

省消保委发布2021年全省设区市住宅小区物业服务满意度调查结果

全省综合得分75.36分 安全保障服务质量等指标偏低

河北法制报讯（记者 张世杰）3月14日，记者从省消保委获悉，2021年全省设区市住宅小区物业服务满意度调查结果揭晓。调查结果显示，全省住宅小区物业服务满意度综合得分为75.36分（满分100分），安全保障、服务质量、收费标准、公共秩序等指标得分偏低。

据介绍，2021年9月至12月，省消保委在全省设区市开展住宅小区物业服务满意度调查，旨在通过调查，深入查找住宅小区物业服务中存在的问题，督促住宅小区物业服务企业提升服务质

量，维护消费者合法权益。此次调查涉及11个设区市110个小区，高、中、低档小区比例为3:5:2，通过随机访问，采集有效调查问卷3410份。

调查结果显示，全省住宅小区物业服务满意度综合得分为75.36分。11个设区市中，5个市得分高于全省综合得分，其中秦皇岛市、唐山市、张家口市得分较高；6个市得分低于全省综合得分，其中邯郸市、衡水市得分偏低。调查指标体系中，物业服务费用、业主权利、环境卫生、代收费用规范、卫生消杀工作、客服热线接通等指标得分

较高；安全保障、服务质量、收费标准、公共秩序、共用设施维修养护、小区车辆停放、相关信息公示等指标得分偏低。

部分物业服务企业存在以下问题：采用限制业主使用电梯、限水限电等不当方式催交物业费；收费项目、标准不透明，没有公示相关信息或公示信息不全；共用设施维护不及时；公共秩序管理不规范，主要表现在停车没有秩序、管理不到位、小区内宠物造成卫生差；消费者投诉处理未能做到及时妥善解决；业主委员会成立率低且发挥作用不够明显。

针对调查中发现的问题，省消保委建议，物业服务企业应强化自身服务意识，按照相关法律法规等及时公开公示相关信息，提升物业服务水平。建议有关立法部门结合新时代物业服务发展形势和消费者的期盼以及物业管理行业中存在的新问题，及时修订完善相关法律法规；相关行政监管部门按照职责分工，加强物业服务企业的监督管理工作。相关部门应加强指导小区成立业主大会并选举产生业主委员会，全面提升业委会管理水平和服务业主的能力。

河北法制报讯（记者 张世杰）3月11日，省消保委组织行业协会代表，投诉站、联络站代表和律师等，来到某投资集团股份有限公司进行消费体察。活动旨在深入宣传贯彻“共促消费公平”年主题，充分发挥“体验河北 品质消费”示范单位在体验式消费方面的示范作用，推动企业诚信经营，营造安全放心的消费环境，引导消费者树立质量意识、品牌意识，提振消费信心。

当日上午，受邀消费体察人员来到该公司健康文化科技产业园，先后参观了中医药健康科普馆、体验生活馆以及月子中心，了解了传统中医药文化，体验了更便捷的消费模式和更贴心的消费服务。在该公司健康生活馆，既有中医药传统

工艺制作，又有新健康生活产品和服务展示，保健咖啡茶点、自动售药机等设施设备，为消费者提供了更加快捷的服务和不一样的消费体验。“一次搓出20粒，非常均匀，原来黑芝麻丸是这样做出来的啊。”消费者在购物的同时还可以亲自体验商品的制作过程。时下，一些商家推出体验式消费模式，让消费者在互动过程中感受商品制作技巧和使用效果，受到消费者的青睐。

受邀体察人员表示，这里环境优美，让人心情愉悦，通过参观不但对中医药的发展历程、中药的炮制流程等有了新的了解，还对企业健康的理念、公平诚信的经营环境有了更进一步的了解，体察活动增强了消费者的消费信心和对产品的信任。

