

《市场监督管理投诉举报处理办法》正式施行

新规护航消费路 依法维权更省心

e线播报

刷脸购药“秒结算” 医保服务更暖心

本报4月20日讯(记者 徐文莉)近日,记者从市市场监管局了解到,国家市场监督管理总局令第121号《市场监督管理投诉举报处理办法》(以下简称《办法》)于15日正式施行,标志着消费维权法治化、规范化迈入新阶段。

作为一项重要的消费者权益保护新规,《办法》提出投诉与举报统一通过12315渠道办理:消费者可拨打12315热线、登录全国12315平台(网站、App、小程序)或到市场监督管理部门窗口、邮寄材料办理。

《办法》清晰界定了投诉与举报的区别。投诉指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,与经营者发生消费者权益争议后,请求市场监督管理部门解决该争议的行为。举报是自然人、法人或者其他组织向市

场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

针对投诉处理流程,《办法》作出明确规定:市场监督管理部门自收到投诉之日起7个工作日内决定是否受理,并告知投诉人;受理后,经投诉人和被投诉人同意,可采取现场或在线方式组织调解;自受理之日起60日内未能达成调解协议的,将终止调解;若出现双方和解、拒绝调解、无法达成调解协议等情形,将终止调解并在7个工作日内告知双方。

举报处理流程为:市场监督管理部门按照《市场监督管理行政处罚程序规定》进行调查处理,15个工作日内完成核查并决定是否立案,立案后90日内作出处理决定。对同一事项重复举报的不再另行处理,但补充新

事实的举报可合并处理。

根据《办法》,消费者投诉时需要提供的材料包括:投诉人的真实身份信息(姓名、电话号码、通信地址等);被投诉方信息(被投诉方的名称或姓名、地址);具体投诉请求及事实依据,需清晰说明诉求和争议事实,并提供购物小票、支付凭证、订单截图、聊天记录、商品实物照片或视频、保修卡、合同协议等相关佐证材料;委托他人投诉的,需提供授权委托书原件及受托人身份证明。投诉人需对所提供材料的真实性负责。

《办法》明确下列7种情形市场监督管理部门不予受理,分别是:投诉事项不属于市场监督管理部门职责,或者本行政机关不具有处理权限的;法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者

其他行政机关、消费者协会已经受理或者处理过同一消费者权益争议的;不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的;除法律另有规定外,投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过3年的;未提供真实身份信息、委托材料的,或者提供虚假材料的;冒用他人名义或者拒不配合市场监督管理部门核验真实身份信息的;法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

《办法》提到,市场监督管理部门的调解不是解决争议的唯一途径。若调解终止或对结果不服,消费者仍可通过向人民法院提起诉讼、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁两种途径维权。

本报4月20日讯(记者 杨文洁)近日,东平县医疗保障局聚焦群众实际需求,主动优化服务举措,为辖区20余家定点零售药店统一配置医保刷脸支付设备,以智慧医保创新应用打通服务群众的“最后一公里”,让更多的参保群众购药结算更便捷“快车道”。

过去,参保群众在药店使用医保结算时,需随身携带实体社保卡,或在手机上出示医保电子凭证。一旦忘记带卡、手机没电、操作不便等情况出现,结算效率便大打折扣,尤其对老年群体而言,智能手机的使用更是一道难以逾越的“数字鸿沟”。

随着医保刷脸支付设备的全面投用,这些问题都迎刃而解。参保群众购药结算时,无需携带社保卡,也无需操作手机,只需面对设备完成人脸识别,短短数秒即可完成医保身份核验与费用结算,真正实现“无卡无

码、刷脸即付”。整个过程简便快捷、安全高效,不仅有效解决了日常购药结算中的堵点难点,也为老年群体跨越“数字鸿沟”提供了实实在在的便利,赢得了群众的广泛好评。

此次医保刷脸支付设备的投用,进一步扩大了智慧医保服务的覆盖面和可及性,真正把便民红利送到群众“家门口”。近年来,东平县医疗保障局持续运用数字化、智能化手段升级医保服务模式,优化购药结算流程,提升经办服务效能,在提高定点药店服务效率的同时,让参保群众享受到更加便捷、更有温度的医保服务。

东平县医疗保障局将持续推进医保服务智慧化、便民化,聚焦群众就医购药急难愁盼,推出更多接地气的务实举措,不断完善医保服务体系,用心用情守护参保群众权益,让医保服务更高效、更贴心、更惠民。

“中央专项彩票公益金大病儿童救助项目”先天性心脏病救助开始申报

资助标准分6档,最高3万元

本报4月20日讯(记者 徐文莉)近日,记者从市红十字会了解到,由中国红十字总会负责,委托中国红十字基金会组织实施,协同全国各级红十字会和定点医疗机构执行的“中央专项彩票公益金大病儿童救助项目”先天性心脏病救助开始申报。确诊为先天性心脏病且需要手术治疗的0至14周岁泰安籍儿童可申请资助。

