



2021年12月23日 星期四
责编:李曙光
美编:郭金芳
校对:曹韵红

《“莫让‘房倒树亡’的悲剧再次上演”》后续 专家现场为古树“排忧解难”

本报讯(株洲晚报融媒体中心记者/刘平)位于天元区嵩山路街道与栗雨街道交界位置,有一棵树龄达189年的皂荚树,因周边区域房屋拆迁,附近居民呼吁加强对其保护(详见本报12月17日A05版)。报道见报后,引起园林部门重视。

12月22日,市园林科学研究与技术指导所联合天元区园林绿化中心,组织专业人员对皂荚树生长环境进行现场查看。工作人员发现,皂荚树目前生长正常,树上结有皂荚;皂荚树周边区域有不少民房已拆除,紧挨皂荚树的几栋民房处于待拆迁状态;大树树干三面紧靠民房外墙,之间间距最窄处不到1米,届时对民房进行拆除作业时,可能对大树造成影响。

市园林科学研究与技术指导所相关负责人介绍,今年6月份,在对城区(不含浚口区)范围登记在册的78棵古树名木进行养护时,重新为皂荚树悬挂保护牌,刷白树干防止病虫害。接下来,将安排专人不定期查看其生长状况和周边环境,还会与街道办事处、建设单位、施工单位等进行对接,研究保护方案,保护好皂荚树。

附近居民表示,目前是皂荚成熟的季节,皂荚树上每年都结有不少皂荚,仍有市民慕名前来捡皂荚,用来洗头;皂荚树靠近在建的清水塘大桥,届时将成为清水塘大桥边的一大亮点。



▲皂荚树三面“紧贴”民房。记者/刘平 摄

拍卖公告

受委托,我公司定于2021年12月30日上午9:00,在www.zzfcpm.com举行网络拍卖会,拍卖芦淞区建设路99号九天国际广场4031号(建筑面积为157.5㎡)商业服务用房,起拍价为127.26万元,竞买保证金10万元报名参加,公告之日起至12月28日16时止为标的物展示、报名时间。报名地址:株洲市荷塘区红旗中路东都大厦914室,联系电话:13077086577(周)。

株洲市房地产拍卖有限责任公司
2021年12月23日

明明有专用车道,却总是“飞驰”在机动车道上 非机动车为何“不走寻常路”?



▲天台路喷绘了“非机动车、摩托车、两轮电动车”字样。记者/易楚瞳 摄

本报讯(株洲晚报融媒体中心记者/易楚瞳)近日,有市民发现,天台路绿化带与人行道间的道路喷绘了“非机动车、摩托车、两轮电动车”字样。可明明该走专道,非机动车却在机动车道上“飞驰”的现象依旧屡见不鲜,新施划的非机动车道为何不受待见?

现象 非机动车“跨道”行驶见怪不怪

12月22日,记者在黄河北路与天台路的交叉路口观察发现,来往不少非机动车车主无视非机动车道行驶在机动车道上,短短十余分钟,便有十几辆电动车“飞驰”而过。少数电动车车主不断地在私家车、公交车中间穿插前行,速度不亚于机动车。

庐山路也有绿色非机动车道,并贴有醒目标志。然而,过往的多辆自行车和电动车几乎无一从非机动车道行驶。一些电动车车主甚至在机动车道上由东向西逆向行驶,有的则占据大半个非机动车道,私家车行驶经过,只能不停鸣笛示意,但其依旧我行我

素拒绝让道,影响道路交通行驶效率。

红旗中路、红旗南路也有非机动车道,但沿途电动车车主大都直接在人行道上穿梭,且车速不低。行人遇见电动车在人行道穿梭,只能不断躲闪以防不测。

吐槽 机动车占道停放,骑行不便

采访中,不少非机动车车主表示,不是他们不愿意走非机动车道,而是该道路经常被机动车占道停放,致使其骑行不便,才行驶上了机动车道;而一些车主则坦然,不走非机动车道纯粹为图省事,为了方便到达目的地。

记者在庐山路等路段看到,的确有不少私家车主、出租车将

车停放在非机动车道上,造成非机动车车主骑行不便。

“机动车随意停车开门,也让非机动车车主们不愿在专道上行驶。”12月3日,原本行驶在珠江南路非机动车道上的易先生,险些因一司机大幅度开门的行为发生碰撞。因此,像易先生这些遭遇“开门杀”阴影的非机动车车主,

哪怕占用机动车道或人行道,也不愿冒险在非机动车道上行驶。

在红旗北路的火花塞厂附近,两辆机动车则正好将非机动车道拦腰“斩断”,一些非机动车只能绕行。“这条路晚上光线不太好,机动车若停靠树影下,非机动车难免与其刮蹭,致使双方互有损伤。”家住新城壹号小区的刘女士说。

