

疫情防控中的成都12345： 10万通热线架起“连心桥”

猛增的量

11月1日至15日，12345热线受理的疫情防控诉求同比增长了近15倍

成都12345热线接听中心2200平方米的办公室内，电话铃声和接电话回复的声音此起彼伏。这支超350人的团队，每天有近220名接线员在线，7×24小时轮流值班，日均接听2.2万余通电话。这意味着，平均每人每天要接听约100个电话。

疫情期间，成都各区（市）县疫情防控服务热线统一并入12345热线，使12345热线成为全市统一的疫情防控服务热线，话务量也因此陡增。成都市网络理政办提供的数据显示，11月2日至22日10时，成都市网络理政平台共接到疫情来电10.90万件，办结10.51万件，目前办结率96.42%。11月1日至15日，12345热线受理的疫情防控诉求同比增长了近15倍！

“针对陡增的话务量，我们启动了一级响应机制全力保障。”12345市长公开电话接听中心负责人谢燕轻介绍，疫情发生后，成都12345市长公开电话一线员工全部放弃了休假，全员坚守在岗位上。接听中心还紧急启用应急及储备接听人员，最大限度提高接听能力，同时增设了一个20余人组成的疫情防控应急业务咨询专班，搜集整理疫情防控相关政策知识，为接听人员提供业务知识保障支撑，努力提升接听效率。

这支平均年龄仅26岁的年轻队伍，7×24小时不间断地为市民服务，负责着12345热线的电话接听、工单初审和回访。虽然枯燥而繁琐，但他们深知，这是一座连通党委政府与市民群众的“连心桥”，虽隐于后方，却至关重要。

闭合的环

12345热线在前期的运行基础上，本身建立了一套群众诉求办理的双闭环机制

疫情期间，12345热线每天要接到几千个疫情相关来电。从外地来（返）蓉政策、小区及隔离酒店管理、核酸检测、交通出行等方面的问题咨询，到老人就医、孕妇产检、小孩上学等各种各样的个性求助，这些诉求能否“件件有回音，事事有着落”，关系着党委政府的工作能否真正做到群众心中。

成都市网络理政办相关负责人告诉记者，12345热线在前期的运行基础上，本身建立了一套群众诉求办理的双闭环机制：

- 市网络理政办围绕“受理—审核—转办—回访（不满意件再次转办）—办结（归档）—数据分析—考核通报”等关键环节，建立全流程链条闭环式运行机制；
- 承办单位则围绕“信件接收—调查核实—办理落实—审核回复—回访沟



成都12345热线接听中心

11月23日，随着成都理工东苑（西区）解封，成都市中高风险区“清零”，全域均为低风险地区。至此，自11月2日肇始的本轮疫情防控，迎来阶段性胜利。

要辨析本轮疫情发展的轨迹和“拐点”，12345热线接办量的一张走势图，提供了一个特殊的切口——

■从11月2日到11月8日，成都12345热线涉及疫情的咨询诉求走势图一路上扬，日接办量从1508件陡增至9779件；

■从11月9日起，涉及疫情的诉求咨询逐日下降，回归常态。

这精确地投射到线下疫情的走势——

■11月8日，成都新增本土确诊病例7例，为本轮疫情发生以来日新增确诊病例最多的一天，至此本土累计确诊病例23例。

■从11月9日起，新增病例骤降，最终本土累计确诊病例停留在26例。

一条连通政务服务与市民的热线，映射出数字时代城市智慧治理下应急事件与民生诉求的孪生镜像，也成为一次以人为本、把工作做到市民群众心中的实战“练兵”。



通”等环节，建立闭环式办理工作制度。

疫情期间，针对容易引发公共安全事件、存在潜在安全隐患的群众诉求，成都启动了7×24小时紧急联系办理机制，严格落实1小时受理、不定时动态跟踪、24小时回复等节点规范。“一些特别紧急的情况，都是直接通知区长，1个小时内给回复的。”

在成都市网络理政办，记者看到了一叠沉甸甸的12345平台疫情防控舆情有关情况报告，里面记录着每一天市民诉求量最大的热点问题和相关诉求的办理情况。从11月1日开始，每日更新的报告都会被带到当日的新冠肺炎疫情防控工作专班或者成都市新冠肺炎疫情防控领导小组和指挥部会议，由市委市政府和各相关政府部门协同督办。

