

诉求“快响应” 治理“有温度”

——我市“热线联动”架起为民服务“连心桥”

□记者 王古城 刘华志

“真是太感谢你们了,你们和物业公司沟通后,我们反映的问题很快就得到了整改!”1月16日,记者回访周口中心城区圣桦名城2期物业管理问题时,业主赵先生向记者表示的感谢,正是我市用心用情解决群众诉求的生动写照。

民生无小事,枝叶总关情。在许多城市,无论是路灯不亮、下水道堵塞这些“鸡毛蒜皮”的小事,还是住房保障、医疗服务等牵动民生福祉的大事,只要拨通12345热线,群众诉求便能快速进入规范处置流程,并获得及时回应与扎实推进解决。

我市以“周道帮办·直通12345直通车”热线联动的方式为纽带,将“民有所呼,我必有应”的理念深植基层治理实践,让群众的获得感在一件件实事中持续升温。

城市公共设施是民生保障的基石。日前,有市民拨打12345热线反映,川汇区八一大道与交通大道交叉口的花坛被车辆撞坏,既影响市容,也给通行带来不便。七一路街道办事处接诉后迅速行动,第一时间组织社区工作人员赶赴现场核实情况,并联动周边单位协商解决,受损花坛很快便得到修复。

兴业路路面出现的两处深坑,给市民出行埋下了安全隐患。市城管局接到诉求后,立即派遣市政服务人员现场处置,工作人员立即赶赴现场开展应急抢修,快速填补坑槽、平整路面,方便市民出行。

这些看似小小的民生诉求,在相关部门“接诉即办、快速处置”的响应机制下被快速解决,生动彰显了城市治理的温度与速度。

住宅小区是群众生活的重要空间,物业服务的优劣直接关系到民生质量。周口中心城区启动物业领域“百日攻坚”行动以来,各小区整改工作扎实推进,成效显著。圣桦名城2期作为保交楼项目,因建设与交付同步推进,不可避免会出现井盖损坏、路面坑洼等问题。“周道帮办”栏目记者多次实地探访,紧盯整改进度。圣诚物业公司迅速响应,对小区井盖采取全覆盖防护措施并张贴安全公告,对

已交付楼栋的破损地铺石全面修复,未交付区域则采取应急修补措施;新建车棚妥善解决车辆停放难题,同时建立“当日处理、文档留存”机制,高效应对业主日常报修诉求。针对绿化养护、天然气开通等相关问题,物业公司积极联动地产方与政府部门协同推进,明确开春后补植树苗,加快燃气开通进度,用实际行动回应业主期盼。

郸城县世纪大道与福厚街交叉路口民政局大门口下水道堵塞、污水外溢,造成路面积水较深,群众诉求尽快疏通排水;项城市天安大道与工业路交叉口向西100米路北,公交站牌旁的井盖碎裂,群众期盼相关部门核实处理,尽快更换;川汇区兴业路与八一大道往西至兴业社区,道路两侧路灯每晚亮灯时间有点晚,诉求亮灯时间早些。

……群众的一桩桩“小事”,都化作了通过热线传递的民生诉求。相关部门闻令而动、迅速处置,“周道帮办”记者深入现场,核实查看,形成了“群众诉求—部门办理—媒体监督”的良性闭环。

12345热线作为社情民意的“晴

雨表”,打通省、市、区、乡四级渠道,构建起“智能响应+协同处置”的闭环,高效破解一件件民生“关键小事”。从“周道帮办”与12345热线的高效联动不难看出,我市的基层治理实践正呈现出多元协同的鲜明特征。民生小事通过部门推动、企业落实、媒体监督三方联动,精准破解长期以来困扰群众的民生痛点。这种“小事快办、难事协办、事事有回音”的治理模式,推动基层治理从被动应对转向主动服务。

办好民生实事暖人心。把群众的“柴米油盐”放在心上,把群众的“急难愁盼”抓在手上,才能真正拉近干群距离。从街头花坛的修复到小区路面的平整,从井盖安全的保障到天然气的开通,每一件实事的办理,都是对民生温度的精准回应。

“随着基层治理体系的不断完善,我市持续以群众需求为导向,用更务实的举措、更高效的服务,让民生福祉惠及更多群众,在基层善治的道路上书写更加精彩的新篇章。”退休干部李先生的话语,道出了万千群众对基层善治的共同期盼。

周道帮办·直通12345热线

市防减救灾办公室:做好雨雪降温天气防范应对工作

本报讯(记者 王凯)1月16日,市防减救灾办公室发布《关于做好雨雪降温天气防范应对工作的通知》,要求各级防减救灾救灾委员会有关成员单位全面做好本轮雨雪降温天气防范应对工作。

