

上半年 12315 统计分析显示——

# 家用电子电器申诉数量居榜首

**本报讯**(记者 窦娜)记者昨日从市工商局获悉,上半年,各级 12315 工作机构共受理消费者咨询、申诉、举报 4090 件,其中咨询 3196 件,申诉 676 件,举报 218 件。

**未列入“三包”范围的商品咨询较突出**  
统计分析显示,上半年受理的咨询中,消费者权益保护类咨询主要集中在商品质量、服务质量以及售后服务等方面,尤其是国家没有列入“三包”项目的商品维权等方面的咨询比较突出。其次,有关供水、供电、供气部门收取违约金是否合理,收取的标准是多少等方面的咨询也较多。

咨询的另一热点主要涉及到移动、联通及电信等移动终端通信及互联网的

业务咨询,如今互联网和手机走进了越来越多的家庭,农村也都用上了宽带上网,因此咨询宽带业务办理等事项的比较多。

**手机、空调申诉位居前列**  
上半年,有关商品类的申诉 478 件,主要集中在家用电子电器、烟酒饮料食品、家用机械等商品上。其中涉及家用电子电器的申诉 144 件,位居申诉类首位,消费者申诉的主要商品有空调、手机及计算机等。

消费者申诉手机的主要问题有,质量差,出现死机、黑屏、自动关机、通话有杂音等;部分经营者虚假、夸大宣传手机功能;手机出现故障后,售后服务部门大多鉴定结果为“人为损坏”或“经检测无

质量问题”而拒绝履行“三包”规定;手机维修存在违规操作、偷换零部件等。空调的申诉主要集中在,送到家的机器与购买时的机器不完全一致,有的经销商存在掉包行为;购买时承诺的免费安装没有履行;保修期没过,但坏了却找不到售后人员维修。

**电信服务申诉量居高不下**  
上半年服务消费申诉 198 件,涉及电信服务的 38 件,消费者申诉的主要问题有,未经消费者同意擅自开通或以赠送的方式开通增值业务,到期难取消;优惠不实、虚假广告;电话资费不透明;未经用户同意向用户发送各种广告信息。

居民服务涉及人们日常消费的方方面面,随之而来的消费申诉也愈来愈多,

上半年涉及居民服务的申诉 26 件,症结主要集中在,美容、健身院、洗浴中心以“高级会员”或“贵宾”为名义,用种种优惠来吸引消费者一次性交纳一定的费用办理消费预付卡后,有的关门大吉,有的以种种借口违反承诺,致使消费者退款无门、消费无果。这种付费方式使商家在短时间内积累资金,稳定客源,却将经营风险转嫁给了消费者。

据介绍,上半年受理的消费者申诉目前已处理 630 件,处理率 93.2%,调解成功 434 件,成功率 64.2%,申诉涉及争议金额 84.86 万元,加倍赔偿损失金额 0.12 万元,挽回经济损失金额 60.86 万元。受理的消费者举报已查处 200 件,处理率 91.74%,案值 55 万元,罚没金额 40 万元。

**线索提供:连平 马学林**

**无名炼油厂排废气,附近村民苦不堪言**  
**淮阳县张先生(电话 138XXXXXXX):**淮阳县曹河乡后张楼村村西头有个无名炼油厂,从去年 10 月份开始,夜以继日地燃烧废旧轮胎提炼柴油,排出大量黑烟且气味刺鼻,空气受到严重污染。由于该厂紧邻村庄,村民对此意见很大,希望当地环保局尽快予以治理。

