政　府　工　作　报　告

（上接第一版）

二、2024年重点工作安排

今年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是建设新时代高质量发展示范城市的加速提质之年，做好各项工作意义十分重大。

政府工作的总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、二十届二中全会以及中央经济工作会议精神，深入贯彻习近平总书记视察河南重要讲话重要指示，全面落实省委十一届六次全会暨省委经济工作会议、市委十届七次全会暨市委经济工作会议部署，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，紧抓构建新发展格局战略机遇，对标省委“两个确保”“十大战略”“十大建设”部署，以推动高质量发展为主题，推进“十大行动”、落实“十个聚焦”，统筹扩大内需和深化供给侧结构性改革，统筹新型城镇化和乡村全面振兴，统筹高质量发展和高水平安全，切实增强经济活力、防范化解风险、改善社会预期，持续推动经济实现质的有效提升和量的合理增长，增进民生福祉，保持社会稳定，加快建设新时代高质量发展示范城市，扎实推进中国式现代化建设鹤壁实践，在全面建设社会主义现代化河南新征程中走在前、当先锋。

主要预期目标是：生产总值增长6.5%，研发经费投入强度1.7%，规模以上工业增加值增长7%，固定资产投资增长8%，社会消费品零售总额增长8%，进出口总值保持平稳增长，一般公共预算收入增长6.5%，常住人口城镇化率提高0.6个百分点左右，城镇调查失业率5.4%左右，城镇新增就业3万人以上，居民消费价格涨幅3%以内，居民收入增长与经济增长同步，粮食产量120万吨以上，单位生产总值能耗完成省定目标。

今年重点抓好以下工作：

（一）着力抓创新、育生态，释放内生发展动力。优化科技创新体系，突出企业主体地位，集聚更多创新资源，加快建设国家创新型城市。**一是打造高能级创新平台。**加快建设科创新城，大力实施总投资319亿元的51个项目，新引进龙头骨干企业20家以上，签约落地主导产业项目60个以上。组建专班全力筹建省级淇河实验室，加快建设省墨子实验室鹤壁中试基地、省功能性稀少糖中试基地，谋划建设化工、食品等领域公共研发平台和科技成果转化飞地，提升河南卫星产业研究院、密码先进技术研究院等运行质效，新建高能级创新平台10家，创成省级研发平台2家，力争实现重点产业集群中试基地全覆盖、共享实验室县区全覆盖。**二是培育一流创新主体。**深入实施科技企业提质工程，探索校企、院企协同创新模式，支持龙头企业联合链条企业组建创新联合体，推动规模以上工业企业研发活动全覆盖，打造优质企业雁阵，国家高新技术企业达到140家、科技型中小企业超过400家。**三是内培外引创新人才。**高质量推进“人人持证、技能河南”建设，持续实施“兴鹤聚才”和“挂职博士”计划，落实“1+N”人才引进政策措施，高标准举办企业家节、人才节，常态化开展单身青年人才联谊等活动，筹集人才公寓3000套，新增技能人才2.5万人、高技能人才1.3万人，引进全国一流水平顶尖人才5名、挂职博士30名，提升城市人才吸引力、人力转化率、人口集聚度，创建全国青年发展型城市。**四是优化科技创新环境。**全面落实创新发展综合配套改革49项举措，推行“揭榜挂帅”“赛马”等制度，加强知识产权保护，加快构建覆盖创新全周期的金融生态链，探索科技成果转化新路径。

