

接通市民来电 155 万个,受理有效

# 市长热线 11 周年

12345, 服务找政府。在株洲,这句话已深入人心家喻户晓。

今天,是株洲市市长热线“11 岁生日”。自 2009 年 10 月 29 日开通以来,市长热线持续保持“两头热”,在群众与政府之间架起了一座“连心桥”。

11 年来,这条被市民亲切地称为“连心线”“暖心线”“幸福线”的市长热线,始终致力于为市民提供最贴心、最优质的全天候服务,作为一条联系群众的纽带,赢得了市民的充分信任。

11 年来,这条有电必接、有接必处、有处必果、有果必复的市长热线,共接通市民来电 155 万个(含重复来电等),共受理市民反映有效事项 106 万件,办结率 99.8%,首次办理市民满意率达 97.6%。

11 年来,这条

涉及从城市建设到规划管理,从公安户政到社会事业,从服务三农到劳动保障,从房地产业到交通运输等方方面面的市长热线,已成为一座城市公信力的象征。

11 年来,市长热线办共接到市民感谢电话(信件)逾 3000 个(封),收获锦旗 30 面,多次获评省、市“青年文明号”和市“文明窗口”,并在第二届全国 12345 政府服务热线高质量发展研讨会上,捧回“骏马奖”。

11 年来,4000 余个日日夜夜,市长热线始终坚守如一,深深融入株洲市民的生活之中。



▲市委副书记、市长阳卫国向来电市民了解情况

## 这根线,直通“一把手”

“您好!这里是市长热线,请问有什么事可以帮您?”这样一句开场白,在株洲市市长热线办公室的接线大厅里,每天都要重复成百上千次。

大到人身安全、妇女权益保障、住房、就业、社保,小到街巷院落积水、无盖窨井伤人、噪音扰民,接线员每天接到的投诉、咨询琐碎繁杂五花八门。即使事情再小,接线员也绝不怠慢。

“市长热线代表的是政府,是市长听民意、解民忧的重要途径,容不得马虎。”株洲市市长热线办相关负责人刘波说。

听民意、解民忧。即使工作再忙,市委副书记、市长阳卫国每年必定要参加接听热线。

“事关百姓利益的‘小事’就是我们要抓的‘大事’,各级各部门要高度重视市长热线的工作,认真倾听群众呼声和诉求,牢记‘人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标’,义不容辞地把老百姓的事办好办实,努力让市长热线成为市民的‘连心线’‘暖心线’和‘幸福线’。”他说。

办好事关百姓利益的“小事”,阳卫国一直身体力行。茶陵县界首镇朱岭村村民罗小光致电市长热线反映,朱岭村是贫困村,他在该村村委会的帮助下,率先养殖了猪、牛等牲畜,成功脱贫。但由于缺乏资金、技术支持,他在养殖过程中遇到了一系列问题,希望能够得到政府的帮助,以扩大养殖规模,并带动村里的贫困户通过发展养殖业脱贫致富。

此后,阳卫国专程来到罗小光家中,为他带来资金和技术上的帮扶,并勉励罗小光一心一意搞养殖,带动其他村民共同富裕。

有市民曾在阳卫国的接线活动中反映,市二中侧门的公交站,因为私家车停靠不规范,对学生乘车以及家长接送带来不便、存在交通安全隐患,阳卫国当即要求相关部门现场查看、解决问题。

对于株洲火车站、武广株洲西站秩序混乱、有损城市形象的投诉,阳卫国在接线之后,即到现场突击督办,并要求立行立改,“半个月之内,必须大见成效”。

拿起电话听民意,俯下身去解民忧。多年来,市政府领导以及市直相关部门“一把手”接听市长热线,在株洲已经成为常态。

市长热线办数据显示,仅 2019 年,市长、副市长接听市长热线时,就受理 62 件市民反映的热点难点问题;城市各区主要负责人接听市长热线受理问题 66 件;五县市区参照市做法,安排政府班子成员及部门负责人接听本地 12345 县(市)市长热线(即市长热线县级分平台),共开展活动 78 期,受理市民诉求 369 件;城管局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市退役军人事务局、市住建局、市交通运输局、市行政审批服务局等 14 位重点承办单位主要负责人也先后走进市长热线办接听市民电话,共受理市民诉求 256 件。