倡议 专车走专道,安全有保障

各行其道是道路交通的基本原则。《道路交通安全法》中对非机动车行驶有明确规定,非机动车应在非机动车道内行驶;在没有非机动车道的道路上,应当靠车行道的右侧行驶。

机动车占用非机动车道行驶,将被罚款100元、不记分;而占

用非机动车道停车,则将罚款200元、记3分。

非机动车道被占用无法在本车道行驶的非机动车,可以在受阻路段借用相邻机动车道行驶,并在驶过被占用路段后迅速驶回非机动车道,机动车遇此情况应当减速让行。

记者手记 完善非机动车道建设更显城市温暖

非机动车“不走寻常路”,肆意穿梭大街小巷,影响道路交通安全的问题由来已久。这不单是机动车、非机动车主需要提升自身素质的问题,更多的是要道路交通法律法规不断完善、非机动车专用道基础建设与宣传教化“齐步走”。

综观《道路交通安全法》中的法律条文,其涉及责任主体和处

罚多为机动车车主,而对于非机动车群体,则笔墨甚少,处罚力度明显偏低;城市规划建设中,非机动车车道也只有建设技术标准,而无设置规范,各城市之间非机动车建设力度与水准参差不齐。

非机动车是城市部分居民出行的必备工具,随着城镇化进程加速,非机动车道建设也亟须跟上时代步伐,满足该类居民群

在此,株洲晚报倡议各位市民,机动车车主切勿在非机动车道随意停车,避免非机动车车主出行不便;在有非机动车道的地方,市民骑行非机动车时则应走专属车道,骑行速度虽然慢一点,但这样更安全。

体日益变化的道路出行需求。非机动车专用道是否也可设置红绿灯?分左右转向道?其标志和宣传可否更接地气?这些内容,都可以纳入政府决策考虑范围。

“利民之事,丝发必兴;厉民之事,毫末必去。”完善城市非机动车道建设关乎群众利益,拿着显微镜看民生疾苦,为民生解忧,这样才能更加彰显城市的温暖。

2021年12月23日 星期四
责编:成姣兰
美编:郭金芳
校对:袁一平

2021年接近尾声,做完今年以来处理的消费维权投诉举报报表统计,得出的数字让天元区市场监督管理局消费者权益保护科科长谭亦安不可置信:自2020年初以来,以区局12315消保科为指挥中心,全区5个市场监管所40名执法人员办结投诉举报18793件,其中今年就有13417余件。而在2017年至2019年,这一数字仅为1613件,占比不到后两年的10%。

在公众的印象里,这几年天元区消费环境越来越好,诚信经营已成商家共识。缘何会如此多投诉举报?“离不开职业投诉举报人的‘功劳’。”谭亦安说,营造放心消费环境,是市场监管人的职责和使命担当,而消保科和各基层市场监管所,更是担当了消费卫士的重担。

不放过一起投诉举报,全局上下以每天处理约53起投诉举报的任务量,达到办结率100%,满意度99%,5年里累计为消费者挽回经济损失1420.73万元。

这背后,是他们对人民至上理念的坚定执行,对放心消费的孜孜追求,对工作的创新突破。2021年,天元区市场监管局获评湖南省消费维权先进集体,株洲地区仅此一家。

全年办结万余起消费投诉举报案件,挽回损失387.47万元 打造放心消费环境,他们是如何做到的?

株洲晚报融媒体中心记者/成姣兰 通讯员/谭亦安



▲执法人员进行现场调查了解。通讯员供图

死抠办理时限,全年无一起超期办结案件

早晨8:20,谭亦安打开办公室电脑上的12345系统和12315系统,开始接收、分流各种投诉举报单。他要在最短的时间里,将系统投诉咨询举报线索分到各市场监管所或相关业务科室。

随之,各所也同步开启紧张的一天。“我们分为三个片区,区局转交案件后,我们根据片区组,只有两辆执法车,怎么办?”

