

广州12345推专属客服服务企业

实现企业诉求“一号受理、一次解答、一体管理、一键提速”

羊城晚报记者 张璐瑶
通讯员 段 飞

704个事项可电话 微信咨询

据了解,受年初新冠肺炎疫情影响,广州12345热线话务量激增,8月底已突破上半年年度话务量。其中,企业诉求呈直线上升。为助力企业复工复产,广州12345对8个涉企服务的主要市直部门服务事项进行梳理,明确行政许可、商事登记、不动产登记、公积金缴存、机动车业务等60类704项受理事项,设立商事登记、不动产登记和建设工程许可、社保及公积金办理类、税务及通关贸易等五大热点业务专席,由93名经验丰富的话务员提供话务服务。

为方便企业,广州12345微信公众号、小程序同步推出“企业服务”自助服务模块,7×24小时为企业提供政策咨询、政务解答、投诉举报等服务。

据了解,企业服务队列开通至今,已受理企业服务诉求23.09万件,其中商事登记业务占比51%,企业公积金业务占比20%,企业社保业务占比17%。

企业咨询事项九成 即时解答

今年以来,广州市优化营商环境力度更大,每一项新举措出台,咨询电话便涌进热线,其中

企业咨询事项占比超过90%。

为更快更精准地帮助企业,热线梳理了一网通办、稳就业补贴等企业反映的高频事项,联合多部门建设完成商事登记业务专项知识库,一站式解答覆盖企业全生命周期的咨询诉求。据了解,截至目前,企业咨询事项即时解答率由年初的84.5%提升至8月份的90%,满意率更是突破了99%。

热线还制定了193项标准规范、64个清晰易懂的闭环流程图,让热线话务员人均接电量提升52%,话务处理时长从403秒压缩至242秒,服务效能提升40%。

今年以来,为全面支撑疫情

防控和复工复产,“广州12345”微信公众号相继推出“疫情与暖企政策”和“六稳六保”服务专栏,新增“公积金”政策解答智能助手,精准提供各项营商环境政策以及就业创业补贴申领办事指南。

热线还实现了工单的智能转派,自动将企业诉求与承办部门进行匹配,已涵盖11个区和41个市直部门、市民卡和公积金等694类业务事项,准确率达98%以上,派单时间缩短至秒级。上线智能坐席助手2.0版,识别普通话和粤语、业务场景、涉事主体,自动填写工单要素、标准化地址等企业诉求信息,处理效能提升20%。

红线内整治基本完成 白云山“显山露水”

16个出入口均进行优化升级,南门岗结合广州花园建设,预计明年完成

羊城晚报记者 严艺文

记者9月18日从广州市城市管理和综合执法局、广州市林业和园林局获悉,截至今年9月15日,广州白云山已拆除整治范围内违建和影响景观建筑72.93万平方米;完成复绿面积10.76万平方米,新增和改造绿化面积17万平方米。其中,困扰20多年的“大钵孟”18栋历史违建已经拆除,将于今年10月完成复绿。白云山16个出入口均进行优化升级,南门岗结合广州花园建设,预计明年完成。

白云山视廊通道打通

9月18日,从白云山南门通往半山腰“大钵孟”的梯级道路有些泥泞。这里最多曾有18栋楼,约5180平方米,有约400人入住。记者在现场看到,山体上隐约可见违法建筑的立柱,曾经的“握手楼”早已消失,成为一块平地。

“大钵孟”曾是一个容易受地质灾害影响的区域,若雨水冲刷,山体上的18栋违建便有滑坡隐患。为了还安全于民,去年6月,“大钵孟”18栋违法建筑开拆,于当年7月拆除完毕,白云山“还绿于民”取得重大突破。目前山体正在进行护坡,将于今年10月完成复绿,复绿面积6000平方米。

记者了解到,截至9月15日,白云山拆除整治范围内违法建设和影响景观建筑共72.93万平方米。其中红线内15.86万平方米、缓冲区57.07万平方米,红线范围内基本整治完毕。“大钵孟”历史违建、白云山南门、从云路等违法建设均已拆除,打通了白云山视廊通道,初步实现了拆违建绿、显山露水。

