

中秋国庆假期全国安全形势总体平稳

新华社北京10月6日电 (记者 周圆 王聿昊)记者6日从应急管理部获悉,中秋国庆假期,全国应急管理系统坚守岗位,全力保安全、护稳定。截至6日19时,全国安全形势总体平稳,未发生重大以上灾害事故。

应急管理部有关负责人介绍,今年中秋国庆假期和杭州亚运会重叠,全国各地出行人次大幅增长,企业生产经营、重大项目建设活跃,各类风险交织叠加。假期期间,应急管理部动态研判分析研判风险隐患和灾害事故形势,有针对性部署安全防范工作。针对华西北秋汛和台风“小犬”,国家防总办公室、应急管理部滚动会商调度。针对森林草原防火,国家森防指办公室派出工作组赴多地开展防火督查。

此外,各级应急管理部门会同相关部门深入集中连片村寨、民宿农家乐、餐饮娱乐等重点场所进行隐患排查;紧盯矿山、危化、工贸等重点行业领域,严防节日企业安全责任失守;加强景区人流监测和引导,做好缆车、索道、大型游乐设施等安全检查;强化交通、旅游、燃气等行业领域监督检查,全力为群众平安过节和亚运会顺利举办创造安全稳定的社会环境。

假期期间,国家综合性消防救援队伍共参加灭火救援行动3.8万余次,出动消防救援人员38.36万余人次,营救被困人员3200余人,疏散转移群众1490余人。国家安全生产应急救援队伍出动7180余人次,为1890余家企业提供预防性检查、重大危险源前防范等安全服务。

内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会公告

第十五号

2023年9月27日,内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过《内蒙古自治区人民代表大会常务委员会关于修改〈内蒙古自治区人民代表大会代表建议、批评和意见办理办法〉的决定》,现予公布,自公布之日起施行。

2023年9月27日

内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议决定对《内蒙古自治区人民代表大会代表建议、批评和意见办理办法》作如下修改:

一、将法规的名称修改为:“内蒙古自治区人民代表大会代表建议、批评和意见处理办法”。

二、增加一条作为第二条:“代表建议、批评和意见工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实习近平法治思想、习近平新时代中国特色社会主义思想,坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一,坚持发展全过程人民民主,坚持铸牢中华民族共同体意识。”

三、将第七条改为第八条,修改为:“下列情形不应当作为代表建议、批评和意见提出:

“(一)对列入自治区人民代表大会会议议程的各项议案、报告的修改意见;

“(二)涉及解决代表本人及其亲属个人问题的;

“(三)代表本人的或者代转人民群众的申诉、控告和检举类来信的;

“(四)涉及国家监察机关、审判机关、检察机关依法处理的具体案件的;

“(五)属于学术探讨、产品推介的;

“(六)没有实际内容的;

“(七)其他不应当作为代表建议、批评和意见的。”

“对属于上述情形的,向代表说明情况后,视情作为代表来信转送有关方面研究处理,或者由代表修改完善后再提出。”

四、将第十条改为第十一条,第一款修改为:“代表建议、批评和意见需要两个以上单位共同研究办理的,由有关单位会同办理或者分别办理。”

“对会同办理的代表建议、批评和意见,交办时应当确定主办单位和协办单位,由主办单位会同协办单位共同研

“双节”假期我区381家商贸企业销售额同比增长11%

■上接第1版 餐饮企业也推出了各种创意菜单、家庭套餐、团购折扣、礼品赠送等活动吸引顾客消费,中秋未到餐饮门店上座率已开始走高,各大餐馆酒楼也在节前迎来宴席预订高峰。“双节”期间,不少市民游客选择在夜晚与亲友逛夜市、赏美食。据商务部监测数据显示:全区重点监测的75家餐饮企业营业收入同比增长35.3%(其中堂食收入同比增长33.1%),与2019年同期相比增长24.4%。其中鄂尔多斯博源豪生、包头香格里拉、呼和浩特昭君大酒店营业收入

