

工商总局出台《处理消费者投诉办法》

收到合规投诉7个工作日内应予处理

同时出台的《流通领域商品质量抽查检验办法》规定不得向经营者收取检验费用

权威发布

工信部等8部门

部署今年烟控履约重点工作

本报北京2月14日讯 记者龚鑫从工信部获悉：我国烟草控制履约工作部际协调领导小组今天召开会议，对2014年烟控履约重点工作进行部署，确保公共场所禁烟全面推行，吸烟率持续降低，公众对烟草危害的认识显著提高，以及烟草制品非法贸易得到有效遏制等目标的落实。

据介绍，工信部、卫计委、外交部等领导小组8部门联合制定了《中国烟草控制规划(2012-2015年)》，明确了今后一段时期我国烟草控制工作的指导思想、主要目标和任务。去年底，中办、国办印发《关于领导干部带头在公共场所禁烟有关事项的通知》，要求领导干部在控烟方面率先垂范，为控烟工作创造了良好的条件。

国家食药监总局

10个违法医药广告被通报

本报北京2月14日讯 记者冯其予报道：国家食品药品监管总局近日通报了2013年第四期违法药品医疗器械保健食品广告情况。其中，总局对10个违法情节严重的药品、医疗器械、保健食品广告进行了汇总通报，并采取了撤销或收回广告批准文号等措施。

据悉，2013年9月至11月间，各省(区、市)食品药品监管总局通报并移送同级工商行政管理部门查处的违法药品广告15797条次、违法医疗器械广告1573条次、违法保健食品广告1405条次，各地食品药品监管部门对违法广告涉及产品采取了60次暂停销售、限期整改措施。

国家邮政局

《邮政业标准体系》获审议通过

本报讯 记者刘晓峰报道：近日，国家邮政局审议并通过了《邮政业标准体系》。《邮政业标准体系》是《邮政业“十二五”发展规划》中提出的将着力建立健全的标准化“三大体系”之一。

据国家邮政局局长马军胜介绍，编制邮政业标准体系的目的在于，充分发挥标准化对邮政业的规范、促进和支撑作用，为行业整体发展目标的实现提供技术支撑和服务保障，对推动邮政业标准化工作跨越式发展意义重大。

据了解，已完成的邮政业标准体系编制工作，全面系统地体现了行业的特点、展示了行业的特色，既尊重现实，又面向未来，对系统规划邮政业标准体系总体框架和发展蓝图，支撑邮政业转型升级意义深远。

本版编辑 常理

全国碳排放权交易市场将研究建立

北京上海深圳启动上线交易试点进展顺利

本报北京2月14日讯 记者林火灿报道：国家发展和改革委员会有关负责人今日表示，将从不同地区的实际情况出发，继续组织开展多层次、多样化的低碳发展试点示范工作，并研究建立全国碳排放权交易市场。

据悉，碳排放权交易试点自2011年启动以来，各项工作进展顺利。2013年6月深圳市正式启动上线交易，截至11月份，累计交易量超过13万吨二氧化碳，交易金额超过850万元。上海、北京也于11月启动上线交易。各试点省市都组建专

门人才队伍，完成基础体系建设，在企业碳排放盘查基础上，提出了实施方案；结合自身特点和条件，在具体工作中体现出差别和特色，如选择的行业范围、纳入交易的企业、配额分配的方法和标准、允许抵扣的自愿减排指标比例、登记注册系统的设计等，充分体现了“量体裁衣、因地制宜”原则。

下一步，国家发展改革委将会同有关部门，研究制定低碳试点示范评价考核办法，对“十二五”时期低碳省区和低碳城市、碳排放权交易等试点工作目标任务完成情况进

行中期评估，及时总结和交流低碳发展经验，并研究建立全国碳排放权交易市场。

此外，还将继续推进低碳发展试点示范，研究制定并贯彻落实好重大政策文件，系统提出我国2030及2050年低碳发展路线图；完善低碳发展试点示范政策体系，研究制定并完善支持试点示范的产业、财税、投资、金融、技术、消费等方面配套政策；加快试点示范地区温室气体排放清单编制及统计核算体系建设，优先建立重点行业企业温室气体排放报告制度。

本报北京2月14日讯 记者乔金亮报道：当前，冬小麦由南向北陆续进入返青期，全国即将进入春季田管和春耕生产的大忙季节。

为指导各地抓好春季麦田管理，农业部派出6个工作组，分赴河北、山西、江苏、安徽、山东、河南、湖北等11个小麦主产省，开展春季田管督导和技术指导，推动春耕春管各项措施落实。