**记者 马四新 实习生 刘迎迎 整理**

## 6 月CPI 回归“2 时代”

同比上涨2.1%

**本报讯**(记者 窦娜)昨日,市统计部门公布 6 月份我市居民消费价格总水平(CPI)相关指数。统计数据显示,受后翘因素影响,6 月我市 CPI 同比上涨 2.1%,其中城市 1.1%,农村上涨 2.2%。

6 月份我市 CPI 有涨有降,构成居民消费价格指数的八大类商品和服务价格呈现“七涨一降”格局,其中食品类价格同比上涨 4.5%,环比下降 1.2%;衣着类价格同比上涨 1.1%, 环比下降 0.3%;家庭设备用品及维修服务类价格同比上涨 0.1%,环比与上月持平;医疗保健和个人用品类价格同比上涨 0.8%,环比上

涨 0.1%;交通和通信类价格同比上涨 1.3%,环比上涨 0.1%;娱乐教育文化用品及服务类价格同比上涨 2.2%,环比上涨 2.0%;居住类价格同比上涨 0.6%,环比上涨 0.1%;烟酒类价格同比下降 0.6%,环比下降 1.2%。

纵观 6 月份我市各类商品及服务价格环比变动情况,我市非食品价格出现的涨幅最为明显,而食品价格在 6 月则表现较为温和,呈下降趋势,降幅达 1.2%。天气炎热,鲜菜、瓜果纷纷上市,价格不贵味道好让市民大饱口福。

**线索提供:黄伟 胡彩霞**

## 沈丘县北郊卫生院

**康复科:**医师李海彬、豆涛峰,科室拥有脑循环功能治疗仪、激光治疗仪、干扰电治疗仪、四肢联动全身功能康复训练系统、上肢职能反馈训练系统、沙发式律动机、电动式站立架、液压式踏步机,功能牵引网架与训练床、训练用扶梯、股四头肌训练椅、按摩床、站立架等康复治疗设备。擅长推拿、按摩、理疗治疗腰间盘突出、颈椎病、腱鞘炎、关节炎、风湿、类风湿、强直性脊柱炎及脊髓损伤、小儿脑瘫、偏瘫后遗症等肢体功能的康复。

联系电话:18348348880



干净整洁的医疗环境

## “周口市出现一团伙偷孩子卖器官”是谣言

网帖发布者被警方拘留 10 日

**本报讯** 近日,一则“周口市出现一团伙偷孩子卖器官”的信息在微信、百度贴吧中传播。该信息被周口警方证实为谣言,当事人已被行政拘留。周口市公安局提醒市民,以后遇到类似的信息,不要轻易传播,要先向公安机关求证,警方会在第一时间调查并公布调查结果。

近日,在微信、百度贴吧上流传着一条内容类似的信息:“今天周口市被偷了 8 个孩子,商水也丢了两个,有一陌生人刚把孩子逃窜,幸好被老师发现,偷孩子的两个人被抓了起来,现关在七一路派出所。据交代,这一次他们这个团伙来周口 200 多人,专偷 7 岁以上的孩子,可能是要人体器官,比如肾脏什么的。”

昨日,笔者从市公安局了解到,市公安局最近没有接到任何有关拐卖儿童的报警,网络上传播的信息是谣言。此谣言在我市出现后,市公安局政务微博“平安周口”立即澄清此事,并在百度贴吧跟帖辟谣。此前,全国各地陆续出现此类谣言事件,多人因发布、传播谣言被处罚。

经过两天两夜的连续奋战,办案民

警锁定了虚假信息发布者。7 月 14 日上午,七一路公安分局依法传唤违法嫌疑人孔某某。经查:7 月 12 日,孔某某在家中用手机上网,在网上发现一条信息,便把网上的信息进行编辑,把地名换成周口和商水,在微信朋友圈转发“周口有一偷小孩团伙”的虚假信息。目前,孔某某因虚构事实扰乱公共秩序,被七一路公安分局行政拘留 10 日。

据了解,在这起“偷孩子卖器官”谣言传播的事件中,在网络上传播的大多数是孩子的家长。这类人对此类信息比较敏感,爱护孩子的心情急切,影响了辨别能力,很容易轻信谣言并在网络传播。警方在此提醒网友,以后遇到此类信息,要先向公安机关求证,公安机关会在第一时间调查并发布官方消息,确保群众安全,网络时代信息传播迅速,每个人都应提高自己辨别谣言的能力,做到不轻信、不传播,理性应对。不要散布谣言、谎报疫情,不要传播未经官方证实发布的信息,共同维护好周口的社会秩序。(任君箫 马乐)