京津冀消保组织发布羽绒服比较试验结果

80件样品中16件未达标

河北法制报讯（记者 张世杰）近期，京津冀消保组织对羽绒服开展了商品质量比较试验。3月13日，比较试验结果公布。经检测，80件样品中有16件样品未达到相关标准要求，一件羽绒服样品被认定为假冒产品。

本次比较试验购买的80件羽绒服样品中，从线上购买50件、实体店购买30件。本次比较试验涉及多个国内外知名服装品牌，购买单价从138元到12050元不等。经检测，80件样品中有16件样品未达到相关标准要求。其中，从实体店购买的30件羽绒服样品中有3件、线上购买的50件样品中有13件不符合相关标准要求。此外，本次比较试验发现，在拼多多平台恒源祥妍铮专卖店（现店铺名称已更改为妍铮服饰箱包）购买的货号为18014079的男士羽绒服，经标称授权制造商认定，此样品非该公司生产，为假冒恒源祥品牌产品。

针对本次比较试验结果，京津冀三地消保组织提醒广大消费者，选购羽绒服时谨记五字口诀：看、摸、抖、拍、试。看产品标签（吊牌、水洗唛）、看含绒量、看充绒量；用手摸捏羽绒服，手感柔软且偶有少量毛梗；用力抖一抖羽绒服，看有没有绒丝跑出来；将羽绒服放在桌上轻轻拍打，拍打后是否能迅速恢复到蓬松状态；选购羽绒服最好试穿一下。此外，购物时多关注产品质量，货比三家，选择质量可靠品牌与厂家。



为满足人民群众对食品安全新期待，守护群众“舌尖上的安全”，3月11日，石家庄市栾城区人民检察院开展了“守护散装食品安全”公益诉讼专项监督活动。检察官联合市场监督管理部门，先后对城区和农村多家超市和商店的散装食品经营情况进行了现场调查，对发现的食物安全隐患，及时向相关职能部门制发了检察建议书，要求其依法全面履行食品安全监督管理职责，对食品违法经营行为依法进行处理，并对全区范围内的散装食品问题开展专项整治。图为检察干警在超市进行检查。

旺娜 李学思 摄

践行医保为民初心使命 书写温暖人心民生答卷

——武安市医疗保障局工作纪实

在武安市委、市政府的坚强领导下，在上级医保部门的正确指导下，2021年，武安市医疗保障局坚持以人民为中心的发展理念，牢记职责使命，主动担当作为，各项工作在邯郸市医保系统勇拔头筹，其中打击欺诈骗保、参保征缴、医保电子凭证等工作名列邯郸市第一、综合排名邯郸市第一，为全市人民群众交上了一份满意的答卷。

持续打击欺诈骗保 当好医保基金“守护人”

武安市医疗保障局始终把守护好人民群众的“看病钱”“救命钱”放在首位。

建立“1+4”执法机制。“1”，即一个专项行动组，由主管副市长为组长，统筹协调推进各项具体工作任务；“4”，即由医保、卫健、公安、市场监管4部门组成的工作专班。召开了打击欺诈骗保全面排查整治行动部署会议，印发了《武安市2021年打击欺诈骗保专项整治行动工作方案》，全面开展专项整治行动。

强化靶向督查。将乡镇卫生院作为检查重点，2021年8月26日至9月30日精准靶向全市23个乡镇卫生院、1个社区卫生服务中心，集中开展突击式监督检查，及时全部追回违规资金。

强化专项检查。邀请多名医疗专家、业务专家，组成专项检查小组，重点围绕“假病人”“假病情”“假票据”，对民营医院、市直公立医院、定点医院、定点药店进行“全覆盖”监督检查，医疗乱象得到有效治理。