“件件有交办、件件有落实,得到了广大市民的热情点赞。”市长热线办负责人说。

## 这根线,系着百姓情

从接听来电到记录、梳理,再到受理、交办,再到督办、回复,在一次次“民生接力”中,市民遇到的难事、急事、烦心事被一桩桩化解。

今年 10 月 25 日深夜,市民张先生拨打热线反映,天元区一小区附近,工地仍在进行施工,噪音影响居民正常休息,希望相关部门介入,要求工地文明施工。

从张先生拨打热线到市长热线办将问题向相关部门转办,执法人员不到半小时即赶到小区附近工地,查明噪音来源,并要求工地立即停工。1 小时后,事件办结回复发送到投诉市民手机上,张先生反馈评价“非常满意”。

今年 10 月 14 日清晨,市民刘先生带着写有“热情服务 真情为民”的鲜红锦旗来到市长热线办,感谢该办工作人员为其解决了奔走多日都没有结果的大难事。

刘先生称,他此前通过司法拍卖的方式拍得了我市一套房产,而在办理不动产登记过程中,由于并非非常规方式,加之种种误会,让他向建设单位多转账了 5 万元,而建设单位也因为各种原因,一直没能将 5 万元退还。

从 8 月开始,他便多方奔走,希望解决问题,拿回属于自己的 5 万元。可情况远比刘先生想的要复杂,两个多月过去了,问题石沉大海,建设单位负责人远在国外,5 万元退还看起来遥遥无期。

万般无奈下,刘先生抱着试试看的心态拨打了市长热线。让他没想到的是,在市长热线办工作人员的督办和协调之下,他用了 2 个月都没能拿回的钱,2 天就打进了他的账户。



▲问题解决后,市民刘先生(右)送来锦旗表示感谢

# 三年没拿租金,商铺业主齐讨说法 世贸广场多米新街市何去何从?



▲世贸广场多米新街市市场入口大门紧闭 记者 陈驰 摄

听民意 解民忧  
市长热线 12345

前两天,荷塘区世贸广场多米新街市多名业主致电市长热线反映:我购买的商铺出租三年多,却没有收到一分钱租金。跟我一样情形的共有 200 多名业主,上千万投入资金可能打水漂了,希望相关部门能介入协调。

记者 陈驰 核实

前天,记者跟随市长热线督办员来到世贸广场多米新街市,商场大门紧闭,已经上锁。业主李先生说,当时开发商声称要打造一个五星级农副产品中心,是我市的菜篮子工程。采取的是整体打包经营,给业主返租金的形式。

可没想到,从 2017 年开始,商铺的经营就举步维艰,越往下做,开张的商铺就越来越少。业主们直呼上当了,有业主甚至要求开发商退商铺。

据了解,商铺整体打包给飞翔商业公司运营。根据协议,市场运营利润的八成返给业主做租金,两成作为运营成本。但三年根本没有盈利,因此没有返租金。

对此,世贸房地产公司总经理苏泉表示,他们和业主只存在商铺买卖

关系,商铺运营不下去,与他们无关,不存在退商铺的说法。

而飞翔商业公司负责人说,现在正在和业主协商,由于业主存在不同的想法,导致协商无法进行下去。接下来何去何从,首先得业主达成一致意见。

为处理此事,我市多个部门已经介入协调。从 9 月 22 日到 10 月 23 日,就召开了 11 次协调会。不过,到目前为止,还未能达成一致意见。现在,市市场监管局、市住建局和荷塘区相关部门还在继续协调,商讨解决问题的办法,尽可能帮业主减少损失。

律师杨纲提醒市民,如果对方有欺诈或者胁迫的行为,市民可以在一年内依法要求解除合同。另外,投资有风险,一定要谨慎。

## 这个老旧小区 多家餐馆油烟直排



▲餐馆油烟直排,窗户外满是油垢 记者 姚时美 摄

近日,陈先生拨打晚报新闻热线 28829110 反映:我是回中兴村小区的居民,我们这里的房子,一楼是车库,很多被改成了门面,其中就有十几家餐馆,这些餐馆长期用排风扇直排油烟,我们每天都被油烟熏得难受。