广州新版商品房买卖合同11月1日起实行 配套设施未如期交付要付违约金

羊城晚报记者 赵燕华报道:11月1日起,广州市将启用2020版的《广州市商品房买卖合同示范文本》(简称《合同示范文本》),广州市区房地产开发企业预售、现售商品房的,均应使用新版合同示范文本与购房人签约。

值得关注的是,为保证房屋配套设施如期交付、房屋质量过关,新版《合同示范文本》增加了商品房相关设施设备和收楼前查验房屋的两项约定:配套未如期交付,需支付违约金;验房不过关,开发商负责修复。

《合同示范文本》第十条确定了商品房相关设施设备的交



“大钵孟”即将完成复绿

拆除景区内自有建筑物

经常在麓湖聚芳园跑步的市民张先生感受到还绿于民的变化。“聚芳园内的绿岛西餐厅拆除后,现在铺设了绿化,空气很好。云道也开放了,给市民提供了更多休闲选择。”聚芳园原绿岛西餐厅占地面积达2815平方米,拆除建筑后复绿3000平方米。暨香馆、凤鸣桥驿站、卓捷汽修厂均已拆除并进行复绿。

白云山管理局局长王昱介绍:“目前已经拆除影响景观的自有建筑物133宗,达2.83万平方米,超额完成任务。复绿和景观提升100多处,绿化恢复达9.3万平方米。”

此外,白云山6个主要门岗和10个次要门岗均进行优化设计,打造彰显岭南地域特色的标识性门岗。主门岗中,继西门岗、柯子岭门、翠竹园门开放后,隐在林中的空间节点——梅花园门岗也已正式开放。伍仙桥门、灏泉门、冷冻厂这3个次门岗已完成新建或整治提升。

白云山的进山通道实现美化净化亮化,南门、西门、柯子岭门、翠竹园门、梅花园门等6条主要进山通道和灏泉门进山通道(天河辖区)路面、人行道、绿化及沿线建筑整治均已完成。白云山红线内及主要门岗周边复绿10.76万平方米,南门区域新增绿化1.7万平方米。

广铁开足最大运力应对中秋国庆黄金周假期客流高峰 拟开行近千对高铁动车组列车

羊城晚报讯 记者李志文,通讯员刘雯、周会报道:羊城晚报记者从广铁集团获悉,前期因疫情影响客流下降而选择停运的图定列车已陆续恢复,中秋国庆黄金周假期运输期间(9月28日至10月8日),广铁集团将开足最大运力应对客流高峰期,满足旅客出行需求。

广铁集团表示,今年中秋国庆黄金周期间,旅游、探亲、学生、商务、务工等多重客流交织叠加,主要集中在往返于广州、北京、上海、厦门等大城市和其他旅游城市之间,呈双向密集出行状态,波动幅度大,峰值高,其中高铁及城际客流量尤为明显。

记者查询发现,10月1日从广州南发出到北京、上海、杭州方向的列车余票充足;到重庆、成都、西安等热门旅游城市的火车票则基本售罄,但10月2日仍有

少量余票,有出行计划的旅客需抓紧购票;到深圳、珠海、中山、东莞等粤港澳大湾区城市方向的列车余票最为充足,旅客无需抢票。

广铁集团表示,将采用恢复开行图定列车、加开图外列车、安排动车组重联等方式,持续扩增运力,预计发送旅客1650万人,其中高铁预计发送1323万人、普铁发送327万人,日均发送150万人,最高日10月1日预计发送190万人。

另外,针对京广、沪昆、广深港高铁,杭深线铁路,南广、贵广铁路,深湛线江湛段等旅游、探亲、商务流热点线路,在日常运行图基础上增开动车组,组织部分列车重联运行,高峰期拟开行高铁动车组近1000对。普速列车则增加长沙至井冈山、岳阳至广州、广州至坪石、广州东至南雄、郴州(衡阳)至岳阳、长沙至岳阳等周末线列车6对。

车险改革今起全国实施 保费总体下降 好车主红利多

羊城晚报讯 记者程行欢报道:根据中国银保监会公布的《关于印发实施车险综合改革指导意见的通知》(以下简称《指导意见》),19日全国开始实施。记者18日从广东省保险行业协会获悉,此次改革主要目标是“保护消费者权益”,该协会同时也给广大车主提醒:要严格遵守交通法规,减少出险次数,只有这样才能最大程度享受改革的红利。

