

《垃圾分类五年,看台州的这些变化》系列报道

# 温岭九龙商业街: 旧貌换新颜,群众喜开颜

台传媒记者周子凝

“我们店里的易腐垃圾和其他垃圾都会仔细分类好,每天有专业人员清运两次”“执法人员经常上门给我们指导分类工作,现场整改现场再培训”“这些年,我们整条街的环境都大大提升,大家开店也舒心多了”……如今,说起垃圾分类给生活、工作环境带来的变化和影响,温岭市九龙汇商业步行街的商户们翘起大拇指。

九龙汇商业步行街是一条以休闲时尚为主的商业街,全长1800余米,街面两旁商铺林立。到了晚上,这儿便成了周边居民们娱乐嬉戏的场所,热闹非凡。

垃圾分类一头连着民生,一头连着文明。“步行街是周边居民休闲场所,为了考虑到大家扔垃圾方便,几年前,在广场上设置了垃圾桶。但部分商户为了图方便,就把垃圾随意丢放在垃圾桶里。2021年,‘撤桶

并点’后,个人就把垃圾直接放在原本垃圾桶空地上。”温岭市综合行政执法局城东中队副队长王财友回忆道,但起初,商户们的不理解、不支持掣肘着分类工作的推进。

“我们执法人员只能一次次、一遍遍地把分类工作的重点、难点进行剖析,通过浅显的办法,让他们能够更易接受。”王财友说,召集商户开会、培训之余,城东中队的执法人员挨家挨户上门,手把手地教商户们分类。

他说,步行街以小餐饮行业为主,还包括理发店、美甲店、服装店等其他行业,不同类型商铺产生的垃圾种类不同,餐饮业以易腐垃圾和其他垃圾为主,而其他行业的则以其他垃圾和可回收垃圾为主。

通过前期排摸,城东中队执法人员把步行街商户分为两大类,再进行地毯式的上门宣教,并定制了专门的生活垃圾分类标识,分发给商户用于张贴垃圾桶。同时,

他们还发挥步行街广场阵地作用,经常在此举办垃圾分类主题活动。

“经过一段时间的宣教,商户们的观念有所转变,但个别未正确分类、未正确投放的现象依然存在,于是我们中队就采取‘宣教+处罚’的方式,进行一月一查、一季一查,以提高商户的分类参与度。”他说,检查内容主要包括商户分类知识的知晓率、有无分类正确,此外还会邀请未分类到位的商户跟随执法人员一起上门参观分类较好的商户,让商户之间相互学习,共同进步。

“处罚不是最终目的,我们希望通过轻微处罚以及现场宣教的方式让商户们更加理解、支持生活垃圾分类工作。”王财友说,自2020年起,九龙汇商业步行街纵深推进垃圾分类工作,商户们的分类意识大大提高了,整条步行街几乎是垃圾不落地,大家的幸福感有了较大提升。

对于像他一样的执法人员和周边群众来说,这是一件乐事、喜事。

## 我市开展现代化 美丽城镇建设 “三服务”活动



本报讯(记者李筱筱 通讯员杨婉慧)为持续深化“千村示范、万村整治”工程,加快推进新型城镇化和乡村振兴,助力高质量发展建设共同富裕示范区,3月7日至9日,台州市风貌办开展2023年第一季度现代化美丽城镇建设“三服务”活动,调研了三门县、仙居县、天台县、路桥区、临海市等地。

调研中,大家对《浙江省现代化美丽城镇建设评价办法》(讨论稿)进行交流讨论,各县(市、区)风貌办分管美丽城镇建设主任围绕工作专班运行情况、年度计划、项目梳理情况等做专项汇报。

市住建局副局长、市风貌办专职副主任刘建军表示,下一步,我市要立足干劲、开拓创新,以城乡共美提升现代化美丽城镇品质,以全域美丽理念谋划推进升级版美丽台州建设。

“上下联动齐推进,主要领导要重视,深入研究评价办法,提前谋划项目建设,以人为本提升整体服务水平。”刘建军介绍,同时相关部门全力以赴抓项目,发挥党建引领作用,下沉乡镇,全力做好指导、督促、帮扶工作。

此外,创新驱动共发力,聚焦数字赋能提质增效,以考评系统、项目系统等载体助推现代化美丽城镇,强化宣传氛围,营造浓厚舆论氛围,积极挖掘特色亮点形成“可复制”的优秀案例,让美丽城镇融入社会主义现代化建设。

