

我市八部门共同出台新规：

剑指恶意投诉 为营商环境“减负松绑”

□本报记者 赵 慧 通讯员 胡彭心

近年来,“以打假之名,行牟利之实”的恶意投诉举报数量居高不下,并呈现专业化、规模化、团伙化、程式化特征和趋势,甚至将之作为敲诈勒索市场主体的手段,严重扰乱市场正常生产经营秩序,大量挤占有限的行政资源和司法资源。

10月31日,市市场监督管理局联合市人民法院、市人民检察院、市公安局、市司法局、市信访局、市行政审批和政务信息管理局等八部门,共同制定出台了《依法规范市场监管领域投诉举报行为持续优化营商环境暂行规定》(以下简称《暂行规定》),剑指恶意投诉行为,切实遏制职业索赔人的恶意投诉乱象,规范消费者权益保护,维护企业正常经营秩序,通过明确行为边界、规范处置流程,强化跨部门协同,为全市营商环境“减负松绑”。

恶意投诉成营商环境“拦路虎”

近年来,我市恶意投诉量呈激增态势。“这些投诉大多并不关注产品质量核心缺陷问题,而是瞄准‘小问题’索要‘大赔偿’。”市12315投诉举报中心负责人介绍。

某职业索赔人曾在一周内接连对文峰区12家便利店进行投诉。投诉理由为“预包装食品营养成分表标注不规范”。值得注意的是,该职业索赔人每次购买商品量均达数十件,远超普通家庭消费需求。

更令人担忧的是,部分职业索赔人采取“跨区域协作”分工。有人负责排查目标商家、批量采购商品,有人专攻法律条文拟定投诉材料,有人对接企业协商“私了”,形成完整牟利链条。

“处理这类诉求简直是‘精力黑洞’。”一位基层市场监管执法人员透露,职业索赔人有一套完整的索赔流程,通过投诉、复议、诉讼和信

访多渠道组合施压。这些职业索赔人一般会先自行向企业索要数倍赔偿,遭拒后立即向监管部门投诉,对处理结果不满便申请行政复议,继而提起行政诉讼,同时通过信访渠道层层反映,甚至申请信息公开、纪检监察检举控告,一套流程下来需耗费基层执法人员数月精力,严重影响对普通消费者真实诉求和重大违法行为的查处效率。

明确标准 做精准治理“领路人”

据了解,我市此次出台的《暂行规定》在充分借鉴江苏省、湖北省、上海市等省、直辖市先进经验,以及濮阳市、洛阳市、漯河市、南阳市等省内地市实践成果的基础上,构建起了覆盖职业索赔治理各环节的完整体系,实现定义精准、标准统一、处置规范、部门联动,直指职业索赔痛点。

《暂行规定》首次从制度层面明确了职业索赔投诉举报行为的定义,明确职业索赔投诉举报是指行为人购买商品或接受服务并不是为了生活消费需要,也不是为了提升产品或服务质量,而是以个人牟利为目的,以经营者存在违法或瑕疵为由,频繁通过重复维权、复议、诉讼、信访等形式,达到获取赔偿或举报奖励的牟利目的的行为。

同时,《暂行规定》细化列出“通过‘夹带’‘调包’‘造假’‘篡改’等手段进行欺诈式投诉或不实举报”“不配合办案单位核实验证身份信息以及无法提供消费关系证明和其他相关证据材料”“对同类事项频繁提起投诉或举报”等12种“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的情形,都是从千余件真实案例中提炼的,几乎涵盖了职业索赔的各种典型套路。

《暂行规定》还明确了处置标准,在投诉环节,明确6种不予受理情形;针对职业索赔行为

的处置方式,明确了符合12种“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”情形之一的,可以作出不予受理决定。

《暂行规定》强化跨部门协同,明确相关单位各部门各司其职,齐抓共管。“以前各部门是‘各管一摊’,现在是‘攥指成拳’。”12315投诉举报中心负责人介绍,“多部门将组建工作专班,实现资源共享,建立起对投诉举报、行政复议、行政诉讼、信息公开、信访等数据信息定期通报机制,定期召开联席会议,及时会商研判重点、难点问题,遏制职业索赔投诉举报行为。”