记者 姚时美 核实

昨日上午,记者来到中兴村,只见这里开了不少餐馆,几乎都只安装了

排风扇,将油烟直接排到窗户外,而楼上就是居民住宅,很多餐馆的排风扇外,明显积起了厚厚的油垢。

陈先生告诉记者,小区 1999 年交房,长期以来,他们受到餐馆的油烟直排影响,问题一直没有得到解决,“我们不知道该往哪里反映。”

最后,记者将情况反馈到市生态环境局石峰分局,相关负责人表示,将立即安排执法人员进行调查处理。

## 市民网上买到“三无产品” 网店老板被判“退一赔三”

本报讯(记者 贺天鸿)如今网购已经成为人们日常生活习惯,但消费者网购时买到“三无产品”该怎么办?近日,天元区法院判决了一起网络购物合同纠纷案,网店店主王某最终被判向消费者田某“退一赔三”。

### 使用网购面膜出现不适

5 月 27 日,田某通过“拼多多”购物平台,在王某实名认证经营的店铺“美肌草美肤商行”处,购买了“姿黛中药海藻面膜”产品两罐,价格总计 396 元(免运费)。田某称,6 月 1 日他收到货物后,开始使用上述产品,出现了轻微不适,停用后不适症状随即恢复。

田某发现所购买的产品名称为“中药海藻面膜”,网页大量宣传了“美白”等功效,但产品外

包装上仅标注“中药海藻面膜功效”“使用方法”,未标注生产日期、保质期、厂名厂址和生产许可证等信息,亦未标注特殊用途化妆品批文。

所以,田某认为王某销售的案涉产品是虚假宣传且系“三无产品”,诉请法院判决王某“退一赔十”。法院受理本案后,王某经法院合法传唤,无正当理由未到庭参与诉讼,法院遂依法缺席审理。

### 确系“三无产品”且存在虚假宣传

法院审理认为,田某从王某经营的网店购买涉案产品,并支付相应货款,可以认定双方之间形成网络购物合同关系。

根据《化妆品卫生监督管理条例》第二条、第十条的相关规定,涉案产品宣称是面膜产品,属于化妆品;生产特殊用途的化妆品,必须经国务院卫生行政部门批准,取得批准文号后方可生产。并且,国家食品药品监督管理局制定的《关于进一步明确化妆品注册备案有关执行问题的函》(食药监药化管便函[2014]70 号)中明确规定,只有特殊用途化妆品才能宣称具有

“美白”“祛斑”功效。本案中,涉案产品未取得特殊用途化妆品批准文号,却在网页及外包装上宣传“美白”“祛斑”功效。且涉案产品未标注生产日期、保质期、厂名厂址和生产许可证等信息。所以涉案产品是不符合产品安全标准的化妆品,但是,田某所主张价款十倍的惩罚性赔偿仅适用于“食品”。

于是,法院遂依法判决王某赔偿退还田某货款 396 元,并赔偿 1188 元。法院对涉案产品依法予以没收并销毁。

## 《修了一年车,一分钱没拿到》后续 时隔 4 个月 尹大爷又来投诉

本报讯(记者 廖智勇)6 月 4 日,晚报 A9 版报道了 79 岁尹大爷被拖欠劳务费一事,当时当事人答应这笔钱会支付给尹大爷。时隔 4 个月,尹大爷再次给晚报热线 28829110 打来投诉电话:株洲钻石运输有限公司拖欠我的车辆维修费,还是没有给我结清。

尹大爷证实 7 月 15 日确实已经拿到了 2 万元的车辆维修费,向记者说明情况时,他忘记将这个细节交代清楚。在记者的调解下,尹大爷最终接受了下月结清欠款的提议。

昨天,记者联系了该公司负责人龙泽栋,他解释说,当初承诺后,公司 7 月中旬就已经向尹大爷支付了 2 万元的维修费用,只剩下 7000 多元未支付。公司

并非有意拖欠剩余欠款,因为账务问题和资金周转问题,确实没能及时结算给尹大爷,对此,他之前已经向尹大爷做过解释。

龙泽栋再次承诺:在下个月内,公司会跟尹大爷结算清楚,将剩余欠款如数还清。