据农业部农情调度，预计今年冬小麦播种面积比上年增加100多万亩，越冬前全国小麦一、二类苗比例85.6%，比近10年平均值高5个百分

冬小麦返青期苗情长势较好

预计全国播种面积同比增加100多万亩

点，苗情长势是近几年较好的一年。但由于春季气候不确定性较大，部分地区春季田管还面临较大困难：一是春旱威胁不容忽视。近期冬麦区普降雨雪后，大部墒情不错。但据中国气象局预测，春季北方冬麦区降水偏少，部分地区可能出现阶段性春旱，

抗旱保苗夺丰收任务繁重。二是重大病虫害发生将重于上年。去冬以来，气温持续偏高，小麦病虫害基数大，条锈病见病时间早，红蜘蛛、金针虫等地害虫发生程度偏重，麦田杂草量明显高于往年，春季病虫害防控形势严峻。

值班站长日记

最好的节日礼物

2月14日 多云

北京西站值班站长 王友妮

今天既是元宵节又是“情人节”，明显感觉到旅客比平常加快了“回家”的脚步，车站里充满了节日的气氛，不时能看到手捧玫瑰的年轻人。

今天刚到岗上就接到消息去站台上接一位重点旅客，是一个情绪激动的小伙子。原来，小伙子本想趁着“情人节”赶去河北，给在那里工作的女朋友一个惊喜，没想到等来的却是一句“我们分手吧”。小伙子一下子接受不了这个现实，在返回北京的列车上就和邻座的旅客发生了激烈冲突。列车长怕他想不开出意外，特意让我们车站工作人员联系他北京的家人来接他回家。

“小伙子，天涯何处无芳草，今天也是元宵节，还有父母爱你呢！”在我和同事的劝导下，小伙子的情绪逐渐稳定下来。1个小时后，小伙子的母亲也赶到了车站，顺利地把他接走了。“祝你们节日快乐！”小伙子临走前向我们祝福。

由于工作原因，我和同事们很少能在家过上一个完整的节日。虽然少了家人的团聚，但在节日的岗位上往往会收到更多受助旅客的祝福，这是最好的节日礼物。

(本报记者 王轶辰整理)

济南公交：打造流动道德课堂

(系列四)



截至2013年底，济南公交车厢服务合格率达到97.9%，平均乘客满意度达到了92%。

济南公交注重先进典型的示范带动作用，注重先进人物、优秀标兵的培养和挖掘工作，通过加强典型培育推出“全国劳模”、“全国十大见义勇为好司机”、“山东省道德模范”等一批先进典型，通过培养和宣传企业优秀职工，达到以点带面，推动工作的目标。

2007年7月18日，一场暴雨突袭济南，多个路段被洪水淹没，时任一公司18路车驾驶员的刘欣，不顾个人安危，在齐胸的洪水中奋战7小时，体力严重透支的刘欣浑身多处被擦伤、刮伤。但是他凭着顽强的意志，一次又一次地冲到抗洪抢险的最前沿。救起了40多名被困的市民，救助了30多辆小轿车，他的奋不顾身、他的执著勇敢，感动了在场的每一名群众，更经受了生死考验，表现出公交人勇于奉献、敢打硬仗的优秀品质。“7.18”抗洪救灾抢险后，刘欣得到了社会各界的广泛关注，同时荣获了“全国十大见义勇为好司机”等荣誉称号。刘欣并没有以此自居、停止向前，还是默默地在岗位上为每一位乘客服务着、奉献着。

在被誉为“泉城一枝报春花”的济南公交35路线上，有一朵微笑绽放的花朵，就是驾驶员秦静。2002年秦静开始从事公交驾驶工作，十年来，她始终坚持“心系乘客、服务一流”的服务理念，践

行“四德”标准，爱岗敬业，无私奉献，孝敬老人，把乘客当亲人、朋友，当好“百姓的专职司机”。慢慢地有了她自己独特的服务方法：夏天她自费买了爱心雨伞方便乘客，雨雪天她又自费购买了防滑垫铺在车门口，为乘客提供贴心的服务。工作之余，秦静不忘认真钻研业务，拓展知识面，她利用逛街的时间熟悉市区内的街道、景点、商场、企事业单位的位置以及公交线路的换乘信息，自己还亲手绘制“公交便民地图”，随时为乘客提供温馨、周到的服务。2012年年初开始，她首推“首站站立式服务法”，尤其对于老、弱、病、残、孕等特殊乘客她就亲自扶他们上下车重点给予照顾；遇到外地来济南的乘客，她随到站随提醒、百问不厌，以实际行动赢得了乘客的信赖。