据了解,该公益项目资助标准分6档:自付1万元(不含)至1.5万元(含)的先心病患儿,每人资助5000元;自付1.5万元(不含)至2万元(含)的先心病患儿,每人资助1万元;自付

2万元(不含)至2.5万元(含)的先心病患儿,每人资助1.5万元;自付2.5万元(不含)至3万元(含)的先心病患儿,每人资助2万元;自付3万元(不含)至3.5万元(含)的先心病患儿,每人资助2.5万元;自付3.5万元以上的先心病患儿,每人资助3万元。该公益项目实行先申报、后手术流程,对于复杂先心病患儿需多次手术且已获得一次资助的,在完成第二次或第三次手术并提报相关材料后,可予补充资助,最高资助金额累计不超过3万元。

申请材料方面,申请人可登录中国红十字基金会官方网站,点击“求

助”下载打印,也可以关注中国红十字基金会微信公众号,点击“寻求帮助-我要求助”下载打印。具体需提交的材料包括:申请人(患儿)、监护人双方户口簿复印件各1份(如一家三口不在同一户口或者户主非患儿双亲,需要提供患儿出生证明);监护人双方身份证复印件各1份;患儿近3个月内的超声心电图检查报告/心脏彩超报告和诊断证明书(需含有先天性心脏病或先心病字样)复印件各1份。

市红十字会提醒,该项目申请材料审核要求严格,申请人需严格按照基金申请资料清单填写,确保提交的申请资料真实、准确、完整,避免因申

请资料不符合要求发生退回重办的情况发生。资料准备齐全后,患儿监护人可通过“红救助”微信小程序线上申报,或携带资料到各县(市、区)红十字会线下申报,申请材料经各县(市、区)红十字会审核后逐级上报。

此外,非农业户籍的先心病患儿,须提交家庭情况说明,并附申请前12个月父母双方工资流水。若一方为自由职业、无固定收入,另一方有固定收入,只需提供有固定收入一方的工资流水,同时附上另一方近1年微信交易流水及家庭情况说明;若双方均无固定收入,则需提供家庭情况说明及双方近1年微信交易流水。

泰山区人力资源和社会保障局“送法入企” 助力企业防控用工风险

本报4月20日讯(记者 杨文洁)近日,泰山区人力资源和社会保障局深入辖区国企开展“送法入企”专题服务活动,为企业提供免费法律指导服务。

活动中,泰山区人力资源和社会保障局工作人员围绕企业用工管理中的常见痛点难点,开展了劳动争议预防及用工风险防范座谈交流。工作人员结合近年来的劳动争议典型案例,重点解读了劳动合同订立、工时休假管理、加班费支付、工资发放、经济补偿适用等高频问题,对员工入职、在职、离职全流程的合规要点进行了细致剖析,并就完善内部

规章制度、规范用工流程、建立争议内部协商机制等方面提出了针对性建议。

随后,参加座谈交流的企业代表就日常用工中的疑难问题现场咨询,工作人员逐一耐心解答,帮助企业厘清用工误区,明确合规管理方向。

此次“送法入企”活动是泰山区人力资源和社会保障局强化劳动争议源头治理、优化涉企服务的重要举措。该局将持续聚焦企业用工需求,常态化开展精准普法、政策宣讲和用工指导服务,推动劳动争议处理从“事后处置”向“事前预防、源头化解”转变。

精准喷洒降飞絮

近日,泰山景区虎山管理区启动杨柳絮专项治理工作,通过科学管控手段优化园内生态环境,为市民、游客打造清爽舒适的游园空间。

工作人员采用高压水枪喷施凝絮剂,对园区内杨柳雌株实施全覆盖喷洒作业。作业时,工作人员精准操控高压水枪,将稀释后的凝絮剂均匀喷洒在树冠上,使细密水雾全面包裹枝叶,确保药剂充分附着、发挥实效。

“相较于传统的清水喷淋等方式,凝絮剂喷洒更具针对性,这是管理区开展科学治絮、精准治絮的一次有益尝试。”工作人员说。

记者 刘小东/文 通讯员供图



研学热解锁古村振兴新图景

□记者 郑凯 通讯员 董效晏 武因正

连日来,有着600余年历史的肥城市孙伯镇五埠村迎来春季研学热潮。一批批研学团队走进古村石巷,在巡游探访、农耕劳作、非遗体验中开启一场沉浸式文化研学之旅,让这座古老村落落在研学热潮中焕发新生机。

“‘门中有门、院中套院’的伙大门是我们五埠村独有的特色建筑,藏着老辈人的邻里温情和古人的建筑智慧。”讲解员的声音在幽深的古巷中缓缓回荡,研学学生放慢脚步,驻足观察错落有致的石头民居,伸手触摸斑驳的石雕,认真聆听古村的传说与红色记忆。