同比增长分别增长58.7%、51.4%、23.1%。促销活动精彩纷呈,金秋消费氛围浓厚。为进一步激发市场活力、释放消费潜力、加速市场回暖,在“双节”期间,自治区商务厅指导各盟市结合地域时令特色,紧抓“超级黄金周”消费热点,组织开展系列消费促进活动,形成一波接一波的消费热潮,为全区消费市场注入新活力,增加新动能。9月27日晚,2023年全区金秋消费季启动仪式在巴彦淖尔市临河区黄河湾步行街举行。新能源汽车、智能家居、品牌家电、“天赋河套”品牌

及“内蒙古味道”特色美食展示展出,让消费者一睹沉浸式微缩消费新场景。“十一”期间,呼和浩特市各大商超、汽车、家居等商家推出200项优惠措施,形成全城促销、商圈打折的浓厚氛围。包头市围绕汽车、家电、餐饮等开展“知味鹿城”“超集鹿城”“造趣鹿城”“焕新鹿城”等主题活动及系列专项促销活动。鄂尔多斯市重点聚焦“吃、住、行、购、娱”五大方面,广泛动员百货零售、家居家电、餐饮娱乐、汽车、老字号等40余家企业积极参与,开展线上线下融合、多区域联动的促消费活动。

其他盟市也相继推出各项促消费活动,聚集商圈人气和市场活力,在全区共同掀起节日消费热潮。

生活必需品供应充足,商品货丰价稳。为确保节日市场供应,全区各级商务部门提前部署,指导商场、超市等商贸流通企业加强产销衔接,保证了节日市场货源品种丰富、数量充裕。据商务部生活必需品市场监测系统数据显示:节日期间所监测的商品批发价格与节前呈现微幅波动态势。其中粮食、食用油和水果价格分别增长0.01%、0.01%和0.02%;蛋类和蔬菜价格分别下降0.09%和0.2%;肉类、禽类和水产品价格持平。全区主要生活必需品供应充足,市场运行稳定。

希望的田野上演“金色魔法”

■上接第1版 “我们公司从今年开始在扎兰屯地区开展农业种植,流转近4000亩土地,联合农业院所、高等院校进行科技高产

示范田建设。”呼伦贝尔水发农业发展有限公司扎兰屯区域经理钱金哲指着不远处的大豆田介绍说,下一步公司将建立大豆产业体系,完善

联农带农机制,不断提高亩产,实现农业增产、农民增收。

国庆期间,扎兰屯地区119.77万亩大豆进入收获季,在采收现场,大型联合收割机忙碌作业,确保农作物颗粒归仓。扎兰屯大豆种植,不仅为“中国碗”中装进更多“塞外

粮”,还为国家粮食安全提供了保障;不仅展示着内蒙古农业的实力,更彰显出中国在农业领域自主创新的能力。

阳光洒在壮美的扎兰屯大地,希望的田野上,大豆摇曳生姿,仿佛讲述农业科技创新的“金色魔法”。

内蒙古自治区人民代表大会常务委员会关于修改《内蒙古自治区人民代表大会代表建议、批评和意见办理办法》的决定

(2023年9月27日内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过)

究办理。”

五、将第十二条改为第十三条,修改为:“承办单位应当区别不同情况,将办理代表建议、批评和意见的结果答复代表:

“(一)A类:所提问题已经解决或所提意见和建议已经采纳,部分采纳的,应当将解决和采纳的情况答复代表;所提问题在本年度内能够解决的,应当明确答复代表并尽快解决;所提问题已有规定的,应当明确说明有关情况。

“(二)B类:所提问题已经列入近期工作计划,自交办之日起三年内能够基本解决的,应当将解决问题的方案明确答复代表;所提问题已经列入工作规划的,应当将解决问题的路线图和时间表明确答复代表。

“(三)C类:所提问题暂时难以解决,但是对加强和改进工作具有参考价值,拟在工作中研究参考的,应当将有关情况向代表答复;所提问题因法律法规和政策的规定或者目前条件不具备确实无法解决的,应当明确答复代表,并向代表说明原因,做好解释工作。”