翻开报告，每一个透着焦急的需求，都是市民的呼声；而随后的报告，是这些呼声得到及时的跟踪解决。一个热线电话背后，是一张以人民为中心、各级各部门协同合作的精密闭环。

沟通的桥

受理一个号码，办理一个平台，数据一个库，从而实现了全市的治理一体化

疫情期间，12345热线是政府和市民沟通的“连心桥”，同时，它也是传递市民情意的途径——疫情期间陆续接到的暖心电话，让接线员们感受到了这座城市市民的温度：

“天天电话、微信的方式问我们这些居家隔离的人有啥需求，还要爬上爬下地送生活物资，社区网格员真的辛苦了。”

“核酸检测加班加点地做，还有志愿者维护秩序，感谢他们。”

……

选出成都市“二十强”建筑业企业并予以公开表彰；对本地企业资质晋升、扩大经营规模、创优夺杯予以信用激励；对年度产值达到50亿以上且增速高于成都全市平均水平的企业予以信用激励。鼓励本市企业“走出去”，对本地企业在市外承揽项目并做出产值贡献的予以信用激励。强化建筑材料供应保障。将工程造价信息发布频率由每月1次调整为每周2到3次，减少企业间因市场价格波动引发的结算纠纷。

在促进房地产平稳健康发展方面，

不是抱怨，没有诉求，甚至没有指名道姓，有的只是生活中的一点感慨、一些简单却真诚的表达。这时候，12345热线是城市的情感纽带，将疫情期间惶恐的个体联结成紧密的共同体。

“12345热线是一个人民至上的平台——充分发挥人民知情权、表达权、参与权、监督权的途径，充分发挥民主的渠道。”成都市网络理政办相关负责人表示，每一通电话都以人民不满意作为衡量尺度。受理一个号码，办理一个平台，数据一个库，从而实现了全市的治理一体化。这些大数据，构成了成都市委政府科学决策的参考和依据。

“建设12345热线不单单是建一个平台，而是要将数字技术广泛应用于政府的全面管理与服务，推动政府治理流程再造和模式优化。”成都市经济发展研究院副院长李金兆则认为，城市越来越多地面临着新兴问题，政府在信息化时代需要提升网络履职能力，提升政府以人民为中心的整体服务能力。在提升政府治理效能的漫长转型过程中，需要听到民声的声音，也需要实现政府从宏观决策协同到中观政策协调、从微观政策执行到服务资源配给的有机整合。

而在复旦大学国际关系与公共事务学院教授、上海一网统管城市数字化治理实验室主任郑磊看来，数据治理要特别强调精度和温度的平衡。“一网统管”的目的是给老百姓办事，因此这应该是一张柔性的网，而不是刚性的、完全以技术和机器的逻辑编制的网络。一方面用技术的手段提高精度，另一方面也绝不忘记人感受到的温度，恰恰是提高精度才有温度，这正是超大城市治理的人文尺度。

如今，城市烟火归来，成都12345热线接听中心内仍然响着电话铃声，新的“你呼我应”的故事，继续在这座城市发生。

成都商报-红星新闻记者 钟茜妮 李彦琴

满足市民过街需求 成都试点15分钟内同站通行不收费

11月24日，成都商报-红星新闻记者从成都轨道集团了解到，为满足市民站间过街的需求，近日成都轨道集团在孵化园站试点推行“同站过街”举措，即市民通过安检进站后，在15分钟内同站通行将不作扣费处理。

受站外条件及车站功能布局影响，成都地铁孵化园站部分出入口之间无法通过非付费区联通。乘客若有在站内过街的需求，需通过闸机进站再前往相应出入口付费出站。

对此，成都地铁真诚倾听乘客建议，经组织专业人员对孵化园站车站结构、周边环境进行调研，并综合乘客需求，试点推出了“同站过街”服务，即乘客按照相关举措要求，在通过安检后，便可过闸经

过付费区前往目标出入口。记者还了解到，为进一步提高乘客通行效率，目前成都地铁在孵化园站每个闸机出入口均设置有“同站过街专用通道”，并对通道对应的闸机进行系统设置升级，对15分钟内同站通行乘客的刷卡扫码信息进行匹配与识别，符合条件的将不作扣费处理。

