

接诉即办解民忧 倾心护航假日消费潮

本报讯(记者 李严)“五一”假期,我市消费市场热度高涨,各大商圈、旅游景区客流大幅攀升。为切实保障市民游客合法权益,规范节假日市场经营秩序,市12345政务服务便民热线依托多方联动处置机制,全面落实“接诉即办”工作模式,快速妥善处置各类消费纠纷,以贴心高效的政务服务,全力护航群众放心安心消费。

假期里,爱琴海购物广场人气爆棚,开业期间总客流量突破93万人次。面对旺盛的消费市场,12345热线高效受理调处消费诉求38件,全部妥善办结,用心用情提升群众消费体验。

市民杨女士在该商场超市花费80余元购买榴莲,回家拆开后发现果肉尚未成熟,无法食用。她先通过超市线上客服沟通退换货事宜,对方要求其携带已拆开的榴莲果肉及外壳前往线下门店办理退货。由于往返路程长达20公里,杨女士已留存购物发票、商品问题照片等完整凭证,对线下退货方案并不认可,随即拨打12345热线,申请线上办理退款。

12345热线平台接到诉求后,即刻启动商圈联动处置流程,第一时间将工单推送至爱琴海专属热线联动工作群。淮南高新区管委会、商场运营方工作人员快速响应,主动联系买卖双方核实详情、居中协调调解。经多方高效沟通协调,杨女士顺利收到退款,消费纠纷顺利解决,她对处理结果十分满意。

无独有偶,市民姚女士同样在爱琴海购物广场遇到消费难题。她带孩子前往商场鞋店挑选商品,尚未选定合适款式,便被店员引导先行付款。后续孩子一直没有挑选到心仪鞋款,姚女士提出退款,却遭到商家拒绝。多次协商无果后,她拨打12345热线寻求帮助。

平台迅速将诉求转入联动工作群,工作人员耐心组织双方沟通协商,最终促成双方达成一致意见,纠纷顺利化解。

各类消费诉求快速落地办结,得益于我市12345热线节假日建立的前置排查、快速响应、闭环管理全链条工作机制。“五一”假期期间,12345热线围绕民生保障、文旅服务、营商环境优化等重点工作,联动市场监管、文旅、公安交

管及属地乡镇街道等多方部门,扎实做好节假日各项服务保障工作。

为进一步压缩办理时限、提升处置效能,12345热线不断完善立体化联动处置体系,紧盯假期人员密集重点场所,在日常舆情监测预警基础上,专门搭建爱琴海商业综合体、寿县庙会等多地应急联动交流群,畅通热线平台、职能部门、属地单位与现场点位沟通渠道,明晰办理职责与工作流程,构建全域协同处置格局,从源头提升诉求办理质效。

同时,12345热线严格落实闭环快速处置标准,对群众诉求实行限时办结管理,严格执行3分钟响应受理、30分钟到场处置反馈、1小时办结回访工作要求,坚持接诉即办、快办快结。

此外,12345热线聚焦商圈经营、景区游览、道路交通等重点领域精准服务,全力做好客流疏导、消费维权、应急处置等各项工作。“五一”假期,12345热线累计处置民生、文旅、消费相关诉求632件,及时排查化解各类安全隐患,有力维护平稳有序的节日市场环境。

青春正当时 榜样“团”聚淮南

淮南市青年先进事迹报告会暨主题团日活动举行

本报讯(记者 廖凌云 摄影报道)为弘扬五四精神,激励广大青年坚定理想信念、勇担时代使命,5月9日上午,2026年淮南市青年先进事迹报告会暨主题团日活动在淮南联合大学举行。全市各级团组织代表、优秀青年典型、党员、团员及少先队员代表参加活动。

活动在庄严的升国旗仪式中拉开序幕。淮南联合大学国旗护卫队迈着整齐步伐护送国旗入场,全体人员面向国旗行注目礼,齐唱国歌。

随后,国旗下的演讲激荡人心,号召广大青年坚定信仰、奋发有为。活动中,主办方为荣获全国“两红两优”称号的先进集体和个人、全国新时代青年先锋获得者颁奖,表彰他们在科技创新、乡村振兴、绿色发展、社会服务等领域的突出贡献。

先进事迹报告会上,全国五四红旗团委获奖单位代表、全国优秀共青团员、全国新时代青年先锋代表及全国青联委员等,依次上台分享奋斗经历,讲述在平凡岗位上践行初心、担当使命的感人故事,赢得现场阵阵掌声。

活动还设置“信仰接力·青春共鸣”环节,党员

代表深情诵读《红色家书》,团员代表集体宣读青春誓言,少先队员代表合唱歌曲《少年有志》,展现红色基因在青少年中赓续传承的生动画面。

全体团员代表现场重温入团誓词,铿锵誓言彰显新时代青年坚定不移听党话、跟党走的坚定信念。活动在全场齐声高唱团歌中圆满落幕。

此次主题团日活动集中展现了淮南青年奋发向上的精神风貌,进一步激发广大团员青年青年的责任感与使命感,坚定了大家在中国式现代化美好淮南建设中挺膺担当、奋发作为的信



心与决心。

图为团员代表集体宣誓青春誓言。

精准培训搭金桥 巾帼就业启新程

淮南女性之声

淮南市妇女联合会 主办

本报讯(记者 孙鸿)近日,我市首期“徽姑娘”巾帼养老护理员培训班圆满结业。本次培训由市妇联主办、博通职业培训学校承办,紧扣养老服务民生需求,着力拓宽妇女就业渠道,构建“免费培训+免费考证+免费推荐就

业”的全闭环服务体系。

培训班聚焦留守妇女、城乡待业妇女、宝妈及女大学生等重点群体,特邀养老护理领域专业老师授课。课程采用“3天线上理论+3天线下实操”相结合的模式,围绕老年人日常照护、慢性病科学管理、突发事件应急处置、功能性康复训练等实用内容教学,通过场景模拟、案例分析、一对一实操指导等方式,切实提升学员实操技能与综合职业素养。本期50名学员学习认真、全程积极参与,培训成效显著。

据了解,5月中下旬将统一组织学员参加

职业技能等级认定考核,考核合格者可获得相应职业资格证书,学校将按照学员个人意愿和技能水平免费推荐就业岗位。

博通职业培训学校相关负责人表示,下一步,学校将持续对接养老机构、康养中心、日间照料中心等用工需求,结合妇女技能提升需求,陆续开设保健按摩、养老护理等定向培训班,依托“培训—考评—就业推荐”一站式免费服务机制,助力更多女性掌握专业技能、实现稳定就业,为全市养老服务高质量发展贡献巾帼力量。