商水县征兵办坚决贯彻执行“五条禁令”,对征兵办工作人员和专武干部开展廉政教育活动,确保廉洁征兵工作顺利进行。图为征兵工作人员考试现场和签订廉洁征兵承诺书时的情景。

杨超 朱建中 摄

## 白国周:煤海里走出的“认真”劳模

河南日报记者 马禄祯



井架不远处,就是中国平煤神马集团七矿“白国周技能大师工作室”。7 月 3 日上午 10 时,记者在工作室见到了刚散会的七矿工会副主席白国周。

白国周这几天被各种祝贺声包围着。他拿出省委颁发的“学习弘扬焦裕禄精神好干部”的鲜红证书激动地说:“作为一名煤矿工人,我能获得这样的荣誉,感到肩上的担子特别重。”

今年 44 岁的白国周一直在煤矿最艰苦、最危险的开掘一线工作。当班长的 24 年间,他下井 8000 多次,本人及所带班组从未出过安全事故,创造了煤矿安全管理的佳绩。同时,他还培养了 13 名优秀班组长,这些班组长所带的班组也从未出过安全事故。白国周探索出的“班组管理法”在全国推广。他还是中国煤炭工业协会首席讲师,参与了全煤系统班组长“乌金蓝领”素质提升工程。2012 年,他从一名基层班长被提拔为七矿工会副主席,主抓班组长队伍建设工作。

按照矿上规定,他每月只有四五个下井任务,可他月下井七八次。“不下井就掌握不了了一线的实际情况,不下井就会脱离群众。”他说。

上个月,白国周下井来到开拓准备队施工的工作面,发现工人所架的巷道顶有空帮现象,他当即指了出来,并以自己多年的经验提醒工友:“干煤矿来不得半点虚假,不能图省事存侥幸,如果顶刹不实,就会出现瓦斯聚集现象,一遇明火,后果不堪设想,到时首先害的是自己。”这样的“心细、安排工作细、抓工程质量细”的“三细”实例,在白国周身边随处可见。“班组是现场生产最基本单元,

也是现场管理的关键。”正因为如此,白国周为全集团近万名班组长,乃至全国煤炭系统企业的无数名班组长一遍遍认真地宣讲以“三勤”跑现场、“三到位”抓落实、“三不少”查隐患等为内容的“六个三”白国周班组管理法。

几年来,记者多次采访白国周,总感到他身上有一种不曾改变的“凡事认真”的精神和态度:当班长认真,当工会主席认真,挖煤认真,抓班组建设认真。几年来,在白国周的组织下,七矿班组长工作搞得有声有色、扎扎实实,班组协会月月有活动,季季有主题。矿上每提拔一批班组长,他都要认真给他们上课,传授理论 and 实践操作知识,努力为企业培养和造就一批优秀班组长,为企业安全发展奠定牢固基础。

“明天要去领钥匙了。”采访结束时白国周说。原来,他要搬进平煤神马集团建设的“工人劳模小区”了。这位全国“五一劳动奖章”、全国劳模“双料”荣誉获得者说:“党和人民给了我这么多和这么高的荣誉,我必须以一颗感恩的心认真工作。我做得还不够好,还要更好地发扬焦裕禄实干苦干、求真务实的奉献精神,多作贡献。”(原载 7 月 9 日《河南日报》)



在信访岗位 16 年以来,面对来访群众的哭声、骂声和埋怨声,面对一起起琐事、难事和烦心事,平顶山市委群众工作部副部长、市信访局副局长高平珍有劳累、有委屈、有泪水,但是没有退缩,没有