六、将第十八条和第十九条合并,作为第十九条,修改为:“自治区人民代表大会各专门委员会按照党中央决策部署,落实自治区党委工作安排,围绕五大任务和全方位建设模范自治区两件大事,结合自治区人民代表大会常务委员会重点工作安排,以及代表反映比较集中、涉及人民群众切身利益的重大问题,在征求各方面意见的基础上,提出常务委员会拟重点督办的代表建议、批评和意见,经常务委员会主任会议研究确定后,交有关机关、组织重点研究办理。”

“自治区人民代表大会常务委员会重点督办建议、批评和意见,由常务委员会主任会议成员牵头督办,自治区人民代表大会相关专门委员会具体督办。常务委员会办事机构和工作机构做好督办的相关工作。”

七、将第二十条修改为:“重点督办建议、批评和意见的承办单位主要负责人应当亲自负责研究办理,加强组织协调,提高办理实效。

“重点督办建议、批评和意见由两

个以上承办单位共同办理的,主办单位应当会同协办单位与提出建议、批评和意见的代表共同开展调查研究或者召开代表座谈会,听取代表对重点督办建议、批评和意见工作的意见。

“主办单位组织调研活动或者召开座谈会时,可以邀请负责具体督办工作的自治区人民代表大会有关专门委员会、常务委员会办事机构和工作机构参加。”

八、对部分条文中的有关表述作以下修改:

(一)将第一条、第二十九条中的“办理”修改为“处理”;将第一条中的“办理效果”修改为“处理质量”。

(二)将第五条中的“团长签名”修改为“负责人签署”。

(三)将第十六条中的“主要负责人审核”修改为“承办单位负责人签发”,“蒙、汉”修改为“规范汉字、蒙古文”。

(四)将第十七条第一款、第二十一条第一款、第二十三条第一款中的“建议”修改为“建议、批评和意见”。

(五)将第二十八条中的“常务委员

会工作机构”修改为“相关专门委员会、常务委员会办事机构和工作机构”。

本决定自公布之日起施行。

《内蒙古自治区人民代表大会代表建议、批评和意见办理办法》根据本决定作相应修改,并对条文顺序作相应调整,重新公布。



《内蒙古自治区人民代表大会代表建议、批评和意见处理办法》全文扫描二维码

聚焦服务提升 招商银行呼和浩特分行开展“服务体验官”活动

招商银行呼和浩特分行成立16周年之际,“感恩200万服务再升级”服务体验官聘任发布会隆重举行,为招商银行呼和浩特分行进一步提升服务质效揭开新的篇章。据悉,2023年是招商银行“服务质量提升年”,该行通过开展“服务体验官”招募活动,进一步了解客户服务需求,提升服务水平。16位首席“服务体验官”将在该行各网点实地体验不同的服务情景,并反馈体验情况。

这是一场服务升级行动。随着客户量增长和客户服务预期上升,银行面临的挑战亦逐年提升,服务质量恰如逆水行舟,不进则退。作为业内较早进入亿级客群经营的股份制银行,招商银行规模多年来保持稳定增长。2007年成立至今的招商银行呼和浩特分行,服务自治区企业及个人客户现已突破200万,近年来,为了力争成为客户“首问银行”“主结算银行”,该行更是下定决心投入了精力和资源,深化服务竞争优势。



用心检视细节 营造更优质客户体验

为推动“服务体验官”机制落地生效,招商银行呼和浩特分行通过独特的客户化、人性化视角,重新审视现有的产品与服务,洞察更感性的需求细节,用更优的用户体验满足消费者需求,找到更贴合客户需求的解决方案。

“服务体验官”活动的组织者说:“我们对体验官们制定了统一要求,比如体验官进入厅堂,需要至少办理一笔业务,认真感受全流程细节。一次体验下来,至少要在网点停留20分钟,用细心与耐心发现问题。体验结束后,我们还会向体验官们发送调查问卷,收集意见。这些体验意见都是有助于我行提升服务的宝贵财富,从9月19日开始,我们共收集到有效意见23条,我们也会及时把意见反馈给各家支行。”