随着一阵急促的鼓点响起,变脸艺人身着艳丽戏服登场,移步换形间,一张张色彩斑斓的脸谱瞬息变换,引得研学学生欢呼阵阵、掌声不断。传统民俗技艺与古村氛围相融,让大家近距离感受非遗曲艺的独特魅力,在欢声笑语中领略中华优秀传统文化的博大精深。

走进五埠村农耕体验区,泥土的清香扑面而来,研学学生化身“小小农夫”,沉浸式体验传统农耕乐趣。在手磨豆浆体验区里,研学学生两人一组,合力推动沉重的石磨,随着石磨转动,乳白的豆浆顺着石缝缓缓流出,香气



■青少年在五埠村开展研学活动。 通讯员供图

弥漫开来。在面食体验区,带队教师手把手教学生揉面、塑形,一个个形态各异的窝窝头逐渐成形。汗水与笑容交织,让孩子在实践中深刻体会“一粥一饭,当思来之不易”的内涵。

非遗体验区人气爆棚,拓片、面塑、手绘风筝等特色课程,成为研学学生的“必体验项目”。一张张桌子整齐

排列,研学学生围坐在一起,在非遗传承人的耐心指导下,感受传统技艺的独特魅力。

拓片台前,研学学生屏住呼吸,小心翼翼地铺纸、蘸墨、轻敲,一笔一画间,古老的纹样在宣纸上清晰呈现;面塑区,一团团色彩鲜艳的彩泥在研学学生的指尖揉捏、塑形,转眼间,栩栩

如生的小兔子、憨态可掬的小熊接连诞生,创意与技艺碰撞出奇妙的火花。

“第一次体验拓印和面塑,太有趣了,真希望能常来这里感受传统文化的魅力。”研学团队学生兴奋地说。

研学产业如同一条纽带,将五埠村的古村文脉、非遗技艺、农耕文明与孙伯镇全域文化、生态、旅游资源串联成链,为乡村发展持续注入活力。

“村里始终坚持‘保护为主、传承为辅’,发动村民守护古村一砖一瓦与文脉根脉,依托特色资源打造研学基地,让青少年在沉浸式体验中传承文化、感悟初心。”五埠村党支部书记、村委会主任赵同军说。

五埠岭伙大门景区总经理杨红娟介绍,今年以来,景区已接待研学团队200余个,研学学生超3万人次,同比增长25%,研学相关收入增长10%。景区将依托“山东第一石头村”“全国独特伙大门”品牌优势,不断创新研学体验,丰富业态布局,让非遗“活”起来、乡村“火”起来。

如今,五埠村以特色研学为抓手,走出一条“文化传承+研学实践+乡村振兴”的融合发展之路,为当地文旅产业提质增效、乡村全面振兴绘就生机盎然的崭新画卷。

泰山区财源街道财西社区举办摄影展 老巷藏回忆 光影暖邻里



■摄影展现场。 通讯员供图

本报4月20日讯(记者 温雯)近日,泰山区财源街道财西社区举办“老城记忆—财西篇”摄影展,唤醒城市记忆,凝聚邻里温情。参展作品展现财西老街的岁月痕迹,让居民在回忆中感受社区文化根脉。

展览精选60张老照片,涵盖

财西老街的市井烟火、邻里互助的温暖瞬间、老建筑的独特风貌,从斑驳的砖墙到热闹的集市,从几代人的成长记忆到社区变迁的点滴印记,每一张照片都是时光的“见证者”。不少老年人在照片前驻足,与邻居、朋友回忆起过去的故事,感慨万分。

居民落入诈骗陷阱 民警设伏抓获嫌疑人

本报4月20日讯(记者 董文一 通讯员 陈莹)近日,市公安局泰山分局岱庙派出所民警依托警民联动机制,成功抓获一名负责线下取款的诈骗团伙成员,帮助居民避免了33万元的经济损失。

事发当日,岱庙派出所接到辖区居民紧急求助。该居民称其前期遭遇虚假投资理财诈骗,后来发觉受骗并向公安机关报警,诈骗分子即将抵达泰安,从其手中取走33万元现金。

接到求助后,民警迅速指导

报警人与对方保持联系,并确认取现时间与具体地点。与此同时,岱庙派出所联合分局刑侦大队一中队同步开展研判,部署抓捕方案。

当日10时许,民警在某小区附近将前来取款的嫌疑人抓获。经初步审查,该嫌疑人为诈骗团伙的“中间人”,专门负责线下取款转移赃款。目前,嫌疑人已被依法采取刑事强制措施,案件正在进一步深挖中。

警方提醒广大群众,投资理财应选择正规渠道,切勿轻信“高收益、稳赚不赔”等虚假宣传,如遇可疑情况,请第一时间拨打110报警。

提个醒