强化宣传教育。集中开展“打击欺诈骗保”宣传活动，利用电视台、公众号、微信矩阵等平台，广泛宣传《医疗保障基金使用监督管理条例》，开展线上线下普法学习活动和医保知识答题竞赛，通报曝光群众反映强烈违规问题典型案例，切实营造“人人知法、人人守法”的良好监管环境。2021年，共对全市57家定点医院、164家定点药房、461家定点村卫生室进行了全覆盖监督检查，共追回违规资金1688.3万元，行政处罚202.76万元，解除协议2家，暂停医保服务9家，公开曝光5家，通报约谈288家，限期整改371家，向卫健局移交处理31家，打击欺诈骗保工作在邯郸市综合排名第一。2021年11月11

日，邯郸市政府《政务专报信息》刊登武安做法，邯郸市副市长赵洪山批示“武安市的作法值得认真总结，全市推广学习。”

聚焦“急难愁盼” 当好参保群众的“贴心人”

为全面践行“我为群众办实事”实践活动，该局着眼于破解百姓的“难心事、烦心事和揪心事”，全力推进“放管服”改革。

参保业务延伸到乡镇办理。筹资4.6万元为各乡镇和工业园区铺设医保专网，分配工作账号，召开医保业务乡镇经办专题推进会和培训会，积极将城乡居民参保新增和修改信息业务延伸到乡镇受理，让参保群众在家门口就能享受医保服务，成为邯郸市第一例医保服务向乡镇延伸的典型。

慢特病申报鉴定下沉到定点医疗机构。原来慢性病特殊病患者为申请慢特病定点医疗机构两头跑，2021年为方便慢特病患者申报鉴定，将慢特病患者申报鉴定制证全部下沉到定点医疗机构。慢特病患者在定点医疗机构便可实现当场申报鉴定一条龙服务。持续优化门诊慢特病服务，统一慢特病病种和待遇，取消病种限制，实行常态化受理，开通网上申报。2021年，各定点医疗机构共为接受了2503人次慢病申报，鉴定通过了2426人，1196人特殊病申报，鉴定通过1196人，门诊“两病”认定51207人。

医疗救助下沉到乡镇办理。医疗救助业务在乡镇便民服务中心就可受理，审核通过后可直接上卡，参保群众不用往返奔波。同时，为简化申报手续，对因大病重病造成生活困难的普通居民的医疗救助申报材料由原来的7项精简合并为5项，实现了高效快捷。2021年，乡镇便民服务中心共受理医疗救助低保、五保、因大病重病造成生活困难的普通居民等各种手续486份，救助金额254.57万元。该局下沉服务工作多次被中央媒体采访刊发，其中《河北武安：下沉医保服务，让百姓更舒心》《河北武安村民家门口的医保服务》等做法被新华社、学习强国等平台等媒体关注，阅读量均达到100万人以上，成为邯郸市医保系统首例两次被新华社采访的典型。

强化精细化管理 当好医保基金的“管理人”

加强基金管理。面对城乡居民医保基金普遍超支现状，坚持“以收定支、收支平衡、保障适度、略有结余”的原则，实行“总额控制、按月拨付、年度结算、风险共担”的总额预算管理，确保城乡居民医保基金实现收支平衡、略有结余。

提升经办服务能力。围绕“让群众看好病、少花钱、少跑腿”目标，结合国家和河北省《医疗保障经办政务服务事项清单》，对医疗保障政务服务事项流程图进行再次优化，印发了《医保政策问答》和《窗口业务办理流程》，将参保人员域外手工报销、参保服务、门诊慢性病特殊病、医疗救助、大病保险、意外伤害保险等医保对外窗口业务全部进驻武安市政务服务大厅办理，制定对外窗口业务“一门办理”工作制度，并在行政服务大厅设立综合医保服务咨询台，健全服务大厅便民设施，精心打造医保窗口标准化，让参保群众办事更方便。

支持基层医药机构高质量发展。先后制定出台《支持医疗机构高质量发展若干措施》《便民利民若干措施》等6个专件，召开卫生院院长座谈会，使医保、医疗敞开心扉，率先为阳邑中心卫生院、康二城镇卫生院开通职工医保网络，随后陆续为其他乡镇卫生院开通职工医保服务，支持基层医药机构高质量发展。在安康医院开通慢特病零差率惠民药房，将全市28家医保定点非公立医疗机构纳入药品耗材集中采购范围，为定点医疗机构争取结余留用资金307万元。