据了解,“服务体验官”的建议中

有很多微小却暖心的好建议。例如“要多关注等候时间较长的客户,跟进等候客户的业务需求,节省客户时间。”“希望理财经理多关注大客户的理财情况,多提供优质服务,使客户的资金得到最大化收益,减少不必要的损失,因为对你们的信任才将资金托付给你们管理。”“更细心,站在客户角度想问题,把握不同年龄、不同财富的人投资方向。做到别无我有,别有我优,别优我新!总是比对手强。”

“服务体验官”真实还原客户的情绪和感受,梳理分析客户需求,推动全行打磨各项业务流程,从而营造更优质的客户体验。在未来的很长一段时间,“服务体验官”活动将始终保持初心,在体验中淬炼,在实践中提升,不断迭代客户体验。

倾听客户声音 保持服务迭代节奏

作为头部股份制银行,招行的竞争优势在于多年来坚定战略执行,抓

住客户服务痛点。作为外部反馈信息的一种,从客服渠道获取的服务需求颇具价值,从招行的重视就可见一斑。在机制上,一些典型客户录音在经过脱敏处理后,被推送给管理者去倾听,以引起高层的足够重视。2022年下半年开始,该行进一步实现了移动端推送客户声音的功能,部分典型客户声音可以线上化、背对背推送给有权限的管理者。管理者经常性听取客户声音,就是用实际行动传导价值,让客户思维成为每个员工的工作习惯。

倾听客户的声音、分析客户声音数据、内部统筹协调,多项长效机制成了招行从源头上提升服务的方法论。内部倡导用数据分析总结客户反馈的“TOP问题”,通过典型事件来解剖麻雀,以发现经营管理不足之处。

不仅是总行,招行各地分行亦在持续优化客户典型服务问题。截至2023年9月,招商银行呼和浩特分行已解决或优化68个专项问题。

洞察客户需求 将价值观落到实处

客户需求如同大海,客户声音则是海上翻涌着的“浪花”,而在海平面之下,还有大量沉淀下来的客户满意度和消费行为。近年来,招行逐渐建立倾听客户声音的长效机制。客户体验过程中的显性反馈、隐性反馈,还有客户在社交媒体上的间接反馈,都成为银行消保和服务升级的锚点。在招行内部,“客户之声”投诉管理系统重点关注客户的投诉声音。此外,招行还搭建了“风铃”系统,通过科技力量对用户进行监测与管理。“风铃”这个富有诗意的名字,寓意招行对客户所有的体验都要有感知,且感同身受,就像只要有风吹过,风铃就会感知发声一样。

时至今日,在招行,服务课题仍是“常做常新”,高层在内部讲话中持续强调全行要做好客户,提高服务效率,增强服务能力。做好服务,则离不开文化、机制、考核、金融科技等领域的多重保障。为了持续营造全行服务氛围,招行不间断地通过多元化培

训方式提升员工服务意识和服务质量,落实“以客户为中心”的价值观导向。以招商银行呼和浩特分行消费者权益保护学习培训为例,2023年,分行全员超850人接受了相关培训。

在文化上,招行鼓励全员培养“客户的视角”,在满足客户需求的同时,让客户意见直接变成业务看得见的改进方向,让客户满意度成为服务质量的“测温计”,并培养对客户需求的洞察能力。

在招商银行呼和浩特分行16年的成长路上,其经营管理始终植根于“以客户为中心”的企业文化土壤中。“服务体验官”聘任发布会上,招商银行呼和浩特分行行长刘磊也在致辞中提到,“服务是招行的立行之本,站立服务、微笑服务、低柜服务、金葵花理财服务屡开行业先河;一网通、信用卡、招商银行App等产品开创多个行业第一。这些荣誉的背后是客户的信任,更是我们坚定前行的责任。我们期待听到更多的客户声音,广泛搜集服务意见与建议,不断改进服务,突破创新,让服务更有态度、更有温度,进而追求极致的客户体验。”