据市气象局预报,受西南暖湿气流和强冷空气共同影响,预计18日至23日我市将出现低温雨雪冰冻天气。其中18日有小雨,19日白天到夜里雨夹雪转大到暴雪,过程累计降水量10毫米到20毫米,其中降雪量8毫米到15毫米,最大积雪深度10厘米左右。18日到19日,全市有4到5级偏北风,阵风7级,气温降幅大、低温持续时间长,将出现寒潮天气。19日到23日,全市最高气温维持在0℃以下,20日至23日早晨最低气温将达-10℃到-8℃。

市防减救灾办要求,各级有

关部门要严格按照市委、市政府工作部署,密切跟踪天气变化动态,加密低温雨雪冰冻天气的实况监测、分析预报频次,通过多渠道、多形式精准发布预报预警信息及防灾减灾提示。要提前预置雪铲、雪铲、撒布机等扫雪除冰装备,在桥梁、涵洞、急弯陡坡、长大下坡路段、背阴路段及风口区域等重点部位,储备充足融雪剂、防滑剂。各级救援抢险队伍需前置备勤、严阵以待,完善应急响应流程,确保突发紧急情况下能够迅速响应、高效处置。要充分运用报刊、电视、微信公众号、短视频、应急广播等平台,全方位、多角度开展防灾减灾科普宣传教育,普及低温雨雪冰冻灾害防范知识与避险技能,切实提高全民防灾避险意识和自救互救能力。



为有效应对冬季低温雨雪冰冻极端天气,检验公路交通突发事件的快速反应与应急处置能力,1月15日,扶沟县公路事业发展中心联合县交警大队、消防救援大队及扶沟县中医院,在省道S102线贾鲁河大桥开展低温雨雪冰冻灾害应急演练。图为演练活动现场。

记者 金月全 通讯员 宋福星 摄

好戏连台润民心! 我市“新年有好戏”演出精彩继续

本报讯(记者 黄佳)戏韵悠长承古韵,好戏连台润民心。2025年12月22日至2026年2月11日,中共周口市委、周口市人民政府举办“新年有好戏”系列文化惠民活动,通过传统戏曲、交响乐、红色剧目等艺术形式,唱响周口文化品牌,为市民献上节日文化大礼包。

在1月5日前举办的7场高品质演出深受广大市民喜爱的基础上,为进一步满足群众文化需求,丰富群众精神文化生活,1月13日至2月11日,我市“新年有好戏”系列文化惠民活动再推出8场演出,请喜欢戏曲的朋友不要错过。

1月13日、14日,《单娘》《御河桥》分别在太康县王集乡斧头岗行

政村、太康县龙曲镇郑庄行政村进行演出。1月24日、25日,2月6日、7日在周口人民会堂演出的《骨肉恩情》《王熙凤》《张廷秀私访记》《单娘》4部剧将采取公益售票的方式进行,市民群众可提前到周口人民会堂售票厅购票。2月10日、11日,《清风亭》《穆桂英挂帅》将以“舞台艺术送基层”的形式到扶沟县、西华县的乡镇进行演出。

我市“新年有好戏”系列文化惠民活动不仅为市民送上了文化盛宴,还通过多种形式传递了时代精神,满足人民群众多样化、多层次、多方面的精神文化需求,也为基层精神文明建设注入了活力。

(上接第一版)不仅实实在在地提升了物流效率,也带来了实实在在的经济效益。益海嘉里(周口)公司的实践就是一个典型案例。

“以前,我们从东北采购的大豆需要先运到沿海港口,再通过陆路转运到工厂,环节多、成本高。”该公司物流部门负责人介绍,如今,这些来自东北的优质产区的大豆,可以借助长江、淮河、沙颍河构成的“黄金水道”,实现全程水路运输,直达工厂专用码头。

与传统模式相比,新的运输方式每吨可节省物流成本约50元。“单看这一数字似乎并不起眼,但对于我们这样一年加工量达数十万吨的企业来说,一年就能节约近千万元的物流支出。”负责人说。

项目引领 助外资“扎根” 开放高地构建不开优质项目支撑。2025年4月,周口吸引外资工作取得重大突破:巴西MBRF集团全资子公司BRF GmbH成功并购贝沃(河南)有限公司,交易总额4300万美元(约合3.11亿元人民币),成为当年河南省投资规模最大的外资项目之一。仅一个月后,贝沃食品正式开业,“周口速度”彰显企业对当地发展环境的认可。