加强对定点医疗机构服务管理。完成医药机构2021年度服务协议签订工作，新增定点纳入5家，终止服务协议9家，保留服务协议2家。为改善人民群众的就医环境，保证医保基金的合理使用，该局为病房设施齐全、就医环境良好的7家公立医院和5家定点民营医疗机构调整了病床床位费价格，促进定点医药机构健康发展。

勇于解放思想 当好医保改革“攻坚人”

该局主动对标迁安，深入解放思想



图为武安市医疗保障局医保稽核部门工作人员现场稽核监管。

想，奋力跨越赶超，各项工作名列邯郸市前茅。

率先完成2022年全民参保任务。面对2022年城乡居民参保费用再次上涨的压力，该局提早谋划、主动作为，将各乡镇划分为7个片区，分别由一名局领导负责，局领导经常深入对口乡镇进行对接督导，协调工作存在的困难，推进征缴进度。主动当好参谋助手，提请市政府及时召开全市城乡居民医保征缴动员会，定期召开会议调度各乡镇征缴工作进度。加大医保征缴政策宣传，印制发放宣传资料10万份，充分利用电视广播、“新武安”、局微信公众号和全市微信矩阵等平台广泛宣传医保参保政策和缴费流程，并在微信公众号开通“医保课堂”“漫画医保”等医保政策宣传栏目，自编自导快板《参保好处说不停》小视频火爆朋友圈，让参保居民安心踊跃参加城乡居民医疗保险。2021年12月23日，该市在邯郸市第一个完成2022年度参保任务，参保数为762184人，任务完成率为100.01%，受到邯郸市贺信表扬。

医保电子凭证推广位列第一。为拓宽宣传面，提升激活率，重点做到“两个宣传”“两个沟通”。“两个宣传”，即线上宣传和线下宣传。“线上”通过各类新媒体和广播、公众号、微信矩阵、自制短视频等方式，多途径、全方位向参保人开展宣传。“线下”通过医保大厅、医药机构门厅、基层医疗机构设置展板、张贴海报等方式，向群众广泛宣传医保电子凭证使用方法，通过“线上线下”双管齐下的方式，确保

推广宣传全覆盖。“两个沟通”，即一方面与教体局沟通。在全市教育系统微信工作群发出《致全市广大师生及家长的一封信“手把手教您如何激活医保电子凭证”》，让在校学生“小手拉大手”带动家长，积极参与医保电子凭证激活。一方面与大型企业沟通。在科工局召开医保电子凭证推广会，深入到工业园区以及新金钢铁、冀南钢铁、普阳钢铁、奥科达制管、新峰水泥、河北钜兴等武安大型企业进行宣传医保电子凭证工作，让企业了解医保电子凭证，带动企业职工及其家属积极参与医保电子凭证激活，医保电子凭证激活率达到60.73%，位列邯郸市各县（市、区）第一。该市做法在邯郸市作典型经验推广，被兄弟县区纷纷借鉴采用。

提前完成手工报销积压手续“清零”工作。受医保信息平台切换影响，该局共积压手工报销手续2870份（积压手续各县市区最多），该局坚持问题为导向，强化工作举措，合理摆布人员力量，协调17名人员组成30人报销队伍，抽调电脑十余台、针式打印机5台，专门配备2台专项高清扫描仪，报销人员放弃周六周日休息，加班加点、连续奋战，经过27天的奋战，提前45天完成积压手续“清零”攻坚任务，工作作法在邯郸市医保局专刊刊发。省内就医无异地全面落实，参保群众就医更便捷，省外异地就医门诊结算提前达标，多项工作在邯郸市勇拔头筹。

文/图 房海杰 李丛