## 特殊“身份证” 让执法更透明



本报讯(通讯员胡诗佳)近日,椒江区海门街道综合行政执法

队在巡查时,发现有人将污水乱倒在路面上,涉嫌违反相关规定,现场调查后,执法人员立即责令当事人停止违法行为,对其进行行政处罚。

第一次被处罚的方先生有点紧张,对自己案件的后续进展也比较关注。执法人员对方先生批评教育后,向其送达了一份告知书。与以往不同的是,这份文书上多了一个二维码和一个条形码。“这是行政行为码,只要通过手机扫码,即可实时掌握案件进展动态,了解处罚信息,真正实现一码在手,动态全有。”执法人员向方先生解释说。

据悉,行政行为码是依托“大综合一体化”执法监管数字应用生成的行政行为监管代码,是行政行为全周期的唯一标识,覆盖浙江省4700余个执法主体和行政许可、行政检查、行政处罚等应用类型。行政行为码具有统一赋码、一码关联、一码查询、一码追踪等功能,就像有了一张“身份证”,对行政行为的效能提升、公开透明、监督管理、风险感知都有重要意义。

“自2月浙江省推行行政行为码以来,椒江区共有235个行政检查和37件行政处罚被附行政行为码,群众(企业)可通过‘支付宝’‘微信’等扫码实时了解行政事项办理情况;执法人员通过‘浙政钉’扫码,实时回溯案件办理情况;社会公众可实时了解行政事项办理情况,充分行使社会监督权利。”椒江区综合行政执法局相关负责人介绍。

“这个码真的不错,有了它,我可以直接扫码查询这个案子到什么阶段,要怎么处理,处罚金额是多少。”方先生认为,扫码了解案件处理情况,不仅让执法公开、公正、透明,自己心里也更有底了,此外还节约办事时间。

### 街巷微闻

## 民警救助摔倒老人 家属送锦旗表感谢

本报讯(通讯员林华强)3月13日中午,家住天台县白鹤镇山茅科村的王定志家属把绣有“人民警察为人民 雷锋精神好榜样”的锦旗,送到天台交警大队白鹤中队民警崔俊川手中,以感谢交警救助王定志老人的温暖之举。

事情还要从3月6日说起。当日下午3时33分左右,崔俊川带队在白鹤镇上宝相村附近路段巡逻时,接到群众报警求助,称有辆三轮车侧翻掉进了路边的沟里,可能有人受伤。

民警立即到达现场,发现侧翻的三轮车旁,站着一位80多岁的老人,此时老人的脸部、腿部流血受伤。民警和村民立即合力将三轮车抬起,并细心地用毛巾帮老人擦拭血迹,安抚老人情绪,在询问老人身体无大碍后,将老人扶到安全地带休息。

经询问得知,老人姓王,今年83岁,白鹤镇山茅科村人,常年一个人生活。当天骑电动车外出途中转弯时,由于速度过快,操作不当,导致了车子侧翻。民警随后将老人和车子送回家中。

老人的儿子常在在江苏经商,得知父亲摔倒,民警护送回家的消息后,匆匆赶回老家。通过多方打听,他才得知当日救助的民警是白鹤交警中队民警崔俊川,随后,便特意制作了一面锦旗送了过来。



为倡导“一盔一带 安全常在”理念,3月13日,温岭市公安局交通警察大队第三中队走进箬横中学,为全校千余名师生送上“工地安全帽+骑行安全头盔”交通安全知识普及课,提升大家的交通安全、文明守法意识。台传媒通讯员朱国兵 江文辉摄

## 新闻37℃

台传媒通讯员郑灵芝 姜一平

“感谢您的大爱捐献。”3月10日,在杭州某医院的采集室里,来自温岭的杨芳芳经过连续两天的2次采集,共成功捐献396毫升造血干细胞,为患者送上“生命的种子”。

去年3月8日,杨芳芳就曾捐献过造血干细胞,这是她第二次捐献,两次受捐者都是同一个人。杨芳芳由此成为浙江省第879例捐献者,同时也是第17位二次捐献者。

### 一年前首次捐献

今年34岁的杨芳芳是温岭城北街道某鞋厂的办公室文员,也是厂里的党支部书记。

2010年,大学毕业不久的杨芳芳离开老家仙居来到城北街道工作,期间认识了来自江西的老公程先生,目前夫妻俩一起在温岭打拼。

2019年3月18日,在一次无偿献血活动中,宣传单上“加入中华骨髓库,再造生命奇迹”的标语打动了杨芳芳,她当即填写了造血干细胞捐献志愿者入库登记表。

## “只要你需要,我一直都在” 一年两次捐献,救同一个陌生人

2021年12月,杨芳芳接到红十字会配配成功的通知,她毫不犹豫地答应了捐献。“茫茫人海中能匹配上是一种幸运,而且我们10个位点全部相合!”杨芳芳笑着说,当时老公也表示全力支持。