在贝沃食品智能化生产车间,牛肉、鸡肉经高温加工的香气扑面而来。工人在流水线紧张作业,切割整齐的肉制品经多道工序后,变身牛肉饼、鸡排、鸡块等产品下线。记者从贝沃食品了解到,产品主要供应快餐连锁店,目前企业两条生产线年产能约2.8万吨。“企业总经理吴彤介绍,借助周口港口物流优势和良好营商环境,企业正加速拓展国内外市场。

“2026年我们也将实现由内贸到外贸的转型,后续产品出口首选周口港。”吴彤告诉记者,2025年企业生产的产品主要供应国内市场,2026年企业已接到南非和智利的订单,估计2026年整年的出口销售

额能达到2亿元。

外资项目的快速落地,得益于周口全方位的营商保障。一直以来,市商务局以企业需求为导向,帮助落户外企办理营业执照、环评等手续,跨部门协同推进并精准对接融资需求,让企业在周发展安心、放心、有信心。数据显示,2025年,周口市新设外资企业8家,实际使用外资5323万美元,同比增长248.8%。

政策赋能 促发展 政策红利精准滴灌,为企业转型注入强劲动力。我市聚焦企业发展痛点、堵点,将政策落实“最后一公里”作为重中之重,把各项补贴及设备进口贴息等一系列利好政策精准送达企业手中。这些“真金白银”的支持,不仅切实降低了企业开拓国际市场的成本,更打消了企业“走出去”的顾虑。

“去年我们去国外参加展会,政府给我们补贴了出国机票、展位费等费用。此外,我们在国外的专利申请、管理体系认证、产品认证等费用可享70%补贴,这对我们是重大的利好,有利于我们抢占国际市场。”民赞科技负责人张超深有感触地说。

“2026年是‘十五五’开局之年,抓好外贸工作对我市对外开放意义重大。”市商务局相关负责人表示,接下来我们将认真落实市委“16232”总体工作思路,坚持外资外贸联动招商,聚焦政策落地、要素保障与企业服务,推动高水平对外开放迈上新台阶。

潮起东方风正劲,奋楫扬帆正当时。随着沙颍河“四升三”工程推进、多式联运体系持续完善,周口港将继续深化国内外港口合作,开辟更多精品航线。在港口联动、项目支撑、政策赋能多重发力下,这座中原内陆城市必将在构建开放新高地征程上再创佳绩,为区域高质量发展输送源源不断的动能。①7

市环卫中心:全力备战寒潮天气 确保城市运行安全



环卫工人正在检修设备。

本报讯(记者 李瑞才 实习生 刘晨扬 通讯员 李放文/图)据市气象局预报,我市近期将迎来大幅降温天气。针对即将到来的寒潮天气,

市环卫中心未雨绸缪,提前启动冬季运行保障预案,从人员、设备、应急、安全等方面进行周密部署,全力确保低温雨雪冰冻天气下中心城区

垃圾收运处理体系安全、稳定、高效运行,确保低温期间垃圾收运“不断档、不延误”,全力守护好城市整洁以及市民的生产生活秩序。

“我们将为车辆装备‘添衣加暖’,对所有垃圾收集车、转运车、洒水车等作业车辆进行全面检修保养,为车辆关键部位加装防滑链,对水箱、液压系统等采取保温措施,确保车辆在低温下正常启动和运行。”市环卫中心相关负责人的巡查,确保垃圾接收、处理流程在低温下平稳有序,避免因设备故障造成垃圾积压。

该中心负责人表示,下一步,他们将密切关注天气变化,强化与气象、交通、市政等部门协作沟通,进一步完善应急预案,动态调整应对措施,严格执行24小时值班和领导带班制度,确保突发事件能迅速报告、快速响应、有效处置,全力以赴打好寒潮天气应对“主动仗”。

如何让消费“预付无忧”

□记者 沈铎文/图

到餐厅就餐,充值送一定金额;到理发店理发,办卡有优惠;去健身房健身,办理年卡价格更便宜。如今,在我们的日常生活中,此类预付式消费已成为市民的一种消费习惯。

究其原因,无外乎方便、省钱。然而,当我们享受预付式消费带来的好处时,其背后暗藏的商家违约、无预警关门等风险让人防不胜防。如何更好地保护消费者权益、规范预付式消费市场,提振消费市场活力,成为社会各界关注的话题。

预付式消费“卡”在哪儿 如今,美发卡、就餐卡、健身卡、洗车卡……人们手中的储值会员卡五花八门,预付式消费正出现在生活的各个领域。

记者在走访中发现,办理预付卡已成为许多商家主要的促销手段。在我市很多理发店和餐饮店,商家都会把办卡优惠措施标注在显眼位置。

由于打着各种优惠旗号,很多消费者往往架不住商家的推销诱惑,很痛快地办理了预付卡。预付式消费受捧,背后是“双赢”的商业逻辑。对消费者来说,预付消费的价格往往有优惠,可以节省开支。对商家来说,预收顾客的资金,不仅锁定了客源,而且能迅速回笼资金,便于后续运营。

