



### 州市场监管局——

# 以“标准化规范化”为笔 绘就大理12315平台服务新篇章

□ 通讯员 苏宇承

近年来,大理州市场监管局深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神,结合创优提质、争先先进的总体目标要求,认真按照州委、州政府和省市场监管局工作部署,坚持以人民为中心的发展思想,围绕“标准化、规范化”建设主线,不断推动12315平台提质增效,努力打造服务更优、效率更高、群众更满意的消费维权平台。

#### 党建引领 让平台更有“温度”

坚持党建引领是推动12315平台高质量发展的根本保障。全州市场监管系统将党建与平台运行深度融合,设立“党员先锋岗”,引导平台党员干

部强化宗旨意识、提升服务效能。通过主题教育、党纪学习教育、中央八项规定精神学习教育,不断夯实平台工作人员的政治素养和服务意识,确保12315平台始终成为群众信得过的“维权前哨”。

#### 队伍建设 让平台更有“力度”

12315平台是市场监管工作的“第一线”,对工作人员的专业能力、沟通技巧、法律素养提出了更高要求。近年来,大理州通过定期培训、岗位练兵、案例分析等方式,不断提升平台工作人员、调解员和执法人员的综合素质。同时,建立科学服务机制,强化责任落实,确保每一件投诉举报都能依法、高效、规范处理,真正让群众“打得电话、办得成事情”。

#### 履职为民 让平台更有“速度”

12315平台不仅是消费者维权的“主渠道”,更是政府与群众沟通的“连心桥”。2025年上半年,全州共处理消费者投诉举报咨询3万余件,为消费者挽回经济损失561.29万元,投诉调解成功率、按时办结率等多项指标持续向好,充分体现了平台在服务群众、化解纠纷、维护公平方面的积极作用。通过优化流程、提升效率,全州12315平台真正做到了“民有所呼,我有所应”。

#### 制度为基 让平台更有“精度”

标准化、规范化是提升平台运行效能的关键。大理州坚持制度先行,围绕

投诉受理、转办分拨、处理反馈、结果公示、回访等关键环节,制定并完善各项制度规范,推动平台运行从“经验管理”向“制度管理”转变。同时,依托智慧监管系统,实现投诉举报全流程闭环管理,做到“有章可循、有据可依”,确保每一件投诉举报都能依法依规、公正高效处理。

#### 科技赋能 让平台更有“广度”

在数字化浪潮下,大理州积极推进12315平台信息化、智能化建设,依托省局大数据、AI人工智能等技术手段,逐步探索投诉举报的智能分析、智能预警、智能研判,大幅提升了平台响应效率和监管执法的精准度。同时,加强平台基础设施建设,保障系统运行安全稳定,为消费者维权工作提供坚实技术支撑。



游客在鹤庆草海划船采莲子。(摄于8月9日) 初秋时节,鹤庆草海美丽动人的高原湿地景色,吸引了无数游客前来拍照打卡,体验采莲子、赏荷花快乐。 [通讯员 熊子军 摄]

### 巍山县纪委监委——

## 跟进监督 压实防汛备汛职责

□ 通讯员 谢琳娜

“防汛救灾物资准备是否充足?”“请提供24小时应急值班表和防汛应急抢险人员名单。”近日,黄色雷电预警频发,巍山县纪委监委驻县人大常委机关纪检监察组工作人员到县应急管理局开展监督检查。这是该县纪检监察干部督促职能部门做好防汛备汛工作的生动剪影。

今年以来,巍山县纪委监委立足职责定位,充分发挥监督保障执行作用,将防汛备汛中的履职情况、责任落实、干部作风作为日常监督的重中之重,聚焦防汛备汛工作中的风险隐患、薄弱环节主动作为,通过跟进监督、靶向发力,层层压实职能部门工作责任,

推动相关部门尽锐出战,打好防汛备汛“主动仗”,全力保障人民群众生命财产安全。

“近期,巍山县局地突发性、短时强降雨频发,强对流天气较多,防汛备汛工作任务较为艰巨。我们坚持闻‘汛’而动,防汛备汛工作的风险点、薄弱点在哪里,监督检查就聚焦到哪里,为安全度汛提供坚强的纪律保障。”该县纪委监委负责人介绍道。该县纪委监委坚持问题导向,把防汛备汛纳入季度监督重点内容,围绕目标任务、工作内容、时间节点等方面制定清单式、条目式监督方案,确保明晰监督重点、靶向不偏。

为全面了解防汛备汛工作部署情况,切实压紧压实职能部门防汛

监管责任,该县纪委监委充分发挥派驻纪检监察组“嵌入式”监督作用,聚焦监测预警、调度指挥、巡查防护、应急物资储备保管等关键环节,对涉及的应急管理、农业农村、水务等部门防汛备汛工作开展情况进行抽查,持续强化对工作部署、措施落实、抢险救灾等关键环节责任落实,通过查看值班值守台账、随机电话抽查、实地走访询问等方式,发现风险防范意识不牢固、应急预案不完善等问题。针对发现的问题,该县纪委监委灵活运用“室组地”联动机制,凝聚监督合力,迅速跟进督办,以问题清单+整改台账+销号台账的“一清单两台账”模式,对问题整改情况实时跟进监督,督促各部门扛牢问题整改