惩恶护正 打造高效维权“新格局”

既要确保对恶意行为的精准约束,又要对真实消费权益受损的普通消费者以及出于公益目的的监督举报予以保护。职业索赔人投诉举报行为异常名录成为精准治理的核心武器。

根据《暂行规定》第十四条规定,市场监管部门经综合研判分析,对符合牟利性职业索赔主要特征的投诉举报人,将其列入投诉举报异常名录,纳入重点管控对象,并对名录进行定期动态更新,既确保对恶意行为的精准约束,也为误入人员预留退出通道,实现治理精度与权益保障的平衡。

“《暂行规定》明确了‘正当维权’与‘恶意索赔’的边界。”12315投诉举报中心负责人特别强调,对商品存在质量安全隐患、经营者涉嫌欺诈等严重违法行为的举报,仍按有关规定给予奖励;对普通消费者因标签瑕疵等问题提出的合理赔偿诉求,监管部门仍会依法调解,仅对“借维权之名行牟利之实”的行为予以规制。

“我们的目标是形成‘真实诉求高效办、恶意投诉精准治’的治理格局。”12315投诉举报中心负责人表示,通过规范投诉举报行为,让监管资源真正用在“刀刃上”,为我市打造一流营商环境注入新动能。

我市启动 2026 年度职工医疗互助保障工作

本报讯（记者 魏 兰）11月3日,记者从市总工会获悉,安阳市2026年度职工医疗互助保障工作正式启动。凡已参加安阳市基本医疗保险(含居民医保,且在法定退休年龄以内)的在岗职工,按规定自愿缴纳参保金,即可成为保障对象。

2026年度职工医疗互助保障参保金筹集标准为每人每年75元,市本级参保职工由市总工会补贴25元/人,参加单位、职工共同缴纳50元/人。各县(市、区)所辖参保职工由市总工会补贴10元/人,各县(市、区)总工会补贴15元/人,参加单位、职工共同缴纳50元/人。参保缴费期为2025年10月15日至12月10日,保障期限为2026年1月1日0时至2026年12月31日24时。

职工医疗互助保障资金主要用于支付参保人员住院治疗(含门诊慢性病)、人身意外保障和互助保障业务经费支出以及经既定程序批准的其他支出。其中,因住院治疗发生的纳入基本医疗保险统筹支付范围的合规医疗费用,扣除基本医疗保险统筹基金支付、职工/居民大病保险支付、公务员统筹支付、医疗救助支付后由本人负担的医疗费,补助范围金额5000元以下(含5000元)的,按30%进行补助(含门诊慢性病,

门诊慢性病年度最高补助3000元);补助范围金额5000元以上部分按50%进行补助;异地就医费用补助比例降低10%。每个保障期不限住院补助申报次数,每人累计最高补助10万元。

2026年度职工医疗互助保障新增了人身意外救助项目,进一步推进职工医疗互助保障工作优化升级。在保障期内,发生意外事故导致参保职工人身伤亡,且无法找到责任人或者责任人无力赔偿,对参保职工进行意外事故救助。意外死亡一次性给付死亡救助金5000元;人身意外伤残区分1级—10级,按照实际鉴定等级进行残疾救助金发放,最低500元(伤残十级),每增加一个伤残等级增加500元,最高5000元(伤残一级)。

需要注意的是,由于战争或军事冲突、地震等不可抗力的自然灾害,疾病或非意外原因、职工实施犯罪行为造成自身人身伤亡或自残自杀等故意行为、药物或酒精影响等原因造成的损失,不符合人身意外救助金申领条件。

此外,2026年度职工医疗互助保障调整住院申领保障金时间,由参保人本次住院治疗医疗费结算后3个月内延长至4个月内,给予职工更充足的准备时间。门诊慢性病申领保障金,费用支出时间应发生在保障期内,最长半年申领一次

(6个月180天),逾期视同个人自动放弃。

申领职工医疗互助保障金需由个人提出申请,职工所在单位工会经办人审核,并加盖单位工会公章,交由县(市、区)总工会审核后,由人保财险安阳分公司工作人员负责案件登记、处理及档案留存,并对符合支付条件的发放保障金。

