

上半年我市12315平台受理投诉举报15122件

为消费者挽回经济损失466.76万元

本报讯(记者吴青朋 通讯员王乐)8月5日,记者从市市场监管局获悉,今年上半年咸宁市12315平台共受理消费者投诉举报15122件,同比下降2.4%,为近五年来首次下降,为消费者挽回经济损失466.76万元。

今年以来,我市建立健全消费维权服务网络,加大基层消费维权服务站建设力度,依托智慧平台,构建“城区中心+社区站点+企业平台”三级维权网络,打造群众家门口的“权益

守护站”,既推动企业自觉履行消费纠纷处置主责主业,又促进消费纠纷源头化解。全市已建成基层消费维权服务站220个,26家企业入驻全国消协智慧315平台,1136家企业入驻湖北315投诉和解平台,156家企业入驻ODR自行和解平台。

同时,建立多元联动调解机制。通过整合行政调解、人民调解、协会调解、社会调解、企业和解等调解力量于市消费纠纷多元调解中心,形成

“超市化”调解服务体系。建立消费纠纷人民调解委员会与法院的诉调对接机制,达成调解协议的案件可在线申请司法确认,赋予调解结果强制执行效力。截至目前,通过人民调解机构化解消费纠纷1763件。

为提升纠纷调处质效,创新推出“12315”快速反应工作机制(即:1站式登记、2小时分送、3小时回应、至少调解1次、5个工作日内办结)。自“12315”快处机制运行以来,全市高

效化解消费纠纷8732件,调解成功率跃居全省前列,投诉举报量同比显著下降,矛盾纠纷成功化解在萌芽状态。

此外,深入推进放心消费单元建设,在全市范围内广泛培育一批放心消费单元和放心消费聚集区。截至目前,被省市场监管局评为放心消费示范单位19家,全市已有700个放心消费承诺单位,221家线下七天无理由退货单位,15家市场主体被省消委会评为省级七天无理由退货示范单位。

我市204家药店开售“集采药”

已为群众直接节约购药费用60余万元

本报讯(记者陈志茹 通讯员晏雄伟)近日,咸宁市医疗保障局举办专题医保讲堂,聚焦国家组织药品集中带量采购政策在我市各药店的落地成效与深化推进,全体干部职工参加学习。

据了解,集采药品是国家组织的药品“团购”,通过以量换价显著降低

药品价格。作为省级试点城市,我市于2024年底正式启动“集采药品进药店”工作。

数据显示,截至2025年7月,全市已有204家定点零售药店上架销售集采药品,覆盖品规达429个。半年内,累计销售集采药品13.18万盒(万

瓶/万支),服务群众购药39259人次,为群众直接节约购药费用60余万元。

此次专题医保讲堂深入解析集采药品进药店工作的背景、意义、当前实施现状与面临的问题,并重点介绍我市作为试点城市优化此项工作的具体措施。

通过此次学习,进一步统一思想、明确方向。市医疗保障局表示,将持续深化医疗保障制度改革,特别是巩固拓展集采药品进药店成果,让医保改革发展的成效更多、更公平地惠及全市人民,为咸宁高质量发展贡献坚实的医保力量。

用童声讲好咸宁历史文化故事

“童话咸博”红领巾讲解员研学夏令营开班

本报讯(记者杜培清 通讯员彭禹希)8月5日,咸宁市博物馆2025年童话咸博“红领巾讲解员”研学夏令营开班,来自全市的40名中小学学员开启为期6天的“文化探秘+实践成长”之旅。

开班当日,全体学员在博物馆讲解员的带领下,参观咸宁出土文物精品展、咸宁重大历史事件展、咸宁历史文化名人、咸宁民俗展等展厅,通过认真聆听讲解、仔细观察馆藏文物精品,了解咸宁悠久的历史、灿烂的文化。

“双脚并步站立,左手四指并拢伸直,右手握拳……”随着非遗项目鱼门

拳传承人樊后兵老师的洪亮口令,武术课正式拉开帷幕。开课首项,樊后兵便聚焦“武德”教育,让小学员们在学习庄重的抱拳礼仪的过程中,初识中华武术“以和为贵”的文化内核。