改责任,推动防汛备汛各项部署有效落实。

今年防汛备汛工作开展以来,县纪委监委围绕城区隐患点和历史汛期风险点靠前监督,推动南诏镇成立镇级防汛指挥部和2支应急抢险队,分批次对辖区内19个一型与二型水库、35座库塘、7条西河支流及全镇14个地质灾害点进行重点巡查监测,进一步筑牢安全度汛防线,消除安全隐患。

“防汛工作事关人民群众的生命财产安全,在下一步工作中,我们紧盯雨情发展态势,主动担当作为,以精准监督持续拧紧职能部门和属地乡镇防汛工作责任链条,确保各项工作落在实处。”该县纪委监委负责人介绍道。



一位游客在祥云县青海湖畔拍摄晚霞。(摄于8月3日) 夏日的青海湖畔,清澈的湖面与火红的晚霞交相辉映,勾勒出一幅浑然天成的秀美画卷,吸引市民和游客纷纷前往打卡拍照。 [通讯员 李树华 摄]

## 小众运动成为暑期消费新引擎

□ 记者 蔡亮 实习生 李希楠 涂佳

进入暑期,大众的运动热情也持续升温。除了传统运动项目,一些特色鲜明的小众运动正成为暑期新宠。各种充满趣味与挑战的小众运动项目,吸引了不同年龄和层次的消费群体。大家在运动中培养兴趣,更挥洒汗水收获快乐与成长,成为拉动消费的新增长点。

跑酷是时下风靡全球的时尚极限运动,通常以日常生活的环境为运动场所,是一种依靠体能和技巧来驾驭环境的运动。在大理市城区的Purpose跑酷馆内,各个年龄段的学员正在进行跑酷基础训练,学员中年龄最小的4岁,最大的40多岁。没有场地限制,没有固定规则,跑酷的“不设限”特质,让大家在这里收获运动的多巴胺。“我觉得跑酷这项运动可以锻炼身体,让我变得有力和灵活,还可以把我们的身体练得棒棒的。”小学员黄宝顺今年6岁,学习跑酷一年半,在云南省举办的比赛中得过第一名,他向记者兴奋地介绍着学习跑酷的收获。

跑酷馆负责人告诉记者,现在对跑酷这项运动感兴趣的人越来越多,暑假期间,他们针对不同年龄段的学员,设计了不同的课程。“暑期已经有200多个小朋友报名,有跑酷的集训班,还有跑酷的空翻班。小朋友学习跑酷,锻炼了孩子的身体协调能力,还有手部腿部的力量和核心力量,平时年轻人也会来学习跑酷。”跑酷馆负责人谢毅说。

室内的跑酷让青少年收获了运动的多巴胺,而在户外,依托大理得天独

厚的自然环境,近几年户外运动也被大家追捧。巍山县苍鹭谷景区依山傍水,为户外运动提供了绝佳场地,游客不仅可以来这里体验桨板、皮划艇、马术等运动,还可以沉浸式体验当地民俗风情,在山水田园间感受暑期的惬意。来自天津的张梓晨小朋友和爸爸张河斌在教练的指导下,父子两人都学会了桨板,让他们兴奋不已。“这是我第一次玩桨板,在我看来它应该是个特别简单的运动,但是我真正踏上那一刻,我就感觉它在水里一直摇摇晃晃的,然后在教练的指导下,我慢慢掌握了要领,当我真正学会的时候,我感觉非常的开心。”张梓晨说。同样收获满满的还有他的爸爸,“在桨板上自由地去滑行,看到远处的高山,包括清澈的湖面,这种感觉就是在网上也好,在视频上也好,是体验不到的,桨板能让孩子更多地接触大自然,我们回家之后也会让孩子继续去学习这项技能。”

今年暑期以来,苍鹭谷景区每天的游客接待量在300人以上,客流量推动了景区项目和业态的多元化发展,促进了体育与旅游等产业的深度融合。据不完全统计,7月份景区接待了超过1万多人的游客,带动消费100万元以上。“大部分是年轻人,大家都是奔着这种小众运动来的,大部分的客群会选择在这个地方住下来,带动了吃住行。我觉得小众运动通过年轻人的推广,逐步代表了一种流行趋势,这种流行趋势一旦发展起来,最终小众运动就会发展成大众的运动。”巍山自在文化旅游开发有限公司董事长罗璋说。



南涧县乐秋乡纪检监察干部到大尧水库了解相关情况。(摄于8月1日)

南涧县乐秋乡纪委紧盯辖区内山塘水库蓄水、防汛措施落实等情况,下沉一线强化监督检查,督促村干部切实加强山塘水库、地质灾害点等隐患排查,做好值班值守工作,确保安全度汛。

[通讯员 苏联芳 杨焕霞 摄影报道]

公益广告



一粒米, 一滴汗  
粒粒粮食汗珠换

## 爱惜粮食 从我做起

节约粮食,是我们每个公民应尽的义务,而不是说生活好了,浪费得起就可以浪费。

