高效处置投诉举报 守护民生消费权益

我市发布2026年前三季度12315投诉举报数据分析

本报讯（通讯员 王晋才）近日，市市场监管局12315指挥中心发布2026年前三季度全市12315投诉举报咨询数据简报。前三季度，全市各级12315机构共接收各类投诉、举报、咨询10.64万件，同比上升12.02%，市场监管部门共为消费者挽回经济损失1019万元。

数据显示，10.64万件诉求中，咨询7.32万件，占68.8%；投诉2.28万件，同比增长17.5%；举报1.04万件，同比增长33.76%，举报线索增速明显，市场监管压力有所增加。

从区域来看，驿城区诉求接收量居全市首位，达5626件，占全市17.24%，西平县、开发区、新蔡县紧随其后，各县区诉求接收量和人口、市场主体活跃程度密切相关。月度诉求整体波动上升，各月诉求量均高于2025年同期，5月同比增幅27.27%，为本阶段最高，4至8月为诉求高发期。维权渠道上，热线话务仍是群众维权主渠道，占比84.4%；互联网渠道占比14.5%，多元化维权格局已经形成。

前三季度全市共受理投诉举报3.32万件，同比增长22%。商品类诉求2.63万件，占79.2%，食品、家居用品、服装鞋帽等是维权热点。服务类诉求增速更快，同比上涨38.8%，餐饮住宿、美容美发洗浴、销售服务等位居前列。食品安全、产品质量、售后服务是消费投诉三大核心矛盾，合计占全部投诉57.6%；举报重点集中在食品安全违法、不正当竞争、侵害消费者权益等行为，是执法查处主要方向。

全市投诉处置工作整体效能较高，多数县区投诉初查、办结、举报核查相关指标达99%，消费投诉公示率普遍超96%。但地区之间调解成效差距较大，汝南县、泌阳县、确山县调解成功率表现较好，示范区、开发区、新蔡县调解成功率偏低，部分工单存在初查、办结超期现象。

我市持续推进ODR在线消费纠纷化解机制建设，现有ODR企业1398家，前三季度新增155家，和解成功率61.46%。部分县区入驻企业运行实效不高，源头化解纠纷作用未能充分发挥。

据了解，市市场监管局将紧盯食品、质量、售后等重点领域，针对消费诉求高发时段开展专项执法，从严处置各类违法线索。严格工单时限管理，推广优秀调解经验，提升纠纷化解水平。持续扩大ODR企业覆盖面，强化入驻企业动态管理，推进放心消费维权服务联络站建设，推动消费纠纷就地源头化解，营造安全放心的消费环境。

助力企业转型 守护环境安全



近日，市生态环境局驿城分局组织执法人员深入辖区重点企业，仔细查看生产线运行状态、废气收集处理设施运转台账及原辅材料使用记录等，提供针对性整改建议和技术指导，帮助企业优化治污设施运行参数，确保污染物稳定达标排放。 **（通讯员 张克伟 董宏建）**

驻马店市消防救援支队

竞技强本领 铸魂担使命

本报讯（通讯员 尹太文）近日，驻马店市消防救援支队组织开展全市消防救援队伍“践行训词精神 砥砺血性胆气”政工岗位比武，来自13个代表队的26名政治委员、政治指导员同场竞技、互学共进。

本次比武紧扣政治干部核心能力，设置理论测试、情景模拟、知识竞赛、授课比赛四大环节，层层递进、各有侧重。理论测试采取闭卷形式，围绕党的创新理论、训词精神、政治工作法规、基层党建、组织人事和队伍管理以考促学，检验先学一步的理论自觉；情景模拟突出实战导向，政治指导员围绕思想引导、谈心谈话、矛盾化解、思想摸排等一线难题现场处置，检验思想工作的实战本领；知识竞赛以大队为单位分组，设置必答、抢答、风险题，检验团队协作与理论积累；授课比赛由政治委员现场开讲、评委打分，检验政治教员授课育人的硬功。

赛场连着战位、作风映见担当。比武既检验理论功底与处置能力，也检验授课本领与团队作风；参赛人员统一着装、严守纪律、独立作答，全过程贯穿严的基调、实的导向，不图形式热闹，重在把政治工作做进基层、服务实战。

闭幕式上，该支队举行颁奖仪式，对获得团体前三名的大队和单项前三名的个人予以表彰。该支队相关负责人强调，要以此次比武为新起点，持续抓实思想政治教育，坚持业务建设与思想教育并重，推动政治主官守好思想阵地、把经常性思想工作抓在日常；持续抓实正规化建设，确保建设不停留于表面、不流于形式，从规范一日生活秩序、灭火救援操作规程、消防执法程序一点一滴抓起；持续抓实管党治队，对照警示教育要求刀刃向内、查找短板，从严抓好队伍日常管理。

“美丽中国·河南实践”网络主题宣传活动走进驻马店

本报讯（全媒体记者 杨丽 通讯员 王晨）11月4日，由省委网信办、省生态环境厅联合组织的“美丽中国·河南实践”网络主题宣传采风团走进驻马店，国家、省、市级媒体记者等深入一线集中采访，多角度展现我市生态保护与绿色发展实践成效。

采风团首先来到遂平县，先后走进和兴镇后楼村、和兴镇政府驻地污水处理站、花庄镇五车牛村、阳丰镇朱屯村等地，实地调研农村生活污水处理设施及人工湿地建设运行情况。近年来，遂平县立足平原农区实际，因地制宜推进农村生活污水治理，通过建设人工湿地、集中式污水处理站等设施，探索低成本、易维护、可持续的治污模式，推动污水资源化利用，切实改善农村人居环境，让清水绿岸成为乡村常态。

随后，采访团前往确山县，调研美丽河湖建设情况，实地察看溱头河生态保护与治理成效。在薄山水库饮用水水源地，采风团详细了解饮用水水源地规范化建设与水质安全保障工作。在印象常庄民宿，采访团实地感受水美乡村建设与生态旅游融合发展的生动实践，昔日普通乡村变身宜居和谐的美丽家园。

采风团通过现场访谈，挖掘我市农村污水治理、美丽河湖建设、水源地保护和乡村生态旅游融合发展的示范样本，讲好驻马店生态文明建设故事。

市生态环境局新蔡分局

下沉一线纾困 上门帮扶指导

本报讯（通讯员 张灿 娄林）近日，市生态环境局新蔡分局组织开展排污单位自行监测和上门帮扶工作。

此次帮扶覆盖全县94家需落实自行监测的排污单位及辖区内监测服务机构。工作人员下沉企业一线，围绕监测制订方案、排污口规范化建设、自动监测设备日常运维、监测信息公开等重点内容开展指导，细致解读政策规范，帮助企业排查短板弱项、明确整改方向，建立问题台账、实行逐项销号管理。通过精准帮扶，有效规范了辖区企业自行监测工作，切实保障生态环境监测数据真实、准确、有效。