根据《指导意见》,改革的短期目标是“降价、增保(增加保障)、提质”。降价主要体现在商业车险上。其中,商车险产品设定附加费用率的上限由35%下调为25%,预期赔付率由65%提高到75%。同

时根据实际风险情况,重新测算了商车险行业纯风险保费。两方面的因素都使消费者需要支付的保费金额总体有所下降。

增保在交强险、商业险方面都有明显体现。交强险方面,总责任限额从12.2万元提高到20万元,其中死亡伤残赔偿限额从11万元提高到18万元,医疗费用赔偿限额从1万元提高到1.8万元。商业险方面,三责险责任限额从5万-500万元档次提升到10万-1000万元档次,可以满足更加多样性的风险保障需求。增加机动车全车盗抢、玻璃单独破碎、自燃、发动机涉水、不计免赔率、无法找到第三方特约等保险责任。

最新进博会主题彩绘飞机亮相

南航“进博号”飞机 今天首航广州-上海



今早,南航进博会主题彩绘飞机“进博号”在广州正式亮相 羊城晚报记者 唐珩 摄

羊城晚报记者 唐珩、通讯员南宣报道:今天,最新进博会主题彩绘飞机——南航“进博号”在广州正式亮相,并在当天执行了由广州飞往上海的首航航班。

南航“进博号”彩绘飞机由南航与中国国际进口博览局、国家会展中心(上海)有限责任公司合作推出,选用了南航旗下的远程宽体客机空客A330-300型飞机,采用整机喷漆技术完成喷涂,整个喷涂过程历时15天。

彩绘设计重点凸显了进

博会特色,选取吉祥物熊猫“进宝”及其手中所持幸运四叶草为主要元素,其中吉祥物熊猫“进宝”,取自“进博”的谐音,寓意“进口博览会之宝”。熊猫“进宝”脖子上的围巾,黄色的一面代表“陆上丝绸之路”,蓝色的一面代表“海上丝绸之路”,象征着进博会和“一带一路”是中国与世界各国的重要连接点。熊猫“进宝”手持的四叶草象征幸福与幸运,寓意着中国给世界各国人民的美好祝福。

据悉,客舱内部也进行了进博会元素的专属布置。航班起飞后,乘务员化身进博会“蓝天宣传大使”向旅客介绍“进博号”彩绘设计的细节及含义等。

据了解,在这架最新涂装的“进博号”彩绘飞机首航后,南航计划推出“携手南航,飞向美好未来”主题传播策划,开展“进博号”巡回展示活动,借助南航遍布全球的航线网络,全力宣传、展示、服务好进博会,吸引更多的海外友人了解、感受、参与进博会。

羊城晚报 特别报道

决战脱贫攻坚 共创美好生活

第八届中国慈展会深圳开幕

18日,远在甘肃东乡的土豆致富带头人牟么么通过碧乡直播间,看到自家土豆制成的饼干在慈展会上得到17万人的围观,笑得合不拢嘴。这意味着被东乡人们视作“土壤里的苹果”的土豆,正乘消费扶贫之机不断走出大山,走向全国。

几千公里外,为期三天的第八届中国慈展会在深圳开幕。此次慈展会以“决战脱贫攻坚,共创美好生活”为主题,来自31个省、自治区、直辖市的1966个机构、项目以及1969种扶贫产品申报参展,全面呈现慈善力量决战脱贫攻坚的“收官之卷”。

羊城晚报记者 林园

开幕首日意向对接资源132.54亿元

中国慈展会是国内唯一的国家级、综合性、国际化的慈善行业盛会,已成为展现我国慈善发展成果、催生现代慈善理念、推动慈善事业创新、促进慈善资源对接的重要平台。2018年起,中国慈展会连续三年聚焦脱贫攻坚,上两届累计对接扶贫项目182个、对接资源205亿元,凝聚起社会各界助力脱贫攻坚的强大合力。