去年3月8日、9日,杨芳芳分两次成功采集386毫升造血干细胞混悬液,为素未谋面的患者点燃重获新生的希望。

在捐献后的一段时间,杨芳芳还时常惦记着这位未曾见面的陌生人,多次向红十字会工作人员询问他的康复情况。

去年12月,温岭市红十字会打来电话:“芳芳你好,之前救助的患者目前病情复发,可能需要再采集一次造血干细胞,你考虑一下要不要再救他一次?”

杨芳芳当即回复:“当然可以,只要他有需要,我一直都在。”

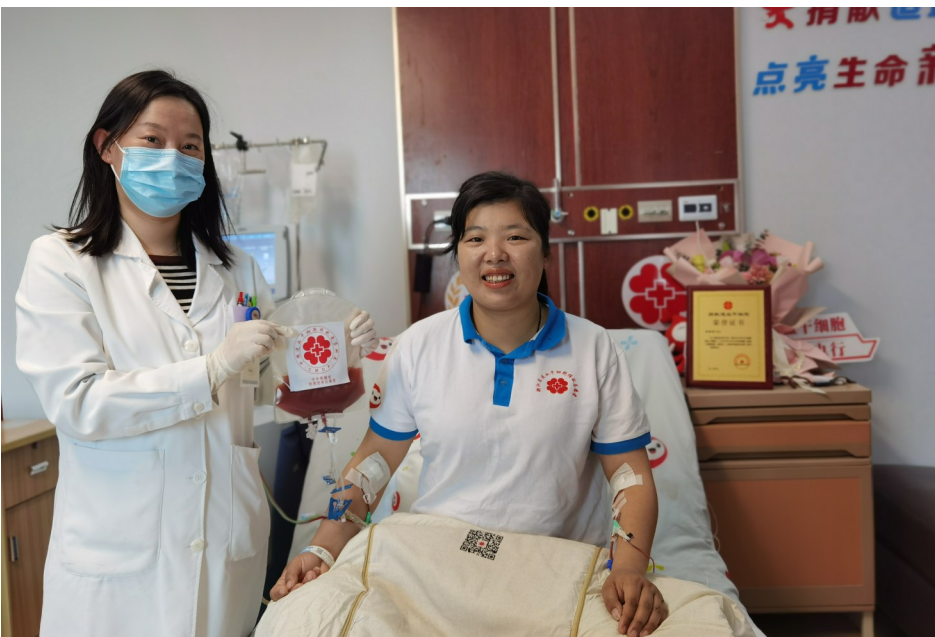
### 再次为生命续航

为了能顺利进行第二次捐献,杨芳芳坚持每天跑步、做瑜伽,也更加重视健康饮食。上个月,杨芳芳通过了捐献前专项体检。

“这次捐献相比上次来说,心理上更轻松了,一回生二回熟嘛。”她笑着说。

由于捐献造血干细胞要提前注射动员剂,加速骨髓中造血干细胞的生成并释放到外周血中。3月4日,杨芳芳启程来到杭州,次日开始打动员剂,每天早晚各注射1针,直到9日上午,总共注射了9针。

“打到第二天,我感觉腰酸背痛,晚上睡不着觉。”她说,医生给她开了膏药贴在



杨芳芳正在捐献造血干细胞。

台传媒通讯员黄慧远摄

腰上,护士给做了火龙罐,感觉舒服很多。在此期间,她都没让家属陪同。

3月10日上午,杨芳芳顺利完成造血干细胞的二次捐献,“希望远方的你,经过我再次捐献能恢复健康。”

现场,工作人员拿出患者写给她的感谢信:“从2022年您第一次毫不犹豫地捐献,到今天义无反顾的二次救助,您重新点燃了 my 的希望……”