（二）着力强产业、促转型，加快发展新质生产力。坚持以科技创新推动产业创新，加快新旧动能转换，着力打造现代化产业体系。**一是推动优势产业延链升链。**扎实开展数智赋能产业转型行动，加快推进规模以上制造业企业数字化，实施高端化、智能化、绿色化改造项目150个以上。加强与汽车领域龙头企业合作，加快推进天海智能网联汽车传输系统及关键零部件产业园、中维化纤安全气囊总成生产基地等项目。加快建设美瑞聚氨酯产业园、赞宇40万吨油脂化学品等项目，打造全国重要的现代化工及功能性新材料产业基地、全国最大的日用化工生产基地。加快航天食品产业园、高油酸花生油等项目建设，打造全省重要的绿色食品生产基地。围绕构建全镁产业生态，推动白云石综合利用新技术项目尽快投产、综合加工基地项目加速落地，加快建设镁合金轻量化产业园二期，着力掌控前端、稳固中端、做强高端。**二是推动新兴产业补链强链。**聚焦信创电脑、打印机、工控设备3大板块，推动龙芯中科、云涌科技等项目提档升级，创显、旗胜等项目投产达效，新引育上下游企业20家以上，打造全国知名信创替代示范城市。深化与省科学院合作，谋划共建省信息安全重点实验室，完成密码资源池建设。全面推进华为（鹤壁）物联感知体系示范城市建设，加快布局鸿鹤产业园、城市感知运行运营中心、华为一垂天联合创新中心。加快京东数字经济产业园、智能应急制造产业园等建设，确保数字经济交易额突破300亿元。推动韵达仓储物流园、顺丰冷链物流产业园、豫北商都智慧冷链物流产业园一期、河南煤炭储配交易中心二期建成投产，提升白寺现代物流产业园运行质效。以河南生物产业集团为龙头，瞄准合成生物、生物医药等，加快推进国家合成生物技术创新中心鹤壁产业化示范基地、生物化学合成医药中试基地等项目。**三是推动未来产业建链成链。**围绕“星、箭、网、端、用”产业链核心环节，加快“中原2号”“鹤壁4号、5号、6号”卫星制造和发射，推动航天测运控中心、空天数据交易中心、空天数据应用中心加快建设，落地实施火箭制造项目，打造中国商业航天及卫星城市。加强与量子科技领域企业对接，谋划量子计算、量子通信和量子测量等发展。积极引进低空飞行器制造企业，发展低空经济。**四是推动载体平台做优做强。**深化开发区“三化三制”改革，完善科技服务、金融支持、商务咨询等配套支撑，促进优质要素资源向开发区集聚，争创全省转型升级示范开发区。创新土地复合利用和定制化供应模式，开展批而未供和闲置低效用地盘活整治行动，整备盘活存量建设用地7500亩以上，工业用地标准地出让比例达到35%以上，亩均税收尽快达到全省平均水平。

（三）着力扩内需、优环境，打造开放发展高地。坚持深化供给侧结构性改革和着力扩大有效需求协同发力，持续打造市场化、法治化、国际化一流营商环境。**一是深化重点领域改革。**落实深化营商环境综合配套改革有关措施，加快数字政府建设，以“高效办成一件事”为牵引，提升政务服务“一网通办”水平，优化审批事项“免证可办”“免申即享”等服务，完善“五位一体”动态调整机制，强化产销、融资、用工、运力、产学研、升规纳统等对接，解决企业合法合规合理诉求，打造企业服务3.0升级版。深入实施国有企业改革深化提升行动，健全以管资本为主的国有资产监管体制，加快融资平台和城投类企业产业化转型和市场化改革，引导国有资本向战略性新兴产业和未来产业集中。深化财税体制改革，大力实施“320工程”，深入推进综合治税，实现财源建设扩量提质。健全现代预算制度，完善预算绩效管理体系，提升财政资源配置效率和使用效益。落实机构改革其他各项任务。**二是提升对外开放水平。**开展招商引资提质行动，综合运用上门招商、驻地招商、以商招商、资本招商等方式，争取新签约亿元以上项目300个，新落地亿元以上项目220个，引进省外资金保持全省前列。强化“贸易+投资”融合互动，支持优势企业在外投资建厂、并购股权、开展技术研发等合作，扩大数字杆站、卫星等优势产品外销规模。主动对接河南自贸区和空陆网海“四条丝绸之路”，全力申建鹤壁综合保税区，积极推进鹤壁国际电子信息产业园国际合作园区建设。推动赴欧交流成果落地见效。**三是扩大有效益的投资。**坚持“两支持、两反对”原则，强化重大项目市级统筹，系统谋划一批战略性、全局性项目，做深做实项目前期，努力向上争取更多专项债、超长期特别国债、中央预算内等各类项目资金。开展项目建设提质增效年活动，滚动实施“三个一批”活动，完善项目要素保障机制，确保新开工项目50个以上、完成投资460亿元以上，“三个一批”综合评价保持全省第一方阵。引导金融机构做好科技、绿色、普惠、养老、数字金融“五篇大文章”，发挥国资集团AA+信用评级优势，拓宽融资渠道、优化融资结构、降低融资成本。落实和完善支持民间投资政策，加强外资服务保障。**四是激发有潜能的消费。**结合城市产业、空间布局，积极引进现代化专业化商业服务机构，推动和优化大中型商业综合体建设，提质“一刻钟生活圈”，打造区域消费中心城市。研究引入高端消费品牌，提升城市形象和消费层级。深入推进“一行一司一品”行动，将金融服务嵌入市民衣、食、住、行、购等各种消费场景。鼓励实体商业以“社交+”为切入点，支持建设适宜聚会、消遣、娱乐的“第三空间”，创新推出一批围炉煮茶、解压经济、个性旅行等新场景、新业态、新模式，培育更多国货“潮品”。鼓励和推动消费品以旧换新。加强与京东、拼多多等电商平台对接，引育跨境电商企业10家，实现以电商带产业、促流通、稳外贸。**五是培优壮大经营主体。**深入推进“个转企、小升规、规改股、股上市”，引导中小企业专注产品创新、智能化改造和品牌培育，支持本地企业新上项目同等享受招商引资优惠政策，落实好结构性减税降费政策，争取“四上”单位、百万元以上纳税企业均新增200家，推动海昌智能、元昊新材北交所上市。

