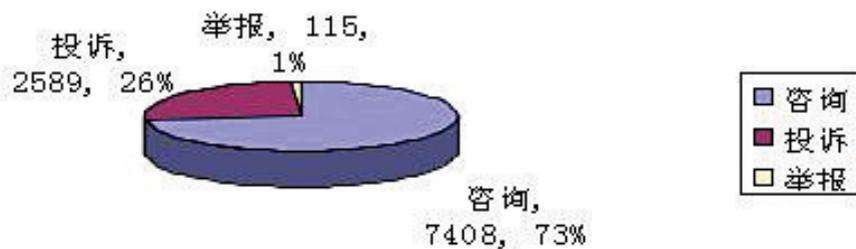


# 2016年我市“12315”受理消费者咨询、投诉、举报10112件 汽车和电信服务成投诉热点

全市2016年咨询、投诉、举报受理量示意图



□本报记者 王培 杨旭

3月14日,市工商局、市消协召开“3·15”国际消费者权益日宣传活动新闻发布会。记者从发布会上获悉,市工商局12315指挥中心2016年共受理消费者咨询、投诉、举报10112件。其中,汽车和电信服务分别位列商品类投诉和服务类投诉首位,成为消费者反映最为强烈的问题。

## 受理量同比增长 15.38%

据介绍,2016年,市工商局共接受消费者咨询7408件、投诉2589件、举报115件。已处理投诉2507件,处理率达96.83%,挽回经济损失79.77万元;已处

理举报115件,处理率达100%。

与2015年同期相比,2016年受理量总体增长了15.38%。其中,咨询量增加了1196人次,增长19.25%;投诉量增加255件,增长10.92%;举报量减少103件,降低了47.2%。

2016年的消费投诉热点主要集中在交通工具类、日用百货等商品质量问题及电信服务、居民服务等服务方面。其中,汽车和电信服务分别居商品类投诉和服务类投诉首位。

## 汽车及零部件投诉占比较高

“随着生活水平的不断提高,城乡居民的汽车消费越来越旺盛。近两年来汽车消费投诉呈现出逐年递增的趋势。

2016年全市“12315”系统共受理交通工具类商品投诉348件,其中汽车及零部件类商品投诉就达269件,占交通工具类投诉的77.3%,高居商品类投诉榜首。”市工商局相关负责人说。

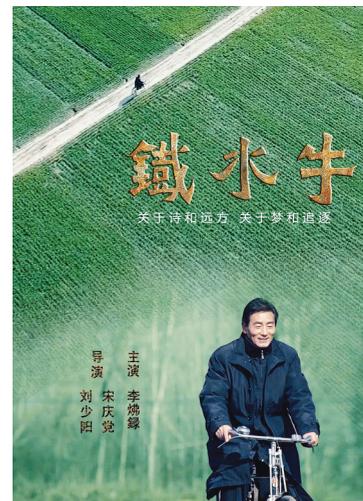
对此,该负责人建议消费者在购车前应多掌握汽车相关知识,选择到正规、具有销售资质的汽车授权4S店购买,购车过程中要保留好相关收据,收据上尽量写清购车的相关内容,比如车的详细配置,并注意定金与订金的不同,在维修过程中也一定要保存好相关的维修凭证,以备维权之需。

## 电信服务投诉仍为热点

在电信服务方面,2016年全市“12315”系统共受理电信服务类投诉215件,位居服务类投诉首位,其中主要反映在移动手机服务和宽带服务方面。资费不透明,乱收费现象严重;电信服务提供商未经消费者同意擅自增加套餐业务;网络宽带出现故障,但维修不及时;宽带套餐无故更改、计费出现错误等是消费者主要反映的问题。

该负责人提醒广大消费者,在选择电信服务时,首先要仔细阅读协议内容,明确套餐内容,与商家的约定可以落实到书面;要适时查询费用明细,加强对增值服务的警惕性;对一些商家或售后故意拖延维修时间的行为,及时向相关部门反映,同时保留发票、单据。

## 微电影《铁水牛》 今日全国网络首映



微电影《铁水牛》剧照。

本报讯(记者 郝河庆)镇河铁牛俗称铁水牛,位于郾城西关沙河东岸河堤上,是我市知名历史文化景观。3月14日,记者从市中级人民法院获悉,由该院主创拍摄完成的法制微电影《铁水牛》,将于3月15日在中国法院网首映,全国各大门户网站同步首映。

“铁水牛面对沙河,两眼凝视河面,气势威而不露,时刻监视着河水的涨落。”当日,市中级人民法院宣教科有关负责人告诉记者,以“铁水牛”作微电影名,不仅突出漯河的地域特点,而且有着内涵走心的暗喻,用微电影讲述一种法治信仰的传承与坚守,以致致敬奋战在一线的执法法官。