安阳市职工医疗互助保障工作自2019年实施以来,累计参保职工超89.93万人次,截至2025年10月底,共为6.14万人次支付保障金5412.59万元,有效减轻了患病职工家庭的经济负担。

安阳市总工会相关负责人表示,职工医疗互助保障资金由市职工服务中心设立的职工医疗互助保障资金专户管理,市职工互助保障监督审查委员会负责监督职工互助保障资金的使用、结存状况,并不定期复查支付案件是否合规。下一步,市总工会将不断提高职工医疗互助保障工作覆盖面,优化赔付政策,不断增强职工获得感,进一步做优职工医疗互助保障品牌。



做学生成长路上的一盏灯

——记河南省五一劳动奖先进个人李治星

□本报记者 魏 兰

“乡村教育,是我一生的课题。”10月31日,安阳县教育局办公室主任李治星轻抚着河南省五一劳动奖证书,目光坚定。二十余年来,他将炽热初心化作点点星火,照亮了无数乡村学子的求知之路。

曾经的高庄镇教育面临着质量低迷、资源匮乏的严峻挑战,教学质量在全县排名中长期处于末位。面对这一困境,时任高庄镇中心学校校长的李治星以改革者的勇气和创新者的智慧,探索出“名校跟岗+专家驻校”的教师培养模式,他不仅组织教师赴省内外多所名校跟岗学习,还邀请教育专家深入高庄镇开展驻校指导。通过建立教师职业发展“双通道”机制,两年内20余名教师获得职称晋升,12名教师在市级优质课、班主任基本功大赛中脱颖而出;通过“青蓝工程”建师徒结对制度,实现教学经验传帮带,加速青年教师成长。

在李治星的推动和努力下,高庄镇教育实现飞跃,5人成长为市级名师,3人获评名班主任,多个学科的教研共同体如雨后春笋般涌现。

面对学生流失难题,李治星创新建立“家校社”三位一体的协同育人机制。他带领教师开展家访活动,两年间走访学生家庭上千次。在此基础上,他推动各校开办家长学校,定期举办家庭教育讲座,同时建立完善留守儿童关爱体系,为特殊群体学生建立专门档案,实施精准帮扶。这些举措让高庄镇中小學生流失率下降了65%,创下两年“零上访”的纪录。

“乡村教育不仅要传授知识,更要为孩子的终身发展奠基。从前优质生源外流,如今我们



李治星在“青蓝工程”教师结对活动中讲话(资料图)

的课堂‘磁力’十足!”李治星大力推动素质教育,指导各校开设特色社团,培养自己的兴趣和特长。2021年,高庄镇教学质量从全县末位跃升至第五名,目标考核跻身前列。李治星指导的崇固学校获评“安阳市教育系统先进单位”,高庄镇四中成为“安阳市平安校园”。

从教二十多年,李治星担任过物理、政治、历史、地理等多学科教师,是名副其实的“教学多面手”。他先后荣获“河南省骨干教师”“安阳市先进教育工作者”“安阳市学科带头人”等称号,主持的课题荣获市级一等奖。如今,虽然工作岗位

发生了变化,但他对乡村教育的初心从未改变。

“教育是慢艺术,我愿意做一盏灯,照亮孩子们前行的路。”李治星说,看到孩子们眼中闪烁的求知光芒,青年教师逐渐成长为教学骨干,曾经沉寂的校园焕发蓬勃生机,便是对他付出的最好褒奖。未来,他将继续在这片希望的田野上书写一名乡村教育者的忠诚与热爱,让乡村教育更具内生动力,让优质教育资源惠及每一个角落。



沿太行高速公路安阳段 入选 2025 年“美丽交通建设实践案例”

本报讯（记者 赵 慧 通讯员 苏静雯）11月4日,从市交通运输局传来好消息,在中华环保联合会主办的“2025绿色低碳交通发展论坛”上,沿太行高速公路安阳段凭借在生态保护、科技创新、文旅融合领域的卓越成就,从众多参评项目中脱颖而出,入选2025年“美丽交通建设实践案例”。这是该项目继“河南省工程建设优质工程”后,在绿色基建领域斩获的国家级重要荣誉。