（四）着力锻长板、补短板，推动城乡融合发展。统筹推进新型城镇化和乡村振兴战略，促进各类要素双向流动，形成城乡融合、区域协调发展新格局。**一是持续提升城市能级。**全面开展城市体检，突出安全韧性、功能完善、品质提升，对城市短板弱项进行全方位检查，做到先体检后更新。加快推进“平急两用”公共基础设施建设和老旧小区、城中村改造提升等工作，谋划锻强项、补短板项目100个以上，积极创建“无废城市”，争创国家城市更新试点。开展城市生命线工程建设三年行动，因地制宜建设地下空间，建成区供热、供水、燃气管网覆盖率达到100%。加强市容环境、城市秩序精细化管理，持续破解停车难题。大力发展现代绿色建筑，实施绿化美化彩化行动，打造北方美丽城市，创成全国文明城市。**二是培育发展县域经济。**实施强县行动，提升“三山”统筹、“三区”协同和鹤浚、鹤淇一体化发展水平，推动两县综合实力跨入全省县域发展第一方阵。扎实推进以县城为重要载体的城镇化，加快5个省级中心镇、7个示范乡镇试点建设，支持两县创建省级新型城镇化建设示范县。**三是深入推动乡村振兴。**加快建设浚县20万亩、淇县5万亩高标准农田示范区和工农渠灌区续建改造项目，实施最严格耕地保护制度，确保粮食播种面积256万亩以上。坚持“优而强”的发展路径，推动神农种业实验室更多成果落地转化，培育壮大永优种业、谊发牧业等农业企业，确保小麦制种面积20万亩以上，种畜禽场年供种能力1亿头（只）以上。抓好农业龙头企业梯次培育，新增国家级龙头企业1家、省级龙头企业3家、国家级农民合作社示范社2家。培育壮大村级集体经济，所有村今年集体收入要超过15万元。深入实施乡村建设行动，加快推进和美乡村计划“1060”工程建设，确保130个村乡村振兴项目全部完工，持续巩固拓展脱贫攻坚成果。**四是促进公共服务优质均衡发展。**深入实施“九个一体化”工程，引导城镇公共服务设施向乡村延伸，提高农村教育、医疗卫生、社会保障等基本公共服务水平。加快推进国道107改线、安新高速、安罗高速等项目，做好新老区市域铁路项目前期工作，更好服务产业发展、方便群众出行。