下一步，成都地铁将在全线网其他布局结构复杂、存在类似情况的重点车站进行“同站过街”改造研究，适时推出此项便民举措。

■温馨提醒：若市民乘客在孵化园站有“同站过街”出行需求，可使用二维码、天府通储值卡等通过同站过街专用闸机扫码刷卡进站，并可在站内免费停留15分钟。
成都商报-红星新闻记者 闫宇恒

获“国字号”认可！ 三家成都企业入围 第五批国家级工业设计中心名单

成都商报-红星新闻记者24日从工信部官网获悉，第五批和通过复核的第三批国家级工业设计中心名单已正式出炉。其中，三家成都企业成功入围，包括帝欧家居股份有限公司工业设计中心、成都极米科技股份有限公司工业设计中心、四川建设机械(集团)股份有限公司工业设计中心。

国家级工业设计中心系国家对工业设计中心的最高认可，是指经工信部认定，工业创新能力强、特色鲜明、管理规范、业绩突出，发展水平居全国领先地位的企业工业设计中心或工业设计企业，代表我国工业设计最强创新能力

和最高先进水平。自2013年起，工信部按照“两年一批”的规定开展国家级工业设计中心申报认定。

在这一领域，成都已吸纳了不少专家机构和人才。成都市经信局相关负责人表示，成都已初步形成了以独立设计公司和工业企业内部设计机构为主体，工业设计工作室、自由设计师为补充的多层次发展架构。

三家成都企业的入围，也标志着成都工业设计获得“国字号”认可。下一步，对标国际产业前沿、顺应新制造需求将是未来发展的关键词。

成都商报-红星新闻记者 邹悦

紧接01版 必须高度重视、辩证看待，举一反三、引以为戒，全面总结本次疫情防控工作的做法和短板弱项，落实“四方责任”、“四早”要求，有效提升城市公共安全管理水平。

会议强调，成都都是一个拥有2000多万人口的城市巨系统，要补齐短板、织牢网络、压实责任，有效提升城市公共安全管理水平。要从严从实落实“外防输入”各项措施，严格口岸检疫、机场人员全员闭环管理和安全防控要求，加强航站楼分区管理和机场周边区域管控。要加强冷链物品防控，充实口岸检疫入境物品的检测和消杀力量，对直接接触进口冷链食品人员实施轮班制和闭环管理。要加密海关、机场、冷链等重点人群的核酸筛查频次，对商场、超市、交通工具、学校、旅游景点、建筑工地等重点场所的人员定期开展核酸筛查。要发挥医疗卫生机构“哨点”作用，严格落实基层诊所、民营医院、药店监测责任，加强就诊人员健康监测和核酸检测。要提前研究元旦和春节“两节”期间防控工作，以群众喜闻乐见的方式加强防控知识和政策宣传推广，尽量减少人员不必要流动。

会议强调，要着眼冬季疫情防控和元旦春节人

员流动、服务大运会举办等，着力构建常态化疫情防控体系，坚决守好国门、省门、市门。要加快构建灵敏快捷的感知预警体系，以“智慧蓉城”建设为牵引，以公共服务、公共安全、公共管理、数字经济、经济发展为重点，搭建实时感知、全域覆盖的城市运行生命体征体系，确保年底前疫情防控信息化平台上线，实现“一码管到底”智慧化城市运行管理。要加快构建“平战结合”的工作运行体系，健全应急预案和标准体系，绘制疫情防控应急处置作战图，做到事前无急有备、事中有急能应、事后应后能进，有效应对各类突发公共事件。要加快构建闭环管理责任落实体系，压紧压实“四方责任”，加强线上线下联动，确保疫情防控工作纵向到底、横向到边。要加快构建及时有效的信息发布体系，充分发挥“12345”热线等平台作用，畅通民意收集和反馈机制，及时准确发布信息，争取群众喜闻乐见的方式配合和参与。要加快构建科学完备的工作保障体系，全面加强专业队伍、核酸检测、隔离场所、应急物资等保障体系。

