要工作。惠济区结合“路长制”管理工作,持续开展“全城清洁”行动,对道路、便道、绿化带、屋顶、广告牌匾、裸露土地进行集中清扫和冲洗,全面消除道路积土、绿化带垃圾和空中扬尘。坚持施工工地“8个100%”标准,对于不达标的工地坚决停工整治。施行全域裸土覆盖,对城区道路两侧、平交道口、国省干线边沟、城乡接合部裸土全面综合整治,裸土部位覆盖新式防尘网,防止扬尘产生。严格落实错峰生产和停、限产措施,抓好应急响应企业管控,加大工业无组织排放治理力度,全面消除工业扬尘污染。采取悬挂横幅、张贴标语通告、利用广播喇叭等形式强化宣传,切实营造浓厚的宣传氛围。

日督查“不间断”。要求各级领导必须带头上阵,带动部门强化责任担当,转变工作作风,推动部门严格执法、严格管理,达到传递环保压力、减少违法排放、消除污染峰值的目的,营造全天候、全行业、全区域严格管理的浓厚氛围,白天明察暗访,夜晚环保“守夜人”持续夜查,形成环保督查高压态势,增加排查频次,通过不间断、无死角巡查,强化夜间监管执法,对环境违法行为坚持“零容忍”,严厉打击,铁腕整治,确保大气污染防治工作取得实效。

深化环保“放管服”。抓住根源、对症下药,引导产业转型升级。通过全方位、立体式、多层次、高密度的宣传,使“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念深入人心,形成良好的社会舆论氛围;开展法律培训,树牢企业守法意识。在严格执法的同时,围绕重点行业、重点企业开展法律培训和宣讲,以实际案例激发企业知法、守法的主体责任,让企业由“不愿环保”走向“我要环保”。实行环保问题预警制,对区域重点、民生项目开辟“绿色通道”,并进行全程指导、跟踪服务,对存在环保问题的企业提前发出预警,并指导、督促其开展整改,对屡查屡犯的企业加大处罚力度,提升全区环保服务水平,助力三月污染防治攻坚战取得全胜。