（五）着力抓环保、亮底色，厚植绿色发展优势。坚持生态优先、绿色发展，加快推进绿色低碳转型工程，持续巩固拓展国家生态文明建设示范区创建成果。**一是深化污染防治攻坚。**持续深入打好蓝天、碧水、净土保卫战，抓实中央、省委环保督察反馈问题整改，强化多污染物协同控制和区域协同治理，推动细颗粒物（$PM_{2.5}$）、可吸入颗粒物（PM_{10}）浓度持续下降，优良天数比率持续提升。深入实施“四水同治”，开展淇河水生态环境质量现状评估，深化南水北调中线工程沿线突出环境问题和风险隐患排查，建立常态化生态补水机制，系统提升地表水环境质量。全力推进土壤污染源头管控，保障农用地和建设用地土壤环境安全。**二是深入推进生态保护治理。**高标准推进历史遗留废弃矿山生态修复国家示范工程，高质量完成露天矿山生态破坏区和井工煤矿采煤沉陷区协同修复。接续实施冬春水利建设会战，加快建设总投资51.8亿元的200个水利项目。深入开展国土绿化提速行动，加快实施山区生态防护林、乡村绿化美化等七大工程，完成营造林5.1万亩，新建和提升森林乡村200个。**三是打造绿色低碳发展高地。**积极发展新能源，有序推进绿电替代，加快实施宝山园区工业蒸汽改造、鹤淇电厂共享储能电站等项目，扎实做好鱼泉抽水蓄能电站项目前期工作。开展传统产业节能降碳改造，力争环保绩效A级、B级及引领性企业达到200家以上，创建省级绿色工厂2个以上。加快推进生物基可降解材料生产基地、新能源风电光伏设备循环利用等项目，促进高碳产业低碳化、黑色产业绿色化、绿色产业规模化。

（六）着力惠民生、增福祉，提高人民生活品质。坚持尽力而为、量力而行，扎实办好民生实事，不断提高人民群众获得感、幸福感、安全感。**一是推动高质量充分就业。**坚持就业优先政策，用足用好线上线下就业服务平台，落实落细就业补贴等政策措施，完善共享用工机制，鼓励引导本地院校毕业生留鹤就业创业，离校未就业高校毕业生帮扶就业率达到95%以上。**二是持续优化教育资源。**扩大普惠性学前教育覆盖面，稳步增加公办学位供给，公办在园幼儿占比达到50%。提升义务教育水平，培育发展优质教育集团，创建义务教育标准化管理示范校、特色校3所以上。深入推进普通高中育人方式改革，创建普通高中新课程新教材省级示范校和学科基地。确保本科院校二期建成投用，推动中原医学院（筹）落地建设、河南化工技师学院设立鹤壁分院，支持鹤壁职业技术学院、鹤壁汽车工程职业学院进入国家“双高计划”。**三是提高健康保障水平。**深入开展新时代爱国卫生运动，强化城乡环境卫生综合治理，巩固国家卫生城市创建成果。实施“健康鹤壁”行动，确保省儿童医院豫北分院建设完成，支持心脑血管、肿瘤、儿科等建成省级临床重点专科，传承创新发展中医药事业，高质量推进紧密型县域医共体建设，创建全国健康城市。统筹城乡养老服务体系建设，构建共享的老年助餐服务网络，完善提升日间照料中心、社区卫生服务站等社会养老服务设施，加快家庭适老化改造，提高养老服务水平。**四是健全社会保障体系。**落实阶段性降低社保费率政策，拓宽居民服务“一卡通”应用场景，完善多层次医疗保障体系，确保基本养老保险参保人数达到102万人、基本医疗保险参保覆盖率不低于96.2%。完善“三孩”生育配套支持措施，建设一批普惠性托育服务机构，每千人口托位数达到4.3个。适应房地产市场新形势，建成棚改、安置住房2000套，满足群众刚性和改善性住房需求。健全分层分类社会救助体系，完善社会救助监督检查长效机制，做实兜底保障。**五是繁荣发展优秀文化。**做强民俗文化节、浪漫樱花季等节会经济，办好全国匹克球赛、鹤壁马拉松赛等体育赛事，培育推广“诗画鹤壁·封神之地”等文旅品牌。一体推进淇河、大运河文化旅游带沿线文化遗产保护利用和活化展示，抓好辛村遗址考古数字化提升，建设豫北文物整理基地。开发一批文创产品，大力弘扬豫剧牛派艺术，建设省级非遗助力乡村振兴试点市。充分发挥博物馆、科技馆、体育公园、“9+1”工程等作用，不断提高公共服务能力和水平。**六是筑牢安全生产底线。**严格落实“三管三必须”要求，压实企事业单位法人代表法定责任，常态化开展安全生产“五个一批”专项行动，切实抓好人员密集场所和重点领域风险隐患排查整治，加快危险化学品、煤矿、非煤矿山等领域智能化、无人化改造，提升本质安全水平，推动安全生产治理模式由事后处置向事前预防转型，巩固安全生产稳定形势，争创国家级安全发展示范城市。**七是维护社会大局稳定。**坚决防止新增隐性债务，有效防范化解地方政府债务风险。开展地方金融领域专项排查整治“回头看”，持续压降不良贷款，牢牢守住不发生区域性系统性金融风险底线。坚持和发展新时代“枫桥经验”，认真践行“浦江经验”，深入推进“三零”平安创建，夯实基层社会治理根基。常态化开展扫黑除恶斗争，精准打击电信网络诈骗，巩固提升全国社会治安防控体系建设示范城市创建成果，确保成功创建平安中国建设示范市、三夺“长安杯”。