江彦慧同志是济南公交总公司恒生公司六队K93路驾驶员，10多年的公交驾驶经历中，已累计安全行驶62万公里(约合每年绕地球一圈)；接送乘客120万人次，节约油料8000余公升。江彦慧出勤均为全勤、无服务投诉、无违章、无责任事故。她用心工作，总结好经验三个心(即用心、真心、热心)、三个一(一个微笑、一个问候、一个关照)，既提高服务质量，也确保安全驾驶。这些经验做法在车队推广后，在江彦慧的影响带动下，K93路线被评为总公司五星级线路。她用热情的微笑，真诚温馨的问候，无私的奉献精神，让十米车厢成为传播文明和谐的乐园，也成为济南公交服务品牌的一个缩影。

济南公交充分利用《济南公交报》、济南公交网、公司简报、宣传栏、黑板报等内部宣传载体，搭建了企业与员工沟通的平台，将典型的经验做法推广到广大职工中去，有效增强了企业凝聚力、向心力和战斗力。徐维玉是济南公交电车一队103路五星级驾驶员，她的“徐氏招牌微笑”在济南公交电车公司，无人不知，她温婉、亲切、灿烂，再配以一声柔和的“您好”，加上自然贴心的服务，每每让乘车人感到如沐春风，常有乘客感叹，乘坐她的车，轻松舒适，是一种享受。一次，一名酒气熏天的中年男子上了她的车，结果不小心吐在了旁边的一位女士的新衣服上，其他乘客见状都躲得远远的。徐维玉急忙拿起毛巾微笑着走到这位女士面前，一边给女士擦拭，一边耐心劝说：“他可能是心情不好才醉酒，你别怪他。”稍微平息了女士的情绪，徐维玉又走到男子身边，帮他找到座位坐下；递上

自己的杯子让其漱口。做完这些，她又拿起拖把清扫车厢里的污物。醉酒男子被感动了，主动上前给女士道歉。乘客也都对她的行为打动，纷纷投来敬佩的目光。

李在胜是三公司二队123路驾驶员。自参加工作以来，自觉地遵守公司的各项考核制度，对待本职工作兢兢业业，刻苦钻研业务，悉心维护车辆，严格落实车辆“三检”制度，保持车辆技术状况优秀，年节约油耗在600升以上，是车队的爱车节能能手。运行中李在胜热情规范服务，守法文明驾驶，努力学习服务技巧，坚持微笑服务，把“心系乘客服务一流”的服务理念牢牢记在心中，为乘客提供安全、舒适、方便的服务，被乘客称为：“让乘客放心满意的好司机”。自参加工作以来，李在胜从未发生过一起安全行车事故和交通违章记录。全年保持五星级驾驶员荣誉称号，被总公司授予首席驾驶员。

王先红是快速公交BRT-4号线驾驶员，工作中他严格落实总公司各项规章制度，高标准，严要求，遵章驾驶，文明行车，热情为乘客服务，时刻把安全放到第一位，处处发挥模范带头作用。虽然身为驾驶员，但他一心想着乘客，把“心系乘客、服务乘客”作为自己的座右铭，想方设法为乘客提供力所能及的帮助或服务，从悬挂“爱心便民袋”、“乘客意见簿”，配备“公交车小药箱”，利用业余时间学习自救小常识，自费购买雨伞、棉坐垫，耐心帮助特需乘客找座等这些小事不难看出，他的心里装着乘客，时刻想着乘客，真正做到了把乘客当亲人。他文明驾驶，从不开“英雄”车、斗气车，经常受到乘客表扬，特别是“双争”活动中，他更是严格要求自己，处处发挥模范带头作用。截至目前已连续25个月被评为五星级驾驶员，2012年度被评为总公司首席驾驶员。

郭泗镇是济南公交恒通出租公司驾驶员，雷锋车队队长。他在十余年的出租车驾驶员工作岗位上，为考生提供免费接送服务达百余次，为老弱群体义务出车和半价出车百余次，做好人好事百余件次，参加各类社会公益活动十余次，这些数字，虽不能完全将郭泗镇的事迹详尽地反映出来，却充分体现出他的优秀品质，体现出他时时刻刻都把雷锋精神发扬光大的行动。他用自己的实际行动履行着雷锋精神的内涵——友爱、互助与奉献。他用真诚的服务，高尚品德和精湛的服务艺术赢得了社会的赞誉。

济南公交深入践行社会主义核心价值观，积极推荐“四德”工程建设，以“公交都市”建设为契机，努力建设人民群众满意公交。(文/赵东云)