## 高平珍:信访群众贴心人

河南日报记者 马禄祯 通讯员 王孟鹤

逃避、没有埋怨。

16 年来,高平珍亲自接待过 5 万多名上访群众,直接处理过 3500 多起信访案件,组织参加过 4500 多次协调会,用过的笔记本有 100 多本,处理过的案卷足足装满 10 个柜子,成为信访群众的贴心人。

高平珍说:“老百姓心里委屈才上访,相信政府才找政府解决。所以,不能让他们难受着来,难受着走,要让他们在心灵上得到慰藉。”

有一年在北京接待,高平珍接待了一位被开除公职的 60 多岁的老人,从北京回来后,高平珍多次到老人原单位了解情况,发现单位的处理确实有不合理之处,在高平珍多次敦促和协调下,老人的问题得到合理解决,彻底停访息诉。

面对上访的群众,高平珍说得最多的是:“这事我负责,我给你们一个说法。”多年处理上访问题,高平珍逐渐认

识到,初次上访的群众,大部分的诉求是合理的,只要走群众路线,耐心细致做群众工作,维护群众的切身利益,80%以上的问题在基层是能够解决的。为此,她转变工作思路,在处理好日常接访的同时,经常到信访群众的村里了解情况、进行回访。

通过问计群众,高平珍在信访工作中,坚持“三不欠账”,即“不欠政策账”,按政策处理到位;“不欠法律账”,让群众明白法律规定,维护法律的严肃性;“不欠感情账”,做深入细致的思想工作。同时高平珍总结出了“三联一站接待模式”、“四色挂牌督办”、“四三二一工作法”等工作经验,变“灭火式信访”为“防火式信访”,使大量的社会矛盾化解在了基层。2012 年,高平珍被人力资源和社会保障部、国家信访局授予“全国信访系统先进工作者”荣誉称号。(原载 7 月 11 日《河南日报》)

## 闫胜义:只愿扎根乡间大地



**本报讯** (河南日报记者 袁浩峰)7 月 5 日,本是休息日,兰考县人民法院坝头法庭副庭长闫胜义冒着 36℃ 的高温,第五次来到一起车祸当事人的家里。“单纯追求一判了之,很可能就是不负责。”闫胜义说。

作为兰考县法院历史上第一批科班出身的法官,1987 年闫胜义学校毕业后,回到家乡兰考,当了一名基层法官。

由于整天和群众泡在一起,闫胜义对农村的了解达到精微的程度,并总结出“借力办案”、“法理并重”、“三调一判”、“心理暗示”、“搬梯子下楼”等一套科学有效又切合农村实际的办案方法。

27 年判案经历,闫胜义审结案件 2600 多起,改判率、错案率、上访率均为零。

27 年间,有 3 次升迁调回城的机会,闫胜义都选择了放弃。“焦裕禄是一棵参天的焦桐,一座丰碑。我就像是一株小圪巴草,能够为百姓‘护岸护坡,保持水土’就足够了。”

面对千头万绪事关群众切身利益的财产案,面对恩怨交加影响百姓家庭美满的婚姻案,面对错综复杂牵涉乡亲邻里和睦的纠纷案,闫胜义的事办原则是:真心、熔法、理、情于一炉。

韩李村的蔡老汉 12 年来一直有个心病:他一直认为地界相邻的宋家侵占了自己的责任田,为此两家吵闹不断。村里、乡里、公安、土地、林业部门都问过问,问题始终得不到解决。今年 2 月,蔡老汉向东坝头法庭递了诉状,几天后,闫胜义把官司给断清了:通过多次科学丈量,证明宋家确实种了蔡老汉的地。