加强国防动员和后备力量建设，抓好民兵建设和征兵工作，深化全民国防教育，扎实开展双拥共建，巩固发展军政军民团结。全面贯彻党的民族宗教政策，促进民族团结、宗教和睦。支持工会、共青团、妇联、科协、残联、红十字会等群团组织更好发挥桥梁纽带作用。加强外事、侨务、港澳、对台、海关、史志、档案、邮政、气象、地震等工作。扎实做好第五次经济普查。

三、加强政府自身建设

肩负新使命，迈步新征程。全市政府系统要加快转变职能，强化责任担当，改进工作作风，提高治理效能，以实实在在的工作成效展现新作为、开创新局面。

一是加强政治建设，做到绝对忠诚。巩固拓展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果，把坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”落实到行动上，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，确保上级各项决策部署在鹤壁条条落实、件件落地、事事见效。

二是加强法治建设，做到依法履职。以创建全国法治政府建设示范市为引领，深化行政执法体制改革，加强和改进政府立法执法工作，严格遵守法定权限和程序规定，推动政府行为全面纳入法治轨道。依法接受人大及其常委会监督，自觉接受各方监督，让权力在阳光下运行。

三是加强作风建设，做到求真务实。弘扬“四下基层”优良作风，更多深入基层一线，更加贴近群众生活，切实解决群众的急难愁盼问题。大力弘扬勤政廉政的工作作风，坚决整治形式主义、官僚主义，着力为基层松绑减负，持续树牢真抓实干工作导向，推动中央八项规定精神化风成俗。

四是加强廉政建设，做到廉洁为民。推动全面从严治党、党风廉政建设走深走实，加强重点领域、重要岗位、关键环节廉政风险防控，持续营造干部清正、政府清廉、政治清明的良好政治生态。习惯过紧日子，严控“三公”经费和一般性支出，兜牢“三保”底线，把有限资金用在保民生、促发展的紧要处。

各位代表！大道至简，实干为要。让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，锐意进取、真抓实干，加快建设新时代高质量发展示范城市，奋力推进中国式现代化建设鹤壁实践，在全面建设社会主义现代化河南新征程中走在前、当先锋！

市单身青年联谊会“共赴绿植之约、同赴幸福人生”活动举行

同栽幸福之树　共赴浪漫春日

本报讯　（记者　李琳琳）3月9日，由市人社局主办，鹤壁日报社和鹤壁人才发展集团有限公司联合承办的“共赴绿植之约、同赴幸福人生”活动，在黄山路与柳江路交叉口东北角浪漫开启，50余名单身青年人才参加。

