



打造广州政务服务“总客服”

12345平台归并热线达91条

服务范围再升级 新分类归并15条热线

羊城晚报记者 李煊坤
通讯员 穗政数宣

广州市政府办公厅近日印发《广州市进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》(以下简称《方案》)。根据《方案》,广州12345政府服务热线将按国家统一要求更名为“广州12345政务服务便民热线”,同时在已整合76条热线基础上,新增整合归并15条非紧急类政务服务热线,建立12345热线“一号接听”示范标准和“接诉即办”综合调度体系,实现接通即答、接诉即办、智能服务、数据慧治,打造便捷、高效、规范、智慧的广州政务服务“总客服”。

据了解,广州12345热线早在2016年底已整合全市11个区、40个市直部门76条非紧急类政务服务热线,整合力度、规模体量、业务范围均处于全国前列。此次,根据国家相关要求,广州12345将分类归并国务院有关部门设立并在广州市落地接听,以及广州市有关部门、区政府自建的非紧急类政务服务热线,统一提供“7×24小时”全天候人工服务。目前全部专线已完成业务整合,实现了政务服务范围全覆盖,热线“一号接听”再升级。以“一个入口受理、一套标准办理、一次数据采集”的标准对专线进行实质性归并。其中,以整体并入方式归并的专线,均取消原有热线话务服务,实现12345一号对外,如96119火灾隐患举报电话;以双号并行方式归并的专线,

除专业性较强的12320卫生服务专线外,其他13条专线均实现取消座席、统一由12345热线承接的归并模式,如12328交通运输服务监督热线;以分中心方式归并的5条中央垂直管理部门的专线,探索性开展“一号接听”为主、分中心保留座席为辅的原则开展实质性整合归并,先行先试提供分中心实质性归并范本,如12367移民咨询服务热线。

派具体承办单位,减少中间转派环节,大幅提升工作效能。《方案》要求,加强12345热线数据汇聚,构建热线标准化数据体系,运用智能语音、人工智能等技术手段进一步提升热线系统的处理能力,融合热线诉求数据、城市运行数据、社会治理数据,强化民生服务、营商环境、社会治理等方面的分析研判,为各级政府部门实施未诉先办、群防群控提供决策支撑。

解答能力再升级 来电最多转接一次

今年3月,广州12345热线获评广东省“一号接听”标准化示范点,热线以此为切入点,在提升热线即时解决问题能力上再升级。建立“来电最多转接一次、即时解答内容一致、支撑资源共享”的标准化服务运行机制,联合各部门打造专家智库支撑网络。通过联动政务服务线上线下平台,将热线服务延伸至“广州12345”微信公众号、广州市人民政府门户网站、“穗好办”APP、政务服务实体办事大厅、企业设立“一网通”在线平台等渠道。

以12345热线平台为主阵地,联动各区各街镇“令行禁止、有呼必应”基层治理综合调度平台,形成市、区、镇(街)、村(社区)四级“接诉即办”综合调度体系。探索精准直派机制,将受理项目清单融入智能派单事项清单,实现热线事项由12345热线平台精准直

派具体承办单位,减少中间转派环节,大幅提升工作效能。《方案》要求,加强12345热线数据汇聚,构建热线标准化数据体系,运用智能语音、人工智能等技术手段进一步提升热线系统的处理能力,融合热线诉求数据、城市运行数据、社会治理数据,强化民生服务、营商环境、社会治理等方面的分析研判,为各级政府部门实施未诉先办、群防群控提供决策支撑。

流行前线天花掉落

避免“二次意外”,商场将检查所有天花构件

羊城晚报讯 记者梁梓韬报道:8月30日傍晚,位于广州市越秀区的流行前线地下商场,发生天花塌下事故,幸无造成人员伤亡。截至当晚20时20分,涉事商场通道暂时解封。商场工作人员承诺将进一步整改并检查其他天花构件,避免“二次意外”发生。