随后的《武术操》训练中,马步、弓步、冲拳、踢腿等动作轮番展开。孩子们挥胳膊踢腿,动作虽稚嫩,眼神却透着一股认真到底的韧劲。“以前在博物馆里遇到的疑惑,今天全都解开了。”四年级小学员胡一凡说,“而且第一次学习《武术操》,让我对传统武术有了全新的认知,它的一招一式都承载着



丰富的文化内涵。”

据了解,接下来的培训中,包括红色革命课堂、讲解实践修炼等内容。小学员们将在培训中学习知识、提升能

力,在沉浸式实践中完成从“学习者”到“传播者”的蜕变,经过考核后成为一名真正的“咸宁市博物馆小小讲解员”,用童声讲好咸宁历史文化故事。

“民有所呼,我必有应” 咸宁移动在行动

近日,家住桂花路社区的低保户、年近八旬的李爹爹紧握着一部崭新的手机,脸上露出了久违的笑容。陪伴他多年的旧2G手机按键磨损、功能落后,几乎成了“摆设”,经济拮据与行动不便让这位独居老人一度陷入“失联”困境。咸宁移动公司网格人员在“银发课堂”反诈宣传中了解到这一情况,立即启动“暖心帮扶”,不仅为他免费更换了新手机,还贴心地将字体调至最大、开启简易模式,并手把手教会老人基本操作。这部小小的手机,重新连接起了李爹爹与外界的沟通桥梁,也生动诠释了咸宁移动“民有所呼,我必有应”的服务温度。

这仅仅是咸宁移动践行中国移动“三个一”服务承诺(一套服务承诺、一个服务监督平台、一个大服务体系)的一个缩影。为切实回应民生期待,咸宁移动坚守“以人民为中心”的发展思想,将客户满

意作为服务工作的出发点和落脚点,通过一系列扎实举措,全方位、多层次筑牢客户权益保障网。

服务升级零距离。咸宁移动将“总经理接待日”和“站店听音”作为服务升级的核心抓手。分公司领导及各级管理层定期下沉市、县一线服务窗口,化身“一线服务体验官”,零距离倾听客户心声,精准捕捉服务痛点。今年以来,市、县两级负责人共开展“总经理接待日”活动13场次,接待客户70余人次,解决问题60余个;推动管理人员参与“站店听音”296人次。这些活动不仅解决了客户个人业务问题,更通过排查生产流程、业务管理、后台支撑等环节的短板,形成“发现—整改—闭环”的全链条优化模式,有效推动了50余项服务流程在市、县两级的优化升级落地,显著提升了整体客户体验感知。

银发课堂筑屏障。围绕类似李爹爹这样的特殊群体需求,咸宁移动组织专业服务团队,深入城区及县域社区、村镇,开展“银发课堂”公益行动。进行了“面对面”反诈宣传30余场,发送宣传单页500余份,覆盖近千人。课堂采用“视频演示+现场体验+细致讲解”的多维方式,用通俗语言和生动案例解析最新诈骗手法,助力“银发族”跨越数字门槛、识别诈骗陷阱,安全畅享智慧生活。李爹爹的个案正是咸宁移动在专项行动中,主动发现并解决特殊群体“急难愁盼”问题的暖心体现。

从一部为独居老人更换的手机,到市、县两级负责人数十次的躬身倾听;从一堂深入社区的反诈课,到覆盖全市近千名老年人的安全守护;从一项流程的优化,到50余个服务痛点的闭环解决……咸宁移动正以实际行动,将“民有所呼、我必有应”



的“三个一”服务承诺,转化为一件件有温度、有力度的具体实践。未来,咸宁移动将继续深耕“三个一”服务举措的本地化创新实践,以更高效的流程、更温暖的模式,用心用情用力解决好客户最关心、最直接、最现实的问题,不断织密客户权益保障网络,让优质的信息服务惠及每一位咸宁市民,持续擦亮中国移动“值得信赖”的品牌形象。(通讯员倪晓娟 徐燕)