当日上午9时30分，活动准时开始。50余名嘉宾通过抽签，随机分为两男两女的四人组，一起搬树苗、拿工具、分手套、穿心愿牌……现场氛围也如同天气一样温暖起来，嘉宾们在劳动中互相了解、相谈甚欢，感情逐渐升温。

准备工作完成后，工作人员为大家讲解了活动要求，嘉宾们认真观摩专业园林工人标准示范，随后纷纷投入各自组别的劳动。男嘉宾挖坑、女嘉宾栽苗，男嘉宾提桶、女嘉宾浇水，大家分工协作、密切配合，共同栽下一片“幸福林”。

树苗栽好后，嘉宾们认领写有自己名字的心愿牌，将其挂在自己亲手栽下的树苗上，许下美好心愿。“今天特别开心，平时很少有机会参加这种形式的活动，既能做公益，还能结交朋友，我觉得很有意义。”参与活动的一位女嘉宾表示。

记者了解到，市人社局前期与淇滨区园林局进行了多次对接，获得了场地、树苗、技术、餐饮等方面的支持，共同为单身青年人才搭好桥、牵好线。“我们把这片树林命名为‘幸福林’，希望大家都能在这个温暖春日里找到属于自己的幸福。”市人社局工作人员刘琦说。

植树节临近，气温回升，记者看到部分工作人员携带家属也参与到现场活动中。“今天刚好是周末，趁孩子放假，我带他来体验一下植树劳动，学习一些劳动技能。大家的积极性都很高，很多嘉宾都互相加了微信。”公益活动沙龙组长孙天星表示，后期将安排专人对树苗进行养护，组织大家常回到这里看看自己认领的树苗。

关注“3·15”国际消费者权益日

“四调联动”解纷争　营造放心消费好环境

——看我市推动化解消费纠纷新路径

□本报记者　王帅　通讯员　袁春芳

遇上消费纠纷，只能消协、法院两地跑？消费投诉后，能不能尽快有个调解结果？

近年来，市市场监管局不断创新消费纠纷化解新思路，探索多元解纷新路径，组建消费纠纷人民调解委员会，锚定事心双“解”目标，综合运用“调”的手段，实现消费纠纷多元化解，在维护权益惠民生、定分止争保稳定、高效管理促发展方面发挥了重要作用，持续营造了安全放心的消费环境。

“四调联动”构建解纷全链条，累计挽回消费者经济损失2500余万元

20户业主共购买价值680万元的门面房，不知情下，被开发商进行了资产抵押，导致不动产证无法办理。开发商无明确答复久拖不决，业主们多方寻求解决办法，迟迟没有结果。

最终，市消费纠纷人民调解委员会介入，为业主代表答疑解难、分析案情，告知案件处理思路和方向，为消费者提供了坚强的法律后盾，同时明确告知开发商，无故抵押已售业主房产，明显侵害了购房者权利。经数次沟通协调，最终买卖双方达成调解一致意见，开发商为消费者全部退房。

在消协调解、行政调解、司法调解的基础上，我市创新人民调解途径，在全省率先成立消费纠纷行业性、专业性的人民调解组织——鹤壁市消费纠纷人民调解委员会，通过消协、行政、司法部门和调解委员会“四方发力”“四调联动”，促进矛盾纠纷全方位、实质性、全链条化解。

秉持“一切为了消费者，一切服务消费者”的出发点和落脚点，市消费纠纷人民调解委员会坚持“一手托两家”，不断推动“消费纠纷调解队伍专业化、调解机制多元化、维权处置便捷化、纠纷化解高效化、社会监督常态化”，既保障群众权益，又维护商家合法利益，“调”来双方的相互理解，“解”除双方的心理芥蒂，真正实现事心双“解”。截至目前，已成功调解消费投诉2700余起，为消费者挽回经济损失2500余万元。