领导小组副组长、成员，有关市领导，市直有关部门、各区（市）县负责同志参加会议。

上接01版 支持酒店提档升级 给予相应补助奖励

成都还将支持旅游酒店提档升级。比如，将按照2020年度税费解缴金额，结合综合评价，分别对三星、四星、五星级旅游酒店中排名前5位的给予最高10万元、20万元、30万元的补助，对新评为五星级、四星级的旅游酒店一次性分别给予100万元、50万元的奖励。对成功创建绿色旅游饭店、文化主题旅游饭店、等级民宿等特色品牌酒店，将按照详规给

予相应资金奖励，对引进符合条件的国内外品牌度假饭店的项目业主单位给予一次性奖励，最高不超过200万元。

为加强文旅企业帮扶，成都市文广旅局还将落实纾困解难政策，包括帮助文旅企业落实国家、省、市以工代训补贴，降低文旅企业失业保险和工伤保险费率，增值税减免，文化事业建设费和残疾人就业保障金免缴，贷款贴息、暂退旅游服务质量保证金等。

成都商报-红星新闻记者 李彦琴

成都住建：“一案一策”， 确保完成今年142个重大城建项目建设目标任务

近日，成都市住建局出台《关于精准应对疫情冲击全力实现年度目标的通知》（以下简称《通知》）。成都商报-红星新闻记者对《通知》进行梳理发现，《通知》从加快推进重大项目建设、推动建筑业提质增效、促进房地产平稳健康发展3个方面提出具体任务，目的是进一步强化企业服务力度，优化营商环境，促进企业稳产满产，确保完成年度目标。

在加快推进重大项目建设方面，《通知》提出，强化重大项目建设调度机制。实施重大城建项目“清单+责任

制”，持续开展“周协调、月调度”，“一案一策”解决项目推进过程中存在的困难和问题，确保完成2021年142个重大城建项目建设目标任务。建立城市更新项目分类审查机制。对重点区域重大项目方案实施分步审查，从一次性审查片区一体化实施方案调整为先审查总体方案和先期启动的子项目方案，确保项目尽快开工建设。对一般城市更新项目方案，简化审查流程。

在推动建筑业提质增效方面，《通知》提出支持本地企业做大做强。将评

智慧监管、24小时全天候收集…… 这支低调的“清运队”，专盯医疗废物

本轮疫情以来，成都医疗废物产生量陡增，大量的隔离点医疗废物、各核酸检测采样点产生的涉疫医废等，这些都可能成为二次传播源。事实上，为加强医疗废物处置环节监管，成都市生态环境局从11月2日就迅速抽调15人成立市本级工作专班，设立5个工作组切实加强对医疗机构、集中隔离点、封控区、核酸检测点开展指导服务。为提升收运效率，成都市生态环境局还紧急协调成都瀚洋环保实业有限公司增购专用医废收集桶，紧急增购专用运输车10辆，收运车辆从本次疫情前的51辆增加至61辆，并在成都市公安局和成都市交通运输局的大力支持下投运。

“至此，成都市医疗废物处置中心

的总清运能力达到180吨/天，确保了全市医废垃圾得到及时转移、安全处置。”成都市医疗废物处置中心厂长陈德根告诉记者，这支150余人的收运队伍实行两人一组，61辆收运车辆采取“人歇车不歇”“24小时全天候收集”等一系列应急措施，平均每辆车出去要跑两到三个收集点位，为了避免接触，装车、卸车均由两人完成，一天下来要转运累计几吨的涉疫医疗废弃物，劳动强度可想而知。

陈德根说，点多、数量大、收运面广是最大的工作难点，尤其是废物产生单位通过常规的电话预约通知成都市医废处置中心上门收运无法适应快速及时清运医废垃圾的需求，同时生态环境

部门也难以进行实时监督和及时调度。

为解决这一问题，成都市生态环境局在每日调度医废清运贮存处置情况的基础上，加大了智慧监管力度，与第三方技术单位合作开发并上线了“成都市医疗废物处置信息平台”。“该平台可在手机上利用专用APP实现单位注册+每日上报医疗废物(含垃圾)+超期收运预警+市医废处置中心响应、派车收运的远程监控和闭环管理工作，一次申报可解决向生态环境部门申报医废和向市医废中心发起转运申请两个问题。”陈德根打开手机里的APP向记者演示，医疗机构、隔离点、封控区每天通过信息平台更新产废、收运、处置信息。

成都商报-红星新闻记者 李彦琴