记者19时30分在现场所见,流行前线通往烈士陵园地铁站A出口的通道被封,有商场工作人员指引路人绕道其他通道前往地铁站。记者从路口进入烈士陵园地铁站A出口,发现该出口的路面部分同样用屏风围蔽。记者隔着屏风,可听到屏风内有作业声音,有疑似建筑垃圾被堆放在屏风内。在屏风外围,有一则烈士陵园地铁站A出口“因外部原因暂时封闭”的告示。记者进入烈士陵园地铁站后,发现通往A出口的通道同样被封,这里同样放置着一则A出口“因外部原因暂时封闭”的告示。记者通过流行前线一商场的窗口看到,有工作人员在进行打扫,有人拿着手电筒照射天花的花构件。记者仔细观察天花构件,可见有损坏的痕迹。



新浪网友反映流行前线天花塌下 新浪微博网友 @cat435 摄

约20时许,有佩戴相关证件的便装公务人员到场,对清理现场的工作人员进行询问。据悉,现场工作人员承认确实发生天花塌下事故,事故原因还在进一步调查中。截至20时20分,涉事通道临时开放。记者在通道内看到,通道顶端出现较大面积天花构件缺损,露出原本藏在天花内的灰黑色涂装和部分木材构件。

不超量点餐,少买不必要的衣服,实行“135”低碳出行……这些你能做到吗?

开启环保模式 争做绿色家庭

羊城晚报讯 记者丰西西、梁喻、通讯员穗政数宣报道:今年8月23日至29日是全国第31个节能宣传周,今年全国节能宣传周的主题是“节能降碳,绿色发展”。8月30日,由广州市妇联主办的“绿色生活 我家更美”广州绿色家庭创建活动在海珠区国家湿地公园启动,同时还启动了“寻找广州‘绿色家庭’”活动,向全市家庭发出了“做低碳生活的倡导者,低碳理念的传播者,低碳生活方式的践行者”的倡议,并呼吁大家从小事做起,让简约、健康、绿色、文明的生活方式成为人们的习惯,让家家户户都成为绿色家庭。

并倡导简约适度、绿色低碳的生活方式;优先购买和使用节能电器、节水器具等;不超量点餐,不浪费粮食,实施光盘行动;少买不必要的衣服,提升旧衣物、旧玩具等物品的重复使用率;减量包装,适度消费,减少清洁洗涤用品使用量,避免或减少对环境的污染;提倡纸张双面使用,倡导网络无纸化办公,尽量通过网络传递资料,减少重复打印、复印次数,减少纸张浪费。实行垃圾分类,一水多用,减少塑料制品的使用,不浪费粮食;树立“能走不骑、能骑不坐、能坐不开”的绿色出行理念,实行“135”出行方式,即1公里内步行、3公里内骑自行车、5公里内坐公交车。做到节约能源、提高效能、减少污染。

南沙滨海实验学校启用

委托广州外国语学校全面管理

羊城晚报讯 记者张豪、通讯员谢子亮报道:8月30日,位于黄阁镇丰泽西路西侧的广州市南沙滨海实验学校(以下简称“滨海学校”)正式揭牌。

滨海学校将分为南北两个校区,北校区位于黄阁镇丰泽西路西侧,占地面积约5.9万平方米(约88亩),总建筑面积约5.65万平方米。学校为区属公办九年一贯制学校,设置规模为54个教学班,其中小学36班,初中18个班;南校区位于黄阁镇凤凰大道西侧,占地面积约29亩,共设置24班。从上空俯瞰,整个校园建筑群布局如展翅凤凰。

记者了解到,学校委托广州外国语学校全面管理,属于广州外国语学校教育集团成员,由广州外国语学校选派优秀的管理团队入驻。

记者从南沙区教育局获悉,除滨海学校外,南沙区今年还将新启用广州市执信中学南沙学校、明珠湾小学、金隆小学滨海路校区等新校(区)。

广州、重庆警方助力,分隔三地数千里亲人终团圆

8个月女孩意外失踪 39年后寻回亲生父母



母女相见拥抱在一起

血浓于水,比中DNA找到亲生父母

令李女士意外的是,报警不到一个月,她就找到了自己的亲生父母。依托系统比对,黄埔警方发现李女士的DNA检材信息,比中了重庆市巴南区木洞派出所提交的张某群DNA检材信息。经8月16日再次采样复查核对,确认河南省南阳市74岁的范某良、重庆市66岁的张某群与李女士系亲子关系。初步查实“李女士”为多年前在河南省南阳市失踪的“范某进”。

