

省十三届人大常委会第三十七次会议召开 听取乡村振兴促进条例草案说明等

羊城晚报讯 记者侯梦菲、通讯员任宣报道：省十三届人大常委会第三十七次会议11月29日至12月1日在广州召开，会期两天半。省人大常委会主任李玉妹主持第一次全体会议。各地级以上市人大常委会负责同志通过在线交流平台远程列席会议。

会议传达了中央人大工作会议及省委人大工作会议精神。会议听取省人大法制委关于《广东省人力资源市场条例(草案)》《广东省动物防疫条例(修订草案)》《广东省平安建设条例(草案)》《广东省平安建设条例(草案)》《广东省平安建设条例(草案)》《广东省平安建设条例(草案)》《广东省平安建设条例(草案)》等二十项法规的审查报告；听取省人大常委会主任会议关于《〈广东省拆迁补偿镇侨房屋规定〉等

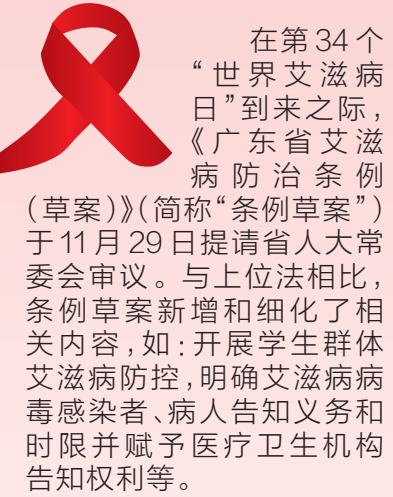
两项地方性法规的修正案(草案)》《广东省人民代表大会会议事规则(修订草案)》的说明，省人大监察司法委关于《广东省人民代表大会常务委员会关于批准设立广东省横琴粤澳深度合作区人民检察院的决定(草案)》的说明，省政府关于《广东省人口与计划生育条例修正案(草案)》《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法(修订草案)》《广东省优化营商环境条例(草案)》《广东省土地管理条例(草案)》《广东省乡村振兴促进条例(草案)》《广东省艾滋病防治条例(草案)》的说明。

会议听取省政府关于扩大内需市场的情况报告、关于水污染防治和万里碧道建设工作情况的报告、关于民办教育工作情

况的报告、关于乡村振兴战略财政专项资金支出绩效情况的报告、关于省十三届人大四次会议代表建议、批评和意见办理情况的报告。

会议听取省法院、省检察院关于贯彻实施民法典加强民事审判工作、民事检察工作情况的报告。

会议听取省人大常委会执法检查组关于检查《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》实施情况的报告、关于检查《广东省促进民族地区发展条例》实施情况的报告、关于检查《广东省人民代表大会常务委员会关于制止餐饮浪费的决定》执行情况的报告。会议还听取有关人事任免事项的说明等。



《广东省艾滋病防治条例(草案)》首次提请审议 防艾知识拟纳入初中以上学校课程

艾滋病阳性检测结果告知或实行首诊负责制

羊城晚报记者 侯梦菲

A 明确对流动人口等群体的宣教要求

在遵循上位法的基础上，广东的立法工作充分借鉴了云南、广西、江苏、浙江、上海等地的做法。条例草案共9章63条，规定艾滋病防治工作坚持预防为主、防治结合的方针，建立政府组织领导、部门各负其责、全社会共同参与的机制，加强宣传教育，依法采取行为干预、治疗和关怀救助等措施，实行综合防治。

记者注意到，条例草案增加细化学生群体艾滋病防控举措，要求教育部门组织编写各教育阶段的艾滋病防治知识和性健康教育读本，并要求初中以上学段的学校应当将艾滋病防治知识和性健康教育纳入有关课程。条例草案规定，卫健、教育、人力资源社会保

障等多部门应协同推进学生艾滋病防控工作，建立学校艾滋病情况通报制度和定期会商机制。

条例草案明确对流动人口、外籍在粤人员、老年人等特殊群体的宣教要求，规定县级以上人民政府公安机关以及负责流动人口、外籍在粤人员管理服务的相关部门，应加强艾滋病防治宣传教育；县级以上人民政府卫生健康、民政等部门以及养老服务管理机构应当将艾滋病防治宣传教育纳入对老年人群体的服务内容。