本届展会紧紧围绕深度贫困地区的脱贫需求和可持续发展的现实需要,设置展示交流、研讨会、资源对接和配套活动四大板块。其中,消费扶贫产品馆集中展现列入《全国扶贫产品目录》的扶贫产品,特别是来自挂牌督战的52个贫困县和1113个贫困村。

本届展会积极探索线上线下双推进、资源服务全赋能的资源对接模式,着力打通慈善资源对接的“最后一公里”。线上,通过慈善项目展示、扶贫项目众筹、扶贫产品直播、行业赋能支持等服务,帮助扶贫项目和产品链接资源。本届慈展会首次将招展推介搬上“云



碧桂园扶贫代言人六宝客串展宇淘宝直播间,向网友推介碧乡土豆饼干

端”,举办“慈展会云展览”,开设“会议活动直播间”,激发招展参展“云动力”。展前重点遴选了22个扶贫项目进行线上众筹,吸引了10万余人次参与捐赠;开设“乡村振兴”专题训练营,推出15期直播及录播课程,赋能支持贫困地区扶贫项目;线下,展会期间开展行业信息发布、项目路演、扶贫产品推介、资源对接专题洽谈会等活动,

并引入电商平台、技术服务方、直播带货平台等各类渠道资源,拓宽扶贫产品的线上销路,助力解决扶贫产品销售难题。

据统计,慈展会开幕首日,现场达成23项重大扶贫项目、消费扶贫产品订单采购、产业扶贫项目对接项目,意向对接资源达132.54亿元,其中深圳对口帮扶产业扶贫投资项目和扶贫产品采购近53.2亿元。

政府搭台,社会各界如何参与到扶贫工作中来?以碧桂园集团为例。记者了解到,今年,碧桂园集团、国强公益基金会认购1亿元消费扶贫额度,为东西部扶贫协作“战场”扩消费、增动力。

“碧乡土豆饼干按照18%的配比加入来自扶贫东乡的新鲜马铃薯,每片饼干的厚度只有2毫米,虽然是非油炸食品,却可以体验到油炸的酥口感!”在慈展会现场,有着15万粉丝的网红辰宇正在热情为网友们试吃碧乡土豆饼干;碧桂园消费扶贫代言人六宝的碧乡直播间同样人气高企,全程带粉丝玩转慈展会。当晚,碧乡扶贫黑米粉还亮相宝贝淘宝直播间,持续消费助农。多场线上直播打开了东乡土豆的需求端。今年5月,广东、甘肃等八省扶贫办联合主办的520消费扶贫云上行活动,“淘宝第一主播”薇娅

就曾在直播间力荐了东乡土豆饼干。

据了解,今年,碧桂园集团、国强公益基金会认购1亿元消费扶贫额度,委托旗下社会企业碧乡公司采购甘肃东乡县、四川凉山州、广西田东县等贫困地区的扶贫农产品。国强公益基金会副秘书长曾雄介绍,截至2020年8月,碧乡已转化31县产品314款,累计销售扶贫产品约1.5亿元,惠及贫困人口超112.1万人。从全国范围内看,碧桂园集团、国强公益基金会在全国帮扶项目涉及16省57县,结对帮扶9省14县33.7万贫困人口,目前已助力13个贫困县脱贫摘帽,脱贫超31.8万人。

扶贫还需扶智。曾雄透露,今年9月,碧桂园集团、国强公益基金会捐资近3亿元打造纯慈善、全免费的临夏国强职业技术学校(简称国强学校),喜迎首批超550名新

生。这所能容纳2000名学生的学校开设有建筑工程施工、汽车美容与装潢、物业管理、城市轨道交通运营管理、星级饭店运营与管理、会计等6个专业,配套6个高端化专业实训室,为学生实践技能的培养提供了有力保障。同时招收拥有企业工作经验与教学工作经验的“双师型”教师21人,使“产教融合,校企共育”人才培养模式发挥最大效益。

“我们要让农业成为有奔头的产业,让农民成为有吸引力的职业,让农村成为安居乐业的美丽家园。”碧桂园集团党委委员、办公室主任徐舒扬在“脱贫攻坚与乡村振兴”的主题发言中提到,“这是乡村振兴的美好愿景,也是碧桂园、国强公益基金会探索产业、城乡、人才融合长效路径的终极使命。”