

## 大数据精准画像 “硬核”惩治职业投诉

本报讯(记者 廖凌云 通讯员 黄华纯)近年来,随着消费者维权意识增强,职业投诉人滥用投诉举报权利的现象日益突出,严重扰乱市场秩序、挤占行政资源。为破解这一治理难题,市市场监管局12315指挥中心创新运用大数据技术,构建“智能监管体系”,通过数据筛查、联动执法、信用惩戒等举措,实现对职业投诉人的精准识别与高效治理,推动消费维权效能与市场秩序“双优化”。

职业投诉人往往呈现高频次、批量化特征及恶意化倾向,但传统监管手段难以有效甄别。市市场监管局依托12315大数据平台,对海量投诉举报信息进行深度挖掘分析,通过投诉频率、领域集中度、结果异常等指标,建立风险预警模型,自动识别疑似职业投诉行为并生成风险评级。同时,为职业投诉人建立专项信息档案,记

录其投诉历史、行为模式等数据,为精准监管提供支撑。

针对职业投诉乱象,市市场监管局构建“防范—教育—惩戒—打击”的全链条治理体系:通过大数据预警模型实时监控,对高频重复投诉自动拦截,减少无效工单;结合《消费者权益保护法》开展普法宣传,明确维权边界,并通过典型案例曝光形成警示效应;对以非消费为目的的投诉依法不予受理,将恶意投诉人纳入信用黑名单;实施联合惩戒,与公安、司法部门协作,对涉嫌敲诈勒索的违法行为移送司法机关严惩。

自智能监管体系运行以来,职业投诉治理取得阶段性成果。数据显示,2025年一季度,全市恶意投诉举报量同比下降25%,行政资源使用效率显著提升,企业营商环境进一步优化。



## 药耗集采为民生福祉“减负增能”

刘玉

近日,我市加入三明采购联盟后,首单药品与耗材集中采购在上海中医药大学附属曙光医院淮南医院成功落地,全市78家医疗机构实质性融入国家级药品耗材“战略购买”大平台。这绝非仅是一纸合约的签署,更是为百姓“看病钱”筑牢坚固堤坝的有力举措。当药品耗材价格在“战略购买”力量的挤压下回归合理区间,民生肩头的医疗成本重担也悄然卸下。

药品与耗材价格虚高,曾是侵蚀医保基金和群众“看病钱”的顽疾。而三明采购联盟开创的跨区域联合采购模式,犹如一柄精准利剑,通过汇聚全国数百成员地区的需求,以规模优势赋予淮南等城市前所未有的议价优势。

此次首单采购中,心脑血管药品及基础耗材价格最高降幅约30%,其中注射器单价从0.36元降至0.27元。这一看似微小的数字变化,背后是民生温度的显著提升。“以量换价”带来的三重利好正在逐步显现。

首先,为患者“减负”,耗材价格的下降直接降低了患者的就医成本,让患者能够以更低的费用获得必要的医疗服务;其

次,为医保基金“节流”。仅注射器这一项,全市就节约了68.03万元。这些点滴汇聚的资金,成为守护医保基金安全的重要力量;最后,助力医疗机构“增能”,医疗机构得以从“以药养医”的困局中挣脱,更加纯粹地聚焦医疗服务本源,提升医疗服务质量和水平。正是这三重力量,共同托举起医疗事业高质量发展与普惠于民的坚实底座。

淮南此次率先打通联盟“首单”,是公立医院改革示范城市的关键落子。然而,改革之路永无止境。市医保局应乘此破竹之势,加速集采模式覆盖更多医疗机构,让三明经验的“议价红利”惠及更广泛的领域。同时,必须持续深化医疗、医保、医药联动改革,确保医保基金的每一分钱都能化作守护健康的坚实力量。

当改革浪潮以“战略购买”之势涤荡虚高价格,节约下来的真金白银终将汇成润泽民生的甘泉。在“三明经验”的引领下,让群众享受到更实惠、更优质的医药服务。这正是这场改革洪流矢志不渝的初心所向,也是实现医疗事业高质量发展、普惠于民的必然选择。

## 田区法院 法在身边

### 从“一纸调解”到“真金白银” 法官“钉钉子”式督促履行

本报讯(记者 廖凌云 通讯员 许变)一份装修合同引发纠纷,调解成功后,被告却迟迟未履行,法官“主动出击”,一通电话,促使被告当场付清了拖欠的25000元尾款。近日,田家庵区人民法院通过“调解+督促履行”双轨机制,让“纸上权益”快速兑现为“真金白银”,用司法温度筑牢社会诚信基石。

2023年,原告与被告签订总价36万余元的装修合同。工程完工后,被告以“墙面脱落”为由拒付尾款5万余元。多次索要无果后,原告告诉至法院。田家庵区人民法院涉企审判团队受理案件后,承办法官迅速抓住矛盾焦点,组织双方现场勘验,确认部分瑕疵可通过修复解决。经多轮调解,双方最终达成协议:被告限期支付25000元折抵维修费用,纠纷一次性了结。

然而,调解书生效后,被告却迟迟未履行付款义务。承办法官并未止步于“案结”,而是主动跟进履行进展。发现被告逾期未付款,法官立即电话联系:“调解协议具有法律效力,若拒不履行将面临强制执行,并纳入诚信记录!”在严肃释明法律后果的同时,法官还从情理角度引导被告换位思考,原告在调解中已作出让步,按期付款才能避免额外损失。在法官法理与情理并重的督促下,被告当场通过手机银行支付全部款项。

“调解不是终点,督促履行才是兑现权益的关键一环。”承办法官表示。此案中,田家庵区人民法院将纠纷化解链条从“审判”延伸至“履行”,既高效保障当事人合法权益,又通过司法引导强化社会诚信意识,用“钉钉子”精神让公平正义可感、可见、可兑现。

## 践行新时尚 分类必有我



本报讯(记者 张雪峰 通讯员 路亚琨 摄影报道)近日,围绕“践行新时尚,分类必有我”主题,市物业管理协会积极响应市住建局工作部署,组织会员企业代表前往淮南首创环境修复工程公司、淮南国新生物科技公司等宣传教育基地参观学习,进一步深化生活垃圾分类宣传工作。

活动现场,会员企业代表认真聆听淮南首创环境宣讲师讲解大通老垃圾场从脏乱差到焕然一新的治理历程,感受场区周边环境的巨大蜕变,昔日垃圾成山的景象如今已化作市民休闲踏青的好去处。在淮南国新生物科技公司餐厨垃圾无害化处理科普宣传教育基地,宣讲师深入阐释了厨余垃圾的分类细则与“预处理制浆+厌氧

发酵”处理工艺。目前,淮南市餐厨垃圾收集处理项目资源转化利用率达90%,真正实现了废弃物的资源化利用。

市物业管理协会相关负责人介绍,在生活垃圾分类宣传工作中,位于中央公园的垃圾分类宣教中心及淮南皖能环保电力公司生活垃圾焚烧发电科普教育基地等,也为市民和企业提供了丰富的学习资源。前者将垃圾分类知识融入公园休闲场景,后者通过透明化展示生产流程,向公众呈现垃圾焚烧发电的全过程,协会同时号召各物业服务企业结合实际,自行组织从业人员前往上述基地参观学习。该负责人表示,下一步,协会将继续加大宣传力度,带动更多市民参与其中,共建美好家园。