作为河南省“13445工程”第一批切块项目和省高速公路网规划的重要组成部分,沿太行高速公路安阳段全长84.88公里,全线位于林州市境内,于2021年7月开工建设,2024年12月28日正式通车。项目建设全过程坚守“生态环保、绿色建造”理念,将“绿水青山就是金山银山”的发展理念深度融入每一段路基、每一座桥梁。特别是针对万宝山生态保护区,项目专门设计修建1009.5米特大桥穿山而过,最大限度减少对自然环境的干扰破坏,实现了交通建设与生态保护的和谐共生。

自通车以来,沿太行高速公路安阳段的交通枢纽作用持续凸显。全线5个高速公路上下站累计车流量已达260万辆次,日均近万辆,不仅进一步完善了豫北地区路网结构,更构建起连接豫晋冀三省的快捷运输通道,大幅缩短了区域时空距离。同时,项目有力激发了沿线资源开发活力,推动“红旗渠精神”跨区域传播,为深化文旅融合、带动沿线乡村振兴注入强劲动力,对促进区域经济协同发展、社会进步具有重要战略意义。

此次入选“美丽交通建设实践案例”,是对项目绿色建造、创新实践的高度认可。未来,这条“太行天道”还将继续释放绿色发展动能,在美丽交通建设、区域高质量发展的新征程中持续发力,书写更多交通赋能经济、生态惠及民生的精彩篇章。

点亮市民“夜生活” 成为精神“充电站” 市文化馆“彰德夜校”项目获评河南省新时代“终身学习品牌项目”

本报讯（记者 李婧瑜 通讯员 李智博）11月3日,记者从市文化馆了解到,该馆精心打造的“彰德夜校”项目,凭借创新的服务模式与显著的社会效益,获评河南省新时代“终身学习品牌项目”。标志着我市在拓展公共文化服务时空、满足市民多元化精神文化需求上打造出了可供借鉴的“安阳方案”。

“2024年3月,我们的‘彰德夜校’在全省率先启动,始终秉持公益普惠原则,精准对接广大市民的多元文化需求,一经推出迅速成为我市文化惠民工程中一道亮丽的风景线。”市文化馆负责人介绍,该项目旨在破解公共文化服务与市民“上班时间”冲突的难题,将文化馆的服务效能有效延伸至8小时之外,成功打造了一个集知识、兴趣、交流于一体的新型夜间学习平台。

对每一位普通市民来说,“彰德夜校”的意义已超越课程本身,成为一种全新的生活方式。课程设置紧密对接市民,尤其是年轻群体的多元文化需求,凸显年轻化、时尚化与多样化。从非遗手作到咖啡品鉴,从流行演唱到热门舞蹈,从实用小儿推

拿到个性化服饰穿搭,这些“接地气、有灵气”的课程,搭配高水准的师资,使得每次线上报名都几乎“秒空”。“彰德夜校”以其灵活的时间、丰富的内涵和亲民的姿态,真正成了广大市民下班后乐于奔赴的“精神文化充电站”,有效提升了市民的文化获得感与生活幸福福感。

“彰德夜校”开设一年多时间,不仅成为市文化馆一项“有温度、有新意、有成效”的亮点工作,更通过盘活公共文化资源,为构建全民美育终身学习体系贡献了扎实的地方实践。截至目前,“彰德夜校”已成功开设20期、超过190个班次,惠及市民3700余人次。课程将文化馆的服务效能延伸至8小时之外,证明公共文化场馆通过主动创新,完全能够成为服务全民终身学习、助力学习型社会建设的关键力量。

