

市市场监管局实现 12315“五线合一”

# 让消费维权投诉更便捷

信阳消息(记者 喻泽琴)市市场监管局于6月1日起对原市工商局“12315”、质检“12365”、食药“12331”、物价“12358”、知识产权“12330”五个投诉举报热线平台整合为“12315”热线平台,统一以12315电话号码对外提供投诉举报和咨询服务,实现全市“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办、部门依责办理”,即消费者拨打12315后,根据语音导航进行按键选择,分转到对应业务平台。2020年将与全国12315互联网平台对接,打造成统一、高效、便捷的12315行政执法体系。

今年以来,市市场监管局将整合建设12315行政执法体系作为进一步深化“放管服”改革、优化营商环境、推进市场监管综合行政执法改革的重要举措,在全省率先谋划、精心筹备,以号码整合、业务融合、人员会合快速推动五线整合工作,以“四个一”扎实推进12315行政执法体系建设。

一部热线解决五大问题。消费者只要拨打12315热线,不仅能消费维权,还能投诉产品质量、食药安全、价格欺诈、知识产权保护等方面的问题,可获得更方便、快捷、高效的服务。

一个平台打造前沿岗哨。今年3月初开始,市市场监管局超前谋划,于4月底一步到



位建成面积达80平方米、设置18个热线席位的12315投诉举报中心,于6月1日起正式实现“一号对外”。同时,进一步完善投诉举报日报制度,对消费投诉举报信息实时统计汇总、定期归类梳理、综合分析研判,为高效决策和监管执法工作提供高质量信息服务。

一支队伍服务市场监管。该局以落实市委市政府“干部作风提升年”主题活动为契机,探索利用政府购买服务政策配足配强坐席人员,采取工单互转机制、内部业务交流和集中培训等方式,提

升队伍业务素质和能力,充分履行“营造环境、规范竞争、促进发展、提升质量、守住底线”的职能和职责。

一个窗口展示全新形象。市市场监管局多次召开“五线合一”工作座谈会、推进会,并于5月中旬实现“五条热线”人员集中办公和一个窗口的“一站式”受理模式。下一步将实行12315热线全年365天x24小时人工值守,进一步畅通诉求表达、矛盾化解、权益维护渠道,进一步优化工作流程,开辟“互联网+消费维权”、远程调解、巡回受理,做到有诉必理、有案必立。

## 健康心理 是取得高考胜利的保障

本报记者 喻泽琴

一年一度的高考即将来临,对此,许多学校、家长和学生正处于“临战”前的重大压力之下。实际上,健康的心理状态、正确的应对方法即可破解压力困境,取得高考胜利。

学校,可以适当开展一些有助于减轻学生压力的校园文化活动,这样既可以转移学生注意力,缓解考试压力,还可以增强学生的考试自信感;培养学生的积极心理品质,提供专门的心理教师和活动开展心理健康教育,培养学生抗逆力和耐挫力等积极的心理品质;提供考前心理辅导和咨询服务。面向所有学生,通过个别询问、团体辅导活动、心理行为训练,有针对性地向学生提供及时、有效的高考指导与服务。

家长,应给孩子传递合理的期望,不可把自己的

压力情绪传递给孩子;与孩子多沟通,关注孩子的个性特点和临考状态,帮助孩子稳定情绪、稳定心态,维持积极向上的态势,并尽可能提供健康的情绪表达机会,理解并尊重孩子;为孩子传授应对压力的经验,帮助孩子积极面对压力,克服心理障碍。

考生,要正确认识高考压力,既要看到压力的必然性,也要看到考试压力的双重性。要对造成考试压力的原因进行实事求是地分析,弄清楚压力的原因到底是外部的还是内部的,或是两者共同起作用的,这样才能有效应对和解决压力;分析自己想做的事情,区分哪些是对高考有促进作用的,哪些是可以暂时放下的;详细了解自己的专业期望和需要,分析它们的现实性和确定性。只有健康的心理素质,才能增强对高考的控制感,减轻高考压力。



关注精神卫生 共建和谐社会  
信阳市精神卫生中心

为了传播传统文化,积极营造良好的书香文化氛围,提升医院职工人文修养和生活品味,近日,信阳市第六人民医院特邀我市诗词学会平桥分会会员前来进行交流指导。此次交流会提供了学习交流的平台,该院近30名诗词爱好者齐聚一堂,共同感受诗词文化的魅力。  
王晶晶 摄

## 发热伴血小板减少综合征防治知识

(接上期)

5. 发热伴血小板减少综合征发病的流行特点是什么?

该综合征发病时间为4月~10月,5月~7月为流行高峰。疫源地常为有蜱等病媒分布的丘陵、山区、森林等植被覆盖丰富的地区。

6. 哪些人容易得发热伴血小板减少综合征?

发热伴血小板减少综合征是一种自然疫源性疾,人群普遍易感,各年龄组均可感染发病。病人多为疫源地居民,尤其是从事农林业生产的劳动者,或到疫源地的旅行者,40岁~70岁年龄组的病人居多,低年龄组也有发病,部分患者有蜱叮咬史。此外,

医务人员或病人的陪护者如不注意防护,接触病人血液、血性分泌物等后,也会被感染。

7. 如何早期发现可能得了发热伴血小板减少综合征?

有蜱叮咬史或疫源地野外活动史者,应当对蜱传疾病保持警惕,一旦出现发热等疑似症状或体征,应当及早就医,并告知医生相关暴露史。最好到乡镇卫生院或者县级医疗机构进行至少两次血常规检查,诊断是否患上发热伴血小板减少综合征,以免错过最佳治疗时机。疫源地居民或到疫源地的旅行者,遭到蜱的叮咬并出现上述症状,得病的可能性亦大。(未完待续)

预防疾病 共享健康  
信阳市疾病预防控制中心