李女士的亲生母亲张某某群介绍,1982年10月的一天,他们夫妇在河南省南阳市经营餐馆,因琐事和他人发生纠纷。为了劝架,张某某群把8个月大的女儿放在地上,等再回头时女儿范某进却不见了。

相拥而泣,39年思念终梦圆

8月27日下午,黄埔警方电话联系张某某群,范某良告知检验结果。“接到电话后,我立刻买了车票从重庆赶到广州。”张某某群说。

因身体原因,李女士的父亲无法前来广州看望女儿,只能让大女儿范某芳前来和妹妹相认。8月30日上午10时许,几十载相思化作泪,认亲现场母女俩姐妹俩相拥而泣,场面感人至深。李女士也和亲生父亲范某良进行了视频连线。“你长得和你姐姐太像

警方提醒

想寻亲,请就近联系公安机关

开展“团圆”行动需要社会各界和广大人民群众的参与、支持,请失踪、被拐儿童的父母和疑似被拐人员主动到附近的公安机关刑侦部门,接受免费的DNA信息采集及相关信息补充完善等工作,早日实现家庭团圆。

良离异,到重庆生活。始终挂念女儿的张某某群,在知道DNA刑事技术可以寻亲后,于2017年7月7日到重庆市巴南区木洞派出所报警求助,重庆警方对其进行了DNA提取入库。

据李女士的养母称,其丈夫李某于1982年年底某一天,在河南省南阳市火车站路边看到一个大约七八个月的女婴儿被放在路边。李某不忍心看到小婴儿被遗弃,便将其带回家中抚养。据悉,目前李某已经去世,警方也会对案件进行持续跟进,在没有新证据前,暂不对案件进行定性。

了!”见到了丢失39年的女儿,范某良非常激动,在电话那头不停地感叹。

“终于见到了家人,压在我心头的石头也搬走了。”李女士说,她十分感谢公安机关,这么快就帮她找到家人。认亲后,李女士一家拿出一面锦旗,感谢公安机关的坚守和付出。

4小时变1小时! 化学中毒救援大提速

全国首个5G+卫生应急救援与化学中毒风险试点项目落户广州

羊城晚报讯 记者林清涛,通讯员洪霞、廖温勃报道:全国首个5G+卫生应急救援与化学中毒风险试点项目近日落户广州。由广州市第十二人民医院作为牵头单位的“5G+卫生应急救援与化学中毒风险体系建设试点项目”,成为全国首个以化学中毒救援体系为依托、三级综合医疗服务为支撑的5G+医疗健康应用试点项目。

据悉,该项目以即将建成的该院黄埔新院区为指挥中心,辐射全广州。“项目完成后,广州地区化学中毒救援平均时长将由目前的4小时缩短到1小时,预计急性中毒伤员救治率将大大提高。”市十二医党委书记、院长易灵敏对记者表示。

“以往的中毒处置,均由化学中毒应急救援人员穿着防护服,手持采样检测设备进入现场,进行采样检测确定导致中毒的化学物种类。在中毒事故发生的初期,增加了应急救援人员的风险,且时效性不足。”医院副院长、项目负责人王致介绍,在5G技术支持下的新模式中,从响应到现场救援,都实现了大提速。

当化工企业现场响起警报,后台AI智能预警系统能立即响应,开始进行调配物资等工作;当应急救援队抵达现场,无人机盘旋高空侦查,无人机自动采样,并通过传感器检测化学物种类、浓度、风向风速等数据,现场数据通过5G网络高速率、低时延、大连接的特性即时回传,指挥中心快速建成救援方案;现场救治的伤员信息生成唯一条码扫描即可读取,病患体征以及病情等大量生命信息数据实时回传到后台指挥中心,帮助院内医生做出正确判断并提前制定抢救方案的医疗急救服务,实现患者“上车即入院”的愿景。

文/图 羊城晚报记者 侯梦菲 通讯员 杨明华 刘慧蓉

8月30日上午,39岁的李女士和家人在广州市黄埔区永和派出所,拍下了第一张全家福。39年前,8个月大的她和父母失散,今年在广州黄埔警方的协助下,她终于寻回了亲生父母范某良和张某群。