市文化馆相关负责人表示,下一步,该馆将持续优化“彰德夜校”的课程内容与服务品质,使其持续照亮市民的精神文化生活,成为安阳市建设学习型社会进程中一张闪亮的名片。

安阳市首届建筑装修装饰行业 职工职业技能竞赛举行

本报讯（记者 魏 兰）11月1日,由市住房和城乡建设局、市城建交通水利工会联合主办的“居然之家杯”安阳市首届建筑装修装饰行业职工职业技能竞赛在居然之家广场举行。

此次竞赛采用“理论+实操”的考核方式,经过前期理论考试选拔,木工、水电工、油漆工、镶贴工(贴砖工)4个工种,80名技术能手齐聚现场,展开了一场技能与匠心的对决。

实操现场,井然有序的赛区划分与选手们全神贯注的身影构成了一道独特的风景线。镶贴工赛区,选手们精准控制水泥砂浆的厚度,瓷砖在他们的巧手下严丝合

缝;木工区域,选手们精准测量,复杂的构件在他们手中逐渐成形;油漆工赛场,选手们一丝不苟,将漆面处理得均匀光亮;水电工区域,线路布置横平竖直,管道安装精准到位,选手们专注的神情、娴熟的动作,无不彰显着专业素养和工匠精神。

市城建交通水利工会相关负责人介绍:“此次竞赛设置了两大板块,省级选拔赛涵盖室内装饰设计师和装修装饰工(镶贴工)两个工种,市级行业赛包括装修装饰工(木工)、油漆工和水电工3个工种。这既是对我市建筑装饰行业一线职工技能水平的全面检验,又是推动行业人才队伍建设的重要举措。”

相约古都 缘聚军营

2025年军地青年交友联谊活动举行

本报讯（记者 魏 兰）近日,市委宣传部、解放军驻安某部、市直机关工委、市总工会、团市委、市妇联、市教育局、市卫生健康委联合主办“安家美·幸福联线”“相约古都·缘聚军营”军地青年交友联谊活动,来自市直机关、教育系统、卫健系统、驻安部队的180名单身青年齐聚一堂,共同开启了一场跨越军地的心动之约。

活动在舒缓的开场曲中拉开序幕,“击鼓传花”“逛三园”“两人三足”等一系列趣味游戏让男女嘉宾在互动中迅速破冰,彼此的距离也在默契配合中悄然拉近,众多嘉宾互留联系方式,相约继续深入了解。

市妇联党组书记、主席程娟娟表示,为进一步巩固军政军民团结,为安阳军地单身青年解决婚恋难题,市妇联积极搭建平台助力拓宽社交圈,提供有针对性的婚恋服务。下一步,市妇联将更好地发挥桥梁和纽带作用,将“双拥”工作与新型婚育文化培育相结合,持续做大做强“安家美·幸福联线”婚恋服务品牌,为更多的军地优秀青年搭建恋爱交友、婚姻服务平台。

文明新风拂面来 移风易俗人民心

龙安区彰武街道开展倡文明树新风宣传活动

本报讯（记者 李婧瑜）“红白事怎么办才算合情合理又合规?”“如何应对邻里间的攀比风气?”“有哪些新礼仪可以替代旧习俗?”11月4日,在龙安区彰武街道文化社区的居民广场上,社区居民围着志愿者,抛出一个又一个关乎切身利益和生活习惯的实在问题。一场以“推进移风易俗共建文明家园”为主题的“面对面”宣传活动,在热烈的问答中展开,为这个寻常的社区午后注入了清新的文明气息。

宣传活动中,面对居民的疑惑,多名熟悉政策、善于沟通的志愿者没有照本宣科,而是结合手中的《移风易俗倡议书》,用朴实生动的语言,一一给予耐心细致的解答,并提供了可行的建议和方法。这种“零距离”的沟通与解惑,让政策宣讲不再

是单向的输出,而是变成了双向的互动,有效消除了部分群众心中的疑虑和抵触情绪,使“婚事新办、丧事简办、反对铺张浪费、抵制高价彩礼”等文明观念更加入脑入心。

“以前总觉得大操大办是面子问题,听了讲解才明白,铺张浪费才是真没面子,勤俭节约、家庭和睦才是真正的光彩。以后家里有事,确实得按新的规矩来,省心省钱还文明。”居民张女士的一番话,道出了不少参与者的心声。

据悉,此次集中宣传活动共发放宣传资料200余份,接受群众现场咨询100余人次,不仅普及了政策知识,更在潜移默化中转变了人们的思想观念,收获了良好的社会反响。