此外，鼓励和支持红十字会、志愿者组织、有条件的单位和个人到学校、企业、工地、社区等场所，开展艾滋病防治宣传教育活动。

B 设自愿咨询检测门诊，提供免费服务

艾滋病防治工作，必须要建立健全监测和检测工作机制。条例草案规定，广东设置自愿咨询检测门诊，免费为社会公众提供艾滋病咨询、检测服务。县级以上人民政府卫健部门应指定相关医疗卫生机构提供自愿咨询检测门诊服务，并向社会公布名单、地址和联系方式。

条例草案鼓励婚前孕产人员、老年人群进行艾滋病免费检测，并支持具有相关资质的经营者、服务提供者提供自主检测、咨询服务。同时，明确艾滋病阳性检测结果告知实行首诊负责制，要求医疗卫生机构出具包含艾滋病检测结果、个人健康风险、公共卫生风险、法律风险和医学指导等内容的风险告知书，并予以解释说明，由本

人签名确认。

值得关注的是，条例草案增加细化艾滋病病毒感染者、艾滋病病人告知义务及赋予医疗卫生机构告知权利，规定检测阳性者应在一个月内及时将感染或者发病的事实告知配偶和与其有性关系者，或者委托医疗卫生机构代为告知；逾期未告知或者不委托告知的，医疗卫生机构有权告知。

携手抗艾，重在预防。条例草案也强化预防与控制工作的相关制度措施，规定各级疾病预防控制机构按照属地管理原则，建立个人档案，开展医学随访等相关工作，并要求提供住宿服务以及特定公共场所的经营者，应当在其经营场所内放置安全套或者设置安全套发售设施。

C 未经同意不得公开病人及家属个人信息

多角度推进落实治疗与救助工作，也是条例草案关注的焦点。条例草案明确规定，指定的医疗卫生机构应为艾滋病病毒感染者、艾滋病病人提供艾滋病诊断和治疗服务，其他医疗卫生机构不得因就诊者是艾滋病患者而推诿或者拒绝提供医疗服务，并规定药品、诊疗项目和医用耗材的医疗报销保障，以及免费药物和关怀救助措施。

现实生活中，对艾滋病的污名化，对患者的歧视、排斥以及不平等对待仍是抗艾的主要障碍，在一定程度上影响、延误了患者治疗。对此，条例草案强调落实患者个人信息和隐私保护，未经同意任何单位和个人不得公开艾滋病病毒感染者、艾滋病病人及其家属的个人身份信息。

条例草案增加保护艾滋病病毒感染者、艾滋病病人的劳动权益，要求除相关法律法规规定外，单位不得以感染艾滋病病毒为由违法解除劳动合同。

保护权益的同时，条例草案也明确了艾滋病病毒感染者、艾滋病病人应履行的六项义务，包括：主动采取必要的防护措施，防止感染他人；申请结婚登记前，应当将感染艾滋病病毒的事实如实告知对方；就医时，应当将感染或者发病的事实如实告知接诊医生；禁止参加献血，艾滋病科研用血除外；禁止参加人体器官移植；禁止参加易使艾滋病病毒传播扩散的活动等。

条例草案还规定，艾滋病病毒感染者、艾滋病病人以患艾滋病为由寻衅滋事、威胁他人人身安全或者故意传播艾滋病，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法予以处罚，并依法追究民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

广东拟修正计生条例 强化支持生育配套措施



羊城晚报讯 记者侯梦菲报道：11月29日，省人大常委会听取并审议《广东省人口与计划生育条例修正案(草案)》(简称“修正案”)，以确保三孩生育政策及配套支持措施尽快在广东平稳有效实施。据悉，修正案草案重点围绕实施三孩生育政策、取消社会抚养费、清理和废止相关处罚规定等方面进行修改。

为落实好党中央、国务院的决策部署，更好贯彻人口与计划生育法，确保三孩生育政策及配套支持措施尽快在广东平稳有效实施，广东省政府启动了《广东省人口与计划生育条例》的修改工作，并于9月中旬向省人大常委会提请审议修正案草案。

修正案以《决定》和人口与计划生育法为主要依据，参照全国人大常委会修改人口与计划生育法的做法，重点围绕实施三孩生育政策、取消社会抚养费、清理和废止相关处罚规定等方面进行修改，对与三孩生育政策无关的内容，原则上未作修改。

同时，结合广东省近年实践，补充细化行之有效的配套支持措施。主要修改内容有四方面：

一是调整计划生育工作总体思路。将计划生育工作总体思路调整为推动实现适度生育水平，积极应对人口老龄化，促进人口长期均衡发展。

二是优化生育政策和服务措施。提倡适龄婚育、优生优育，实施一对夫妻可以生育三个子女政策。简化再生育管理，全面实施生育登记制度，进一步保障全面两孩政策实施前计划生育家庭合法权益，完善生育基础服务内容。