“我们办预付卡主要是稳定客源。顾客办了卡,就能成为店里的长期客户。我们让出的只是一部分利润。”1月13日,中心城区交通大道上一家蛋糕房的老板王女士告诉记者。

“如今,我们开店一般都要好几十万元,很多都是负债开店。如果依靠每天的销售额来收回开店成本,时间拖得太长了,而办理预付卡可以让我快速回款。”王女士说,即使是一张卡面值200元,上百人办理下来也是一笔可观的资金,可以减轻商家开店的

成本压力。

但是,一些问题也随之而来。经营者违规办卡、无预警闭店,拒绝开具消费凭证、服务承诺兑现差及变相涨价,消费者办卡容易退费难、维权难度大等成为预付式消费领域消费者权益保护的主要问题。

提起这种预付式消费,家住中心城区建业十八城的刘先生非常郁闷。去年夏天,小区附近的一家理发店突然关门,而他在该店关门一个星期前刚刚充值了200元。

“商家说充卡有优惠,充100元送20元、充200元送50元等,我就充了200元,结果只理了两次发,剩下的钱就‘打水漂’了。”1月12日,刘先生表示。尽管在办卡时留了手机号,他却并没有收到任何关于停业退卡的通知,现在也联系不上商家。

人们对生活便捷的追求以及经营者对预付卡优惠的承诺,使消费者存有侥幸心理,容易忽视消费风险,因为贪图一时便宜,就掉进了预付式消费的陷阱。

规范预付式消费问题需多管齐下

记者在采访中发,一些消费者尽管没有遇到无预警闭店的事情,但使用预付卡时还是遇到一些烦心事:一些商家以各种优惠措施诱导消费者办卡,在办卡之前将服务内容和商家承诺吹得天花乱坠,一旦办卡,商家提供的服务就大打折扣;以利诱的方式向消费者推销办卡,当消费者在接受服务时商家趁机推销一些质价不符的产品,或巧立名目收取各种额外费用;以大幅优惠的方式来引导消费者购买消费卡,但实际上消费者持卡消费的金额比商家在一些电商平台推出的团购套餐还要高,消费者并没有得到实惠。

随着预付式消费的普及,其造成的消费纠纷也成了“老大难”问题,也是当前消费维权的痛点和难点。2024

年3月,中国消费者协会发布了《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》(以下简称《报告》),呼吁完善预付式消费领域相关立法,强化经营者的举证责任,落实对违法经营者的信用约束和惩戒措施。《报告》指出,相关问题与立法不健全、行政监管待加强等因素密切相关。而目前在国家层面,主要依据是《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。这部2012年施行的部门规章仅涉及“零售业、住宿和餐饮业、居民服务业”3个行业,对近年来兴起的许多新消费领域并未覆盖。

近年来,我市商务部门多次发布预付式消费警示,提醒消费者增强自我保护意识,避免盲目办卡。若确需办理,应注意以下五点:一要核实资质,确认商家营业执照等证照齐全,并实地考察经营状况,确保其在商务部门备案;二要查实信誉,通过多渠道了解商家信誉,选择信誉好、规模大的商家,避免轻信推销人员的夸大宣传;三要签订合同,详细了解购卡条款,特别

是使用范围、期限、退款条件等,必要时签订书面补充协议并保存凭证;四要理性对待优惠,根据实际需求选择预付卡种类与时限,避免因优惠冲动充值大额资金,增加风险;五要正确维护合法权益,发卡企业应提供章程并签订协议,明确告知风险。

综合来看,消费者应根据自身实际需要购买预付卡,勿被商家口头宣传所诱惑。同时,一次性预存金额不宜过大,应选择金额较小、期限较短的预付卡,并尽快在约定期限内消费。

面对日益增多的预付式消费纠纷,近年来,北京、上海等多地已出台相关法规,对单用途预付卡进行管理,为预付卡消费套上法律“紧箍咒”。例如,北京等地设立了办卡冷静期,禁止“霸王条款”,并要求商家对未消费部分一次性退余额。除了加快预付式消费立法外,强化监管主体责任也势在必行。相关部门应明晰权责,建立信息共享、快捷高效、无缝对接的监管机制,推进监管法治化、专业化、智能化和社会化。



中心城区某预付制游乐场的价目表。