得知非亲生,她主动报警寻亲

李女士的老家在河南省南阳市,她十几岁的时候就南下打拼,通过不断努力、学习技术,逐渐在广州站稳了脚跟,并在黄埔区置业生活。

然而,平静而幸福的生活却被一通电话打破。“2019年,我给老家的一位邻居打电话拜年,对方以为电话已经挂断,在电话那头跟别人讲我是抱养的。”李女士这才得知,原来自己是在七八个月大的时候,被养父母收养的。

“从得知身世到走进派出所,我纠结了两年多的时间。”李女士说,自己已经39岁了,亲生父母的年龄也越来越大,她怕自己的人生留下遗憾。

“零距离”服务为百姓带来“幸福电”

南方电网广东电网公司着力构建现代供电服务体系

文/马旭 沈甸

“一站式车充建设太方便了,不出门就能搞定,真是满满的幸福感!”这是新能源车主王女士的心声。据王女士介绍,她咨询了南方电网广东清远供电局洲心供电所后,通过“南网在线”填报了电动汽车充电设施建设需求单,当天她就接到工作人员现场勘查的电话,5个工作日内就完成充电设备的安装。

“前中后台”业务架构 “动手指”代替“迈步子”

据介绍,广东电网公司全面重构现代供电服务体系组织架构,建成敏捷、高效、坚强的“前中后台”业务架构。在用户侧打造敏捷前台,通过“南网在线”APP完成基础和增值业务服务渠道的整合,同时打造由“一线业务人员+高级客户经理+柔性服务小组”组成的前台服务团队。在

企业内部组建高效中台,打造由“制定综合方案、协调服务商、重大项目跟进、客户挽留和经营分析”五大核心能力组成的实体化中台运营机构,高效满足客户需求。针对新的业务体系,广东电网公司率先建立了基于现代供电服务体系的前中后台运作的评价机制,形成坚强后台,第一时间获得客户反馈。

“客户经理向我们推荐的临电租赁服务,大大压缩了项目的接电时间,节省了我们的用电成本。”汕头中绿置地有限公司相关负责人说。原来,汕头龙湖供电局工作人员了解到,该公司一个基建项目有临时用电需求,综合考虑客户需求后推荐了临电租

赁业务。随后,该公司通过“南网在线”APP“电享圈”模块发起临电共享需求,增值服务供应商接单后,在规定时间内与公司开展设计,调用仓储设备快速完成接电。“与运用传统接电方式相比,这种模式缩短了一半以上时间,而且过程中除我们负责电费支出外,仅需支付租金,对比以往的方式,可以节省近50%的成本。”该公司相关负责人说。

“一揽子”用能解决方案 尽享“到家式”服务

“对比太明显了,前几年办理第一期的时候,我要自己去营业厅,现在使用‘南网在线’APP



广东东莞南汇供电局工作人员到企业检查电能替代项目设备运行情况,指导保养维护设备 李洪堆/摄

后,供电人员直接上门服务,办理时间大大缩短。”东莞市德普特电子有限公司广东部经理张成军说,“我们的分布式光伏项目共2期,第二期8月开始建设。”南方电网广东东莞南汇供电局立足客户需求,向德普特公司推荐电源保障、绿色降耗、节能降本等分布式光伏项目,还推广保证企业安全用电的配电设备运维业务,在帮助德普特降低成本的同时,大大提升了用电可靠性。

张成军给记者算了一笔账:与原本自己聘请运维团队相比,签订配电设备运维业务后,每个用电区域的维护成本一年可减少15万元。目前德普特共划分有3

个用电区域,一年就可以减少45万元支出。

据了解,广东电网公司紧贴客户需求,以服务环节、时限、成本和供电质量等服务内容为核心升级基础供电服务产品标准,提供包括用电报装、渠道服务、电费服务、用电变更等23项基础供电服务产品。围绕从办电咨询到售后服务的全电力客户生命周期,提供包括配电设备运维、电动汽车

充电设施建设、临电租赁、光伏项目等增值服务,客户可以根据自己的需求多元化组合,定制属于自己的个性化产品套餐。

接下来,广东电网公司将加快建设步伐,全方位为客户提供用电用能选择,优化前中后台运作机制,推进“南网在线”APP功能优化,提升客户“一次都不跑”的“零距离”服务体验,今年内将基本建成现代供电服务体系。