“越怕,事越难;越拖,事更难!”闫胜义说。

闫胜义办案不讲条件,只求效果。他曾一天只吃过浇地农民送的一个鸡蛋,喝几捧浇地的井水;曾在冬天和同事骑着摩托车到 200 多公里外的山东巨野县

办案,早上去当天深夜就赶回法庭;曾开车到乌鲁木齐,下车时关节僵硬得已打不成弯。

2007 年 10 月,兰考法院开展优秀裁判文书评选,要求每名审判人员上报两份当年的案件判决书参评,闫胜义一份没报。“65 起案件,大部分调解,一部分撤诉,确实没有一起判决。”闫胜义说,“单纯追求一判了之,很可能就是不负责。”

作为法官,闫胜义案子办得好,作为干部,他对遇到困难的群众,不遗余力给予帮助。

谷营乡四明村杨洪在因交通事故右腿截肢,出院后将车主湖北一家石油公司告上法庭。法庭依法判决后当事人均已服判。“看着杨洪拄着拐杖离开法庭时那颤巍巍的身影,我总觉得自己应该再做些什么。”闫胜义说。事后,闫胜义先后 20 多次跟对方公司沟通,最终对方决定额外给杨洪 1 万元生活捐助。

“和百姓打交道也很简单,就是做事情要忘掉自己,时刻想着群众的忧和愁。”闫胜义说。(原载 7 月 12 日《河南日报》)



## 魏华伟:我愿做地基中的“钢筋”



**本报讯** (河南日报记者 曾昭阳 通讯员 张海波)7 月 3 日,在上蔡县芦岗街道办事处文楼村党员群众服务站,刚被省委命名为“学习弘扬焦裕禄精神好干部”的村党支部第一书记魏华伟一回村,立即被村民围了起来。“魏书记,俺家自来水上不了太阳能,没法洗澡,咋办呢?”“魏书记,灌溉变电房用电有点问题,不

好浇地。”……面对遇到问题的村民,魏华伟认真倾听后,立即安排管水人员前去查看,随即给办事处电管所打电话协商用电问题。

看到这一场景,记者亲身感受到了村民与这位年轻村党支部第一书记的亲密关系。

2008 年 9 月 17 日,清华大学法学硕士研究生毕业的魏华伟来到文楼任职,成为全村的新闻。有个老党员问他:“你是来镀金的吧?”话语中充满了不信任。

面对质疑,魏华伟没有辩解,他要用行动证明自己扎根文楼的决心。村民间建房的事,他热心帮助了解相关政策;邻里闹矛盾,他登门耐心做“和事佬”;村里需要发展上项目,他跑前跑后争取上级扶持。入村仅 2 个月,他走遍 17 个村民组,把全村 700 多农户一家不落走访了一遍。很快,全村人认可了这位年轻人。

有一件事,让魏华伟成了村民可以掏心窝子的人。他刚到文楼,正赶上村里木耳大丰收,但 5 万多公斤木耳堆在仓库里无人问津。看着村民们愁眉不展的样子,魏华伟坐不住了。他找领导、同学、

朋友帮忙,自掏腰包到郑州的超市和批发市场推销。因为连续奔波,饥一顿饱一顿,魏华伟突发急性阑尾炎倒在了郑州街头。住院做完手术第二天,他就拖着病体继续为木耳找买家。有两家企业为他“用命工作”的精神所感动,全部收购了这批木耳。这件事深深打动了文楼村民。

“魏书记来后,扑下身子为村里跑项目、找出路,带领我们修路、架桥、打井,全村人都感到我们越来越有奔头。5 年间,文楼村人均年收入翻了近一番,没再发生一起上访事件。现如今,村支部被评为省、市、县‘五个好’党支部,文楼成为新农村示范村。没有魏书记的付出,就不会有文楼今天的好局面!”在村委会议室,村委会主任刘根柱指着墙上的一面锦旗,一块块奖牌动情地说。

“习总书记在兰考调研时指出,乡村是我们党执政大厦的地基,乡村干部就是这个地基中的钢筋。我愿意做这个‘钢筋’。下一步,我就像以往地扑下身子,和文楼的乡亲们一起脚踏实地前行,让文楼的明天更加和谐富足。”魏华伟说。(原载 7 月 10 日《河南日报》)