## “提振消费信心 乐享放心消费”系列报道

# 消费投诉不出园,持续提升消费体验



台传媒记者郑 红文摄

眼下疫情放开,许多市民开启了“玩玩玩、买买买”模式。出门游玩购物,满载而归的除了游玩体验和各色商品,还要有一份好心情。营造放心消费环境,提供高品质服务,让消费者“开心游、顺心购”,以此吸引回头客,是商家不变的课题。

### 提升获得感

去大型乐园游玩,最怕遭遇人山人海,排队两小时玩耍两分钟,就餐排队没座位……去年7月9日,台州方特·狂野大陆主题乐园(简称“台州方特”)开园,尽管园区有43个主题档口,94家餐饮、商品、水吧门店,但当游客大军涌入后,接待能力上还是有点“力不从心”。

“乐园最大的宗旨就是要让游客吃得上饭、玩得上项目,提升体验和获得感,争取‘不产生维权事件’。”华强方特(台州)旅游发展有限公司副总经理胡四华介绍,乐园建有渠道畅通、服务优质、纠纷快处的消费维权机制,将游客的“不痛快”记在了心里,营业一段时间后,将游客反馈的各种问题逐一进行改造、提升。

针对游客投诉较多的就餐问题,台州方特对园内所有餐饮从业人员进行了集中培训,确保每个人员上岗资质达标;所有入园的食材都会经过相关部门及园内三级

检查,确保食材新鲜安全;设置总经理值班制度,确保园内时刻都有专员巡逻监督。

“园内就餐位从开始的1800个增加至2800个,且取消了一些就餐条件不佳的户外餐位,服务人员的熟练度也不断提升,游客反馈较好。”胡四华介绍,节假日期间,乐园还会延长闭园时间,提升游客获得感。

同时,乐园也在绞尽脑汁提升游客的体验感。自去年7月9日开园以来,台州方特不断推陈出新,打造各类主题活动场景,增设形态各异、活灵活现的动漫人偶互动场景,并在园区主干路上定时推出动漫花车巡游,为游客们带来沉浸式多元化的文旅娱乐体验。

除了吸引台州本地游客外,台州方特还辐射到温州、金华、丽水等周边游客来游玩。疫情放开后,市场回暖明显,春节期间,乐园游客量创新高,8天累计入园游客13.8万人次,整体营收3996万元,游客量及营收位居全国方特乐园第一。

### 服务投诉“零容忍”

在网购之战如火如荼的今天,实体商店的竞争力还有多少?超低折扣、七天无理由退货、好评返现、线上线下同价、下单免费快递上门……台州奥特莱斯广场(简称“台州奥莱”)是我市唯一一家主打名品折扣产品的大型商城,多年来以不断优化的服务,在激烈的市场竞争中谋取一席之地。

三年疫情,对于实体店是一个不小的考验,台州奥莱也不例外。“为了应对疫情及互联网的冲击,广场搭建线上直播间,开通抖音直播平台、抖音小店,培育主播、运营专业人员,组建带货直播运营团队,同时通过发放消费券、举办主题活动,培育夜



游客在台州方特开心游玩。

间经济,撬动消费市场,助力经济发展。”台州奥特莱斯购物中心有限公司董事长施菊兰表示,尽管受三年疫情影响,台州奥莱整体销售业绩企稳微降甚至不降,阿迪达斯店铺的销售业绩逆市上扬,排名全省第二。

眼下,市场迎来复苏,营造更加放心的消费环境,提振消费信心,成了台州奥莱广场要探索的“回温”突破口。为了吸引周边城市的消费者,广场尝试推出一些激励政策,比如给予外地游客交通补贴等。

台州奥莱2019年创建成为黄岩首个放心消费商圈,截至目前98%的店铺成为放心消费店铺。为了更好地处理消费纠纷,

广场专门设立了消费维权联络站,配置了4名优秀的工作人员专职处理矛盾纠纷、退换货等事宜,在商圈管理层挑选不同部门的6人组建消费维权委员会,随时接受消费者的投诉和咨询。

“对于权责明确的消费纠纷,广场实行先行赔付制度,同时每季度公示消费投诉情况,接受社会监督。”施菊兰说,广场对于服务投诉“零容忍”,一直坚持消费服务及投诉满意度回访,让客户的意见尽可能在回访中得到解决。开业8年,有42家店铺创造了连续8年“零投诉”的好成绩。