三是强化支持生育的配套措施。补充减轻家庭生育、养育、教育负担的相关制度措施，推动建立普惠托育服务体系，加强托育机构规范管理。

四是全面删除社会抚养费征收，相关处罚、处分规定等与三孩生育政策不相适应的制约措施，并做好政策衔接。

保护消费者权益，就是保护消费市场。今年，省人大常委会对《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》(以下简称“省办法”)实施情况进行了检查。11月29日，省人大常委会听取执法检查情况报告，报告认为广东省行政管理部门消保力量配置短板较为明显，各级消费者委员会仍有缺口，法规部分内容滞后于社会发展，建议各职能部门加大保护消费者权益力度，并根据消费新业态加快修法步伐。

省人大常委会开展消费者权益保护执法检查后建议

加快修法规制新型消费纠纷 增加直播带货行业监管规定

羊城晚报记者 侯梦菲

近五年为消费者挽回经济损失近20亿元

广东是人口大省、消费大省，依法做好消费者权益保护工作，有利于加快打造新发展格局战略支点。报告认为，省政府高度重视消费者权益保护工作，成立了由省市场监管局为牵头单位、27个部门和单位组成的省消费者权益保护工作部门联席会议制度，统筹协调全省消费者权益保护工作。

全省各有关部门依法履职维护消费者合法权益。各级法院依法受理及时审理案件，近五年，全省法院系统审结消费者权益保护案件4.29万件。全省各级消费者委员会受理投诉159.78万件，为消费者挽回经济损失19.59亿元，连续多年位居全国第一，并聚焦食品安全、未成年人保护、共享单车、个人信息保护等民生热点问题提起消费民事公益诉讼12件，判决胜诉9件，在全国消协组织位列第一。2019年至今年9月，全省市场监管部门完成食品抽检171.55万批次，不合格发现率2.26%，共公布4870期食品监督抽检信息。

值得关注的是，围绕消费维权投诉热点重点领域，执法检查组对“预收款经营行为”“强迫、诱导、强制搭售等交易”“人身伤害、残疾或死亡赔偿”“侵害人格尊严或者侵犯人身自由”等四类投诉举报总体

处理情况进行了核查。近五年，12345平台受理上述四类投诉举报的工单数分别为16.87万件、3.75万件、3351件、491件，按时办结率分别为91.67%、94.14%、95.67%、79.02%，服务满意率分别为62.69%、64.52%、35.39%、46.44%，个别消费者权益领域的群众满意度较低。

对网约车等消费维权领域监管仍有缺失

报告也明确了法律实施中存在的主要问题，包括：行政部门执法能力有待加强、协作机制有待健全；各级消费者委员会仍有缺口；法规部分规定难以落地见效；法规部分条款内容滞后等。

与量大面广的消费纠纷投诉和消费维权工作相比，消费者权益保护力量不足。报告指出，与兄弟省市相比，广东省行政管理部门消保力量配置短板较为明显，不能适应所承担的监督职责。同时，对预付式消费、网约车、物业管理、长租公寓、新能源汽车、金融衍生产品等社会各界反映较为强烈的消费维权领域的监管仍有缺失和不足。

目前，广东省各级消委会组织建设也较为薄弱，部分市、县(区)未依法成立消委会或配备必要的人员经费。据统计，全省省市区(县)仅设立消委会机构137个，21个地市中，仅有广州、深圳、佛山、韶关、惠

州、湛江、中山等市独立设置消委会，其他则与市场监管局消保科等合署办公。

执法检查组还发现，“省办法”的法规部分条款内容存在滞后，部分规定与上位法不一致。近年来，网约车、直播带货、大数据“杀熟”、网络游戏、“预付式+消费贷”等成为消费纠纷热点难点，但“省办法”尚无明确条款予以规范。

建议增加网约车、网游监管规定

对于消费者权益保护存在的问题，报告建议，各级政府要依法建立消费者权益保护部门间协调机制，推动部门间的横向纵向联动，加强行政部门与司法部门的对接，强化消费纠纷调处专业化协作和消费纠纷跨地区、跨行业维权协作机制。同时，加强相关职能部门执法能力建设，依法设立各级消费者委员会并健全其组织。