据介绍,微电影《铁水牛》的主人公是干了一辈子法院执行工作的老庭长郑义,因为工作较真儿、性格倔强,被起绰号“铁水牛”。面临退休,本可选择骑骑车散散步逛逛街买买菜,进入一个全新的放松生活,但郑义有一个未了的“心结”:被执行人玩失踪,申请执行人不依不饶。郑义忠于职守,费尽周折,以情感化,终于案件执行完结,让迷失找到归属,让负重得以冰释,让诚信填补缺位。

“导演、编剧、主演、配角、场景,就连跑龙套的,都是咱漯河的!”采访中,据有关负责人介绍,该影片结构精巧,叙事凝练,画风优美,感情充沛,意犹未尽,抚摸铁水牛,仰望大槐树,俯瞰沙河湾,有“诗和远方”,有“梦和追逐”,有浓郁的漯河地域特色,有别样的城市精神。

据悉,市中级人民法院此前曾出品过类似的法制微电影《让爱归来》,曾获得亚洲金海棠奖和首届平安中国百佳影片大奖。

此次,《铁水牛》由我市“90后新锐导演”刘少阳和市中级人民法院“法制宣传精英”宋庆党联袂打造的另一部心血剧,从剧本创作到拍摄制作,跨度历时达一年之久。

## 课改成就精彩 阅读助推成长

——郾城区实验小学语文课改纪实

□本报记者 李丹

“我们在语文教学中以课题改革为抓手,鼓励学生在读书中积累写作素材,掌握写作技巧,拓宽知识面,不断提高学生的语文素养和学习自信,为孩子成长打下坚实基础。”3月13日,记者在郾城区实验小学采访时,校长陶灿功告诉记者,“我相信,随着时间积累,当这些学生升入中学、走上工作岗位以后,这种学习的后劲会逐渐显现出来。”

### 不以试卷论优劣 为课题实验“开绿灯”

郾城区实验小学从事语文课题改革有些年头了,只是以往担心学生参与课题影响成绩,家长和学生会意见,放不开手脚,课题改革时断时续,投入精力时间不少,却几乎没什么效果。鉴于此,陶灿功考虑再三决定:为每个年级参与课题实验的两个班级学生和教师“开绿灯”,他们将不再参与考试和考核。学校语文学科室主任、语文课题改革负责人王瑞华老师告诉记者:“去年以来,学校不以试卷来评价教师和学生。这样我们内心踏实了,做课题也大胆了,成效十分明显。”

如今,卸掉应试教育的枷锁,消去教师的顾虑,以“突出阅读、注重感悟、强化写作”为主要内容的学校语文课题改革如火如荼地进行着。

### 激发阅读兴趣 拓展阅读空间

语文教师、五年级年级主任侯红玲介绍说,她在给学生布置作业时,课本知识占比重较少,学生主要就是课外阅读。侯红玲所带的实验班五(3)班学生,每天晚上通过班级家长微信群进行课外朗读、好书介绍、读书感悟等分享。“学生喜欢,家长也支持,提高了学生阅读的积极性。”侯红玲说,“多读书带给孩子最大的变化就是,课堂发言不仅有话可说,而且说得有一定深度。”

随着学生阅读量的增加,课题组萌生编写校本教材的想法。课题组老师和各年级语文教师一道,翻阅多个版本的教材及大量参考书目,寻找适合学生的文章。由于工作量繁重,参与的教师都是利用课余时间搜集资料,一忙就到大半夜,节假日也不能休息。如今,各年级实验班的学生人手一本校本教材,不仅包含经典背诵、美文阅读、读写手拉手、诗词积累等内容,更饱含着全校语文教师心血和期盼。

“校本教材也有了,阅读的时间从哪儿来呢?必须进行课堂改革!”王瑞华说,校本教材融入课堂以后,就要求教师改变原有教学方法。实验班老师通过拓展课外阅读文章,让学生在多篇文章的分析、比较中积累写作技巧和方法,并运用到日常的写作中

去。教学方法的改变,也促使学习方法的改变。实验班学生每个月至少读完一本课外书,学校会组织读书交流会、图书跳蚤市场,不仅提高了学生阅读的的积极性,增加了阅读乐趣,也锻炼了孩子们的综合能力。

### 培养语文素养 助力学生成长

记者在采访中得知,王瑞华所带的五(2)班学生小何(化名),以前不敢在课堂上发言,说话声音小,连不成句。现在,小何不仅在课堂上声音响亮、大大方方地回答问题,而且发言也很积极。侯红玲认为,通过开展读书活动,学生出现的问题越来越少了。学生更好带了,与老师的关系也更融洽了。一次实践活动中,学生动手制作完成水果拼盘后,主动让班主任老师一起品尝。“我们的学生心中还是想着老师的。”侯红玲老师欣慰地说,“看来我们平时教育孩子多读书、学做人确有实效。”

如今,郾城区实验小学语文课题改革得到越来越多教师和教育工作者的认可和肯定。该课题已被中央教科所立项为重点研究课题,阶段性成果被评为省一等奖。“一年多来,实验班学生的口语表达能力、课堂回答问题的积极性、写作能力等,都提高很多。”陶灿功说,“我们的校本教材在使用中还会根据教学效果进行及时的修改和补充,不断进行完善。”