2023年12月，市消费者协会荣获2022—2023年度全国消费维权先进集体称号；市消费纠纷人民调解委员会被评为“全省人民调解工作先进单位”；多名调解员被评为“全国最美维权人物”“全省最美调解员”。

“多点驱动”助力解纷全覆盖，消费者权益保护形成良性闭环

妥善处理消费纠纷，往往需要一批懂法律法规、业务能力强，懂沟通技巧、知识结构全面，还要有热心、耐心、无私奉献精神的调解人员。

孙晓静是河南明星律师事务所的律师，也是我市人民调解公益律师团律师。自2012年加入人民调解公益律师团以来，她充分发挥法律专业优势，参与建筑物倒塌造成车辆受损、购买新车天窗漏水、定制家具长期不发货、殡仪馆冰棺温度失调造成死者家属精神伤害等多起消费者投诉纠纷，在情与法中沟通协调，维护了消费者合法权益。

为推动消费纠纷依法、高效解决，市市场监管局、市消协积极动员，组建了一个人民调解的专业律师团队，聘请孙晓静等7名公道正派、热心消费维权事业的律师，长期免费为广大消费者提供生活消费争议方面的信息、咨询服务。另外，聘请9名消费纠纷调解专家和10名消费纠纷人民调解员，发挥专业优势，利用丰富经验，化解消费纠纷难点、堵点。

收集整理消费者意见建议，向相关部门反馈消费者呼声，积极参加消费维权宣传活动，帮助消费者调解矛盾……作为我市消费维权志愿服务队队长，刘建军13年来发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，积极投身消费维权志愿服务活动。

招募一支消费维权志愿者队伍，是市市场监管局从源头化解消费纠纷、构建消费纠纷社会共治格局的重要一环。像刘建军一样，我市已有300名来自各行各业的消费维权志愿者。他们积极参与消费纠纷调解、消费维权知识宣传、消费体察等活动，调动了全社会的积极性，增强了各行业的维权力量，形成“处处都有调解员、处处都有宣传员、处处都有监督员”的维权氛围。

在淇滨区黎阳路街道长城社区，设在这里的消费维权社区工作站，向社区居民敞开处理消费纠纷的大门。去年，市市场监管局在全省率先成立2家消费维权社区工作站，通过开展消费教育、消费投诉调解等多种方式，普及消费维权知识，延伸消费维权触角，打通消费维权“最后一米”，实现事前消费教育与事后消费维权“两手抓”，形成消费者权益保护良性闭环。

“机制推动”实现解纷全方位，营造诚信经营、放心消费环境

为推动消费维权处置便捷化，及时解决消费者诉求，市市场监管局完善维权处置机制，建立快速衔接机制，对重大、疑难复杂的消费纠纷，及时启动人民调解工作机制，缩短消费者申请调解时间周期；建立消费维权联席会议机制，强化部门间协作配合，形成工作合力，加快投诉解决；建立消费维权预警机制，结合全国12315平台汇集的大数据，加强消费维权数据分析应用，多形式、广渠道发布消费警示；建立消费纠纷快速处理机制，引导经营者加入ODR（在线消费纠纷解决系统），在线解决消费纠纷，同时推进12345政务服务便民热线与12315业务办理热线衔接，协同快速解决消费纠纷。

商家诚信经营，百姓才能放心消费。市市场监管局从经营主体发力，推动消费纠纷化解高效化。加大放心消费示范企业、街区、乡村、景区培育力度，推进放心消费创建“城市乡村、商品服务、线上线下、生产流通”4个“全覆盖”，共创建县区级放心消费示范单位618家、市级放心消费示范企业35家、省级放心消费示范企业3家。大力开展线下购物无理由退货承诺工作，发展线下无理由退货承诺单位180户，累计为消费者退货金额52万元。

针对重点商品、重点行业，扎实有效地开展社会监督。组织消费维权志愿者参加公用服务行业体察活动，对水、电、气、暖、通信、公交等公用服务行业进行“零距离”消费体验，促使企业规范经营行为，增强服务意识，改善服务质量，营造公平有序、和谐稳定的消费环境。