“我们有一个排班表,当天无执法车的组,尽量安排需要双方当事人到所里调解处理的复杂案件。”该所副所长曹宏说,遇到紧急案件,有时也只能

开私家车执法。“案件拖不得,一拖,电话又来了,深化了矛盾。”每天下班前,谭亦安的电话仍在忙碌。当天到办结日期的案件,他要一一落实。有时,执法人员还在办理回来的路上,只能通过电话帮忙录入系统。每到这个时候,分秒必争。

“不是在处理投诉,就是在去往处理投诉的路上。”曹宏这样总结自己的每一天。

办理时限,是上级给他们的工作要求,也是他们对消费者的承诺。近年来,天元区无一起超期办结案件。

投诉举报不分大小,一年挽回经济损失387.47万元

机构改革、三局合并、电商迅猛发展……投诉增多有很多现实原因,然而,最根本原因在于职业投诉举报人案件激增。

记者采访时,办公室又接到了两封来自外省的投诉信件。其中一封举报我市一商行在天猫店铺卖的一款知名医用冷敷贴面膜,未按照医疗器械广告在显著位置标明广告批准文号,涉嫌虚假宣传。类似广告违法嫌疑,该举报信列举了4条。最后,投诉人明确表示,要求商家赔偿500元,如商家同意赔偿,请告知本人联系方式,如拒绝协商,请贵局转为举报案件。

外省人员一般采用信件投诉,投诉内容详尽且法律条文引用清晰,且多次收到同一人投诉,一看就是职业投诉举报人。“也要核查处理,违法事实轻微的,责令商家整改;违法事实明显的,立案查处;对于违法事实不成立或过度维权行为等则不予支持。”谭亦安说,近两年来与职业投诉举报人交锋,他们已总结出十几种不同的处理办法。

如何破解职业投诉举报案件增多现状,成为天元区市场监管局执法人员需要共同攻克的难题。

“消费者投诉不分大小,不能放过一起违法行为,但也不能纵容一个目的不纯的职业投诉举报人,如何把握尺度,唯有细致。”泰山市场监管所所长肖冠华表示。

几天前,消费者王先生拨打12315投诉称,其今年夏天时在一保健机构预定了三伏贴,因自身原因只贴了两次,后双方协商退款时发生分歧,消费者认为应该退还70元,而该机构认为只能退68元。

2元之差,消费者投诉至市场监管部门。“可能有人会说,这还不够执法车的油钱,但涉及消费者利益,再小的事,都要到现场,都要处理好。”谭亦安说,这是市场监管人员的铁则。经过协商,最后,该保健机构退还了2元钱给消费者。

今年,天元区市场监督管理局为消费者挽回经济损失387.47万元。

加强集群注册管理 消费投诉逐步下降

支持创客空间、众创空间、创业孵化器 etc 等创新创业载体发展,促进大众创业、万众创新,2019年起,株洲高新区颁布《企业集群注册登记管理办法》,高新区先后成立7个集群注册托管企业,吸引了200余家企业集群注册,这其中,一半以上为电商。

而今年的投诉举报中,一半以上也集中在这些电商。“电商入门门槛低,从业人员对广告法等法律知识了解有限,容易引起职业投诉举报人的关注。”谭亦安说。

针对这一现象,近年来,天元区市场监管局进一步加强企业托管机构的管理,每半年托管机构都要向监管部门递交集群企业动态名单,对存在问题的企业列入经营异常,并与平台所在地杭州余杭区市场监管部门联动,请求协助调查并停止其在平台上的经营活动。

同时,该局通过约谈等方式,加强托管机构对集群注册企业的管理。

规范托管机构,加强电商从业人员培训指导,多管齐下,消费投诉举报数量逐步下降。

建立20座维权服务站 建立快处快赔机制

眼下进入干洗店经营旺季,此类消费投诉也逐渐增多。如何畅通此类消费投诉渠道?

今年,在天元区市场监管局的指导下,株洲易新洗衣科技有限公司消费维权服务站设立并投入运营,专业的售后人员、统一的赔偿标准,让此类投诉搭上快速化解的维权直通车。

易新洗衣在全市拥有40余家门店,年洗衣量10万件以上。今年,该公司成为湖南洗涤行业标准试点单位,在市场监管部门指导下,其进一步规范客服配备和维权处理流程。市民通过12315投诉有关该企业的问题后,监管部门可直接派单至该企业。企业受理后,将在规定时间内处理完毕并进行反馈。

今年,天元区市场监管局着力进行基层维权网络规范化建设,落实“学党史、当先锋——我为群众办实事”要求,以售后服务或顾客服务部、服务中心为依托,在投诉量集中的行业,建立起快处快赔的维权服务站。两年来,各销售、服务领域共建设消费维权服务站20家。

以各维权服务站为依托,该局建立维权互动制度,通过联网直通、三方通话、现场指导等方式,与消费维权服务站进行实时沟通,各站点自行处理消费纠纷的能力进一步提高。对处理消费纠纷不力或虚报处理消费纠纷结果的经营者,监管部门采取行政约谈等手段,让消费维权服务站的工作效能不断提高,真正把消费纠纷化解在企业、解决在源头。

据统计,本年度内,天元区各维权站企业自行解决投诉纠纷达145起,为消费者挽回经济损失5.7万元。