

潍坊市创建文明城市 工作专报

第 13 期

市创建文明城市工作领导小组办公室

2017 年 8 月 10 日

【经验交流】

潍城区建立投诉处理机制规范集贸市场经营秩序

市交通运输局以文明行车促优质服务

市直教育系统大力开展文明出行专项行动

全市启动文艺巡演进社区营造浓厚氛围助力文明出行

潍城区建立投诉处理机制规范 集贸市场经营秩序

为提升文明城市创建水平，潍城区将建立健全集贸市场投诉处理机制作为切入口，不断规范集贸市场经营秩序，提升规范化管理水平。

一是设立消费纠纷调解办公室。在辖区2家大型农贸市场设立消费纠纷调解办公室，负责场内消费投诉举报的申诉处理，配备相应数量商场管理人员，专门负责解答消费者咨询，处理交易纠纷和消费投诉。建立完善《集贸市场消费纠纷调解登记制度》，在醒目位置设置投诉信箱，并统一制作标识，便于消费者识别和现场投诉。设立消费投诉举报处理登记台账，记录场内交易纠纷投诉和消费投诉的受理情况，对消费者投诉率进行分析，并把处理结果和投诉者满意度记录备案。

二是设立公平秤。在农贸市场入口处设有公平秤，定期校准，符合计量衡器要求，确保准确、可靠。市场配备专（兼）职人员，负责公平秤的日常维护、校验、复秤、计量纠纷的处理并记录和分析工作。

三是推行投诉联动处理机制。为切实保护广大消费者的合法权益，方便群众参与监督管理，及时掌握和处理举报案件，由区消费者协会会同市场监管局、卫生防疫站、物价局等11家行政

事业单位，组成消费维权服务联盟，对投诉、举报做到快速受理。对不属于商务职责范围的投诉，第一时间联系相关职能部门。

市交通运输局以文明行车促优质服务

为全面抓好城市交通秩序综合整治，提升驾驶人文明行车素质，市交通运输局在全市组织开展“文明行车、优质服务”百日活动，活动自7月12日开始，到10月19日结束。

一是加大安全隐患整治力度，提高驾乘人员安全行车意识。严禁出现超速行驶、随意调头变道、闯信号灯、接打手机、酒后驾驶、随意上下客等不规范行为，杜绝无驾驶证和从业资格证驾驶营运车辆。加大安全督导力度，组织开展上线纠违章、查隐患，通过规范管理、综合整治、检查监督等措施，确保交通运输行业科学发展、安全发展。

二是提高从业人员服务素养，改善城市窗口形象。引导车辆行经人行横道，减速行驶；车辆行经没有交通信号的道路时，避让行人。从业人员具备良好的驾驶技术和职业道德，熟悉地理环境，掌握运行线路特色，遵守各项管理规定，规范操作，文明停靠。礼貌待客，使用文明用语，耐心周到地解答乘客咨询。宣传文明理念，倡导市民文明出行，提示并主动照顾“老弱病残孕幼”等特殊人群。

三是规范车容车貌。营运车辆的道路运输证、驾驶证、营运标志牌和车号、投诉电话等标志完好并按规定摆放。公交车驾驶员服装统一，按核定的线路、班次、站点和时间行车。出租车顶灯、计价器等服务设施完好并正确使用，按标准收费，主动出具发票和找零，严禁拒载、甩客、绕行、宰客等现象。

市直教育系统大力开展文明出行专项行动

市直教育系统根据《全市公民文明出行专项行动方案》要求，认真安排部署，积极行动，让文明出行、安全礼让成为师生的自觉行动，带动全民文明素质和社会文明程度有效提升。

一是加强文明出行活动组织领导。潍坊一中成立学校“文明出行，从我做起”活动领导小组，重点抓好这一工作。潍坊商校严格执行值班到岗制度，要求值班当日人员，在上放学期间务必到岗到位，在学校指定的位置组织学生上学返学秩序。潍坊聋校成立校门口交通秩序治理领导小组，专门协调处理校门口放学高峰交通拥堵事宜和学生交通安全事项。

二是开展文明出行宣传教育活动。潍坊广文中学利用国旗下讲话、班会课、黑板报、宣传栏、校报校刊等积极宣传普及文明出行标语相关知识，提高广大师生的知晓率、参与率。潍坊行知学校向广大师生发出“做文明人、走文明路、行文明车，当文明交通宣传使者”的倡议，要求教师要做“车让人”活动的模范

执行者，文明出行的示范者。

三是开展文明出行主题实践活动。潍坊七中由学校领导提议，团委具体负责组织师生志愿服务活动，确保安全通过斑马线。潍坊一中组织开展文明出行“八个一”活动，印发《潍坊一中文明出行倡议书》。潍坊广文中学开展文明出行我承诺签字承诺活动、文明出行大家谈征文比赛等多种活动，进行文明出行主题教育。潍坊中学组织学生和教师志愿者队伍走向大街、路口和火车站等地进行文明出行志愿者服务与宣传。

四是大力解决校门口拥堵现象，确保师生出行安全。潍坊商校充分利用校门口警示牌的宣传作用，在学校门口附近设置交通告示牌和警示牌，如“学校重地，请减速慢行”、“接送车辆即送即走”、“机动车不得随意停放、随意调头，不得乱停乱放”等。潍坊中学协调交警在上学、放学时段，整治路边停放车辆，疏导交通。潍坊广文中学加大与当地社区、城管的协调力度，帮助学校不间断地治理，同时联合家长齐抓共管。

全市启动文艺巡演进社区营造浓厚氛围 助力文明出行

为贯彻落实全市创建全国文明城市暨文明出行专项行动工作会议精神，自6月下旬开始，我市启动“礼让斑马线、文明伴我行——全市公民文明出行专项行动巡演”活动，通过送文明知

识、文艺演出进基层、进广场、进社区，向广大市民宣传普及文明出行知识，促进市民文明素质提高和社会文明程度提升。

一是覆盖范围广，多点开花。文艺巡演活动以社区、广场为活动开展场所，在全市范围共有 10 多场系列演出活动，重点包括樱园社区、金都社区、风筝广场、十笏园、坊子区文体休闲广场、茂华公馆、歌尔电子一带、寒亭区文体广场、峡山区文体广场、保税区文体广场等地。

二是主题突出，寓文明于演出。巡演活动以“礼让斑马线、文明伴我行”为主题，采取文艺晚会的形式，社区居民、文艺爱好者、志愿者自发编排包括舞蹈、歌曲、戏曲、情景剧、相声等各种形式的文艺节目，并通过各种表演形式将“文明”的种子播种进市民心中。

三是互动性强，寓教于乐。除精彩的文艺表演外，现场还通过视频播放、有奖互动竞猜、留言上墙、文明展板等形式，让现场观众进一步了解文明出行的相关知识，同时还组织专业人士对社区居民进行金融、医疗、教育、法律、献血等方面的便民惠民服务。在丰富精神文化生活的同时，进一步提高市民对“礼让斑马线、文明伴我行”的知晓率、参与率、支持率，推进文明和谐社区创建的建设步伐，在全市范围内营造“爱护市容市貌人人有责、文明出行你我都行”，人人都争做文明市民的良好氛围。

报：市创建文明城市工作领导小组组长、副组长

发：各县市区、市属各开发区创建文明城市工作领导小组；市直有关部门；市属各新闻单位

潍坊市创建文明城市工作领导小组办公室 2017年8月10日印发