报告还建议，要根据消费新业态加快修订“省办法”。明确“省办法”的适用范围，细化生活消费的范围，如医疗急救、学历教育等消费行为能否适用消费者权益保护相关法律法规，应予以明确。同时，要规制新型消费纠纷，增加预付式消费监管规定，增加直播带货等互联网行业监管规定，增加网约车监管规定，增加网络游戏监管规定等。

以人民为中心 推行便民利民服务

——中国电信广东公司满意服务在行动

文/鹿小果

今年5月，广东韶关南雄市澜河、帽子峰等镇遭受百年一遇大暴雨，出现全镇断网断电，通信设施受损严重等不同程度的洪涝灾情。面对突如其来的灾情，中国电信广东公司立即启动应急响应预案，并组织开展网络通信等基础设施的抢修工作，在翻山越岭3个多小时到达受灾现场，解群众燃眉之急……这仅仅是中国电信广东公司的一个个服务缩影。当我们因疫情在家云办公、云视频、与家人看电视剧的时候，有这么一群逆行者，一直在基站、在机房、在天台，无时无刻守护着每家每户的网络顺畅。

在过去一年中，中国电信广东公司坚持以服务诠释专业和使命，以实际行动践行以人民为中心的发展理念，致力于为客户提供高品质的综合智能服务，体现国企的责任与担当。

中国电信广东公司始终坚持以“人民为中心”的初心使命，立足于“以人民为中心”的发展理念，全力提升5G服务质量。中国电信广东公司超1.2万认证上岗的智慧家庭工程师团队为中国电信广东公司网络保驾护航；超6000位政企客户经理为用户提供一站式受理、一对一专属服务；超3000位10000号客服代表有问必答。为确保服务质量，中国电信广东公司打造了线上线下协同的立体服务渠道。线下超3.5万个网点覆盖全省，线上网厅、掌上厅、微信公众号等多个电子服务渠道7×24小时在线，月服务量达2.5亿次。每一串数字的背后，都体现了中国电信广东公司高标准全方位深化服务细节。

截至2020年年底，中国电信广东公司已实现全省8549个20户以上自然村100%全光网覆盖，与广东联通开通5G共建共享基站超6万站。至此，5G已走进千家万户，赋能千行百业。

除了速度快人一步，消费者的信息安全、网络安全也同样重要，中国电信广东公司全面打造网络安全底座、信息安全数字化平台，做到“采集有据、存当其用、用必留痕、滥用必究”。先后推出天翼防骚扰、天翼看家等安全产品，开展网络安全惠民生、防范网络诈骗公益宣传等安全服务。“没有网络安全就没有国家安全”，维护网络信息安全建设，保障用户的网络安全，体现了中国电信广东公司的责任与担当。



玩转科技向更好服务出发

中国电信推行了多项高质量服务举措，以服务诠释专业和使命，以实际行动践行以人民为中心的发展理念。为了让用户“找得着、看得好、感得好”，中国电信推出10000热线远程柜台服务，为用户提供面对面、一对一视频办理业务的服务模式，能够进行人脸识别、活体认证，“屏屏如见面”，同时智能语音导航直达客户需求、IM文字客服让沟通更清晰。

在确保服务安全的基础上，中国电信“远程柜台”可以办理多项业务，由视频客服专家通过人工识别、活体认证等方式，在线确认身份后，即可完成业务受理，实现真正的足不出户。

在应用新技术的同时，中国电信始终把服务好用户摆在发展的首要位置。用户拨打客服电话，只需说出自己的诉求，客服机器人将自动识别、理解需求并直达相应服务，大幅缩短用户等待时间。这些都是中国电信客户服务数字化转型的有益探索，也是优化产品服务数字化水平、不断提升客户的幸福感、获得感，更好地满足客户需求的积极实践。

推出适老化服务暖民心

中国电信广东公司充分关注老年人、残疾人等优待对象群体，推出适老、爱心驿站等服务，以关爱服务暖民心。推出了“老人专属暖心服务”六大举措，让老人“会用、敢用、能用”智能化产品，同心守护，温暖相伴。

在10000热线设置了“长者专属”，65岁以上老人拨打，系统即可智能识别优先接入，将有长者专属耐心接听。

在营业厅开设了爱心专柜、绿色通道，安排爱心专员热心耐心为老年人服务，指导老年人业务办理和智能设备操作。不定期组织社区老年人辅导班，详细讲解手机应用操作、使用安全、网络诈骗防范，让老人“会用”“敢用”智能化设备。

中国电信广东公司手机上掌营业厅APP提供了大字体、高对比度、易操作的“老年人服务模式”，让老年人“能用”智能化设备，便利老年人在线办理业务。