

全国首创,集中省市县三级热线

江苏12345“民声智慧听”一体化平台建成

12345热线是政府和群众间的“连心线”。5月10日,江苏12345“民声智慧听”一体化服务平台建成并投入使用。现代快报记者了解到,省级12345热线和13个设区市12345热线将使用同一平台,按照统一业务规范,受理企业群众诉求。值得关注的是,这是全国首个集中省市县三级12345热线的一体化服务平台,是建设数字政府的创新实践。

现代快报/现代+记者 卢海燕

同一平台、统一规范,提升服务效能

民有所呼,我有所应。2017年1月,江苏在全国率先构建起以省级12345热线为龙头、各市县协同联动的全省政务热线体系。2021年,江苏12345热线完成35条行业热线的归并优化,实现群众诉求“一号响应”。2023年,12345与110高效对接联动机制建成,实现紧急类和非紧急类热线平台互通、诉求互转、数据共享,“双号联动”新格局基本形成。全省12345热线年服务量由开通之初的1100万件增长到2023年的4275万件,年均增长



12345“民声智慧听”一体化服务平台页面 网络截图

25.4%,群众诉求满意率95%,有效参评满意率73.1%。

“一体化平台建设之前,全省共有60个12345话务平台,这些平台使用的系统较为分散、功能同质化,建设运维费用重复投入,共享共建能力不足。”省数据局副局长张旻表示,建设江苏12345热线“民声智慧听”一体化服务平台,是破解各地平台分散不联通的自我改革,也是提供高质量热线公共服务的必然要求,将显著提升热线服务的整体性、集成性、协同性,更好满足人民群众高质量公共服务需求。

据介绍,江苏12345热线“民声智慧听”一体化服务平台依托江苏政务云、数字政府政务中台

和政务服务网,建成了“民声智慧听”服务、工作两大门户,基本实现了语音、受理、办理、政务信息、标准管理、运营监控、以数辅策、平台管理等八个子系统功能。

数字技术赋能,建立全省统一用户体系

张旻表示,该平台是全国第一个省域覆盖的热线一体化服务平台,建成后,省市县三级12345热线统一融合为一个系统服务运行,建立全省统一用户体系,分级授权使用,实现省市县乡村五级覆盖。对上承接国家政务服务、“互联网+督查”等平台,接收国家平台交办的诉求办理任务;横向

连接部门单位的业务系统,话务互转、工单互派、数据共享。

在这个平台上,全省12345热线实现“服务、管理、监督、决策、调度”五位一体的高效运行。省数据局制定的《江苏12345热线服务运行规范和数据标准》,覆盖群众诉求渠道、受理、审核(派发)、办理、回访、评价、协调、督办、办结等9大关键环节,形成“一数一源一标准”的热线数据治理体系,保障热线数据的一致性、准确性。平台以最小颗粒单元记录诉求处办过程,做到群众诉求结构化登记、精细化管理,实现诉求处办可视、可查、可分析。

在技术上,平台大量应用了语音识别、自然语言处理、大模型等新技术,赋能群众诉求登记、派单、检索、办理、分析等环节,推动热线向数字化治理跃升,切实提升热线数智化服务水平,向8500多万江苏人、1450多万经营主体提供全新在线服务。

此外,平台创新设计“大岗位、小角色”用户体系,在执行全省统一标准的前提下,保留各地的特色化服务,还将江苏近几年创设的“一企来”企业服务、“尚贤”人才服务、“热线百科”政务信息大辞典、“晓苏”政策问答台等品牌,全部集成在“民声智慧听”服务门户上,提供集中式、特色化服务。

燃气管道“带病运行”江苏拟出重拳整治

5月10日,现代快报记者从江苏省住建厅获悉,近日,《江苏省城市燃气管道“带病运行”专项治理实施方案》(以下简称方案)印发实施。现代快报记者了解到,方案具体整治18类燃气管道“带病运行”问题,2025年年底前全面完成整治,切实推动燃气管道“带病运行”问题排查见底、整治彻底。

现代快报/现代+记者 赵丹丹

2025年12月底前全面完成整治

方案明确总体目标为:2025年年底前基本完成专项治理任务,同步加大城市燃气管道维护管养力度,加快建立健全长效管理机制,彻底消除城市燃气管道安全隐患,坚决防范遏制燃气事故发生。其中,重大隐患、较大以上风险立即整改,存量改造任务提速改造,2025年6月底基本完成。

整治18类燃气管道“带病运行”问题

具体整治范围如何?方案细化排查出18类燃气管道“带病运行”问题清单。专项治理全链条包括燃气厂站、市政管道、庭院管道、立管(含引入管、水平干管)、进户表前管道、管道沿线调压箱(柜)、阀门等附属设施等。18项“带病运行”问题类型,包括老化、腐蚀,安全间距不足,未设置安全保护装置,设备防爆不符合要求,处于/临近危险环境,泄漏,占压,穿越密闭空间,材质、防腐、工艺落后,埋深不足,未经检验,第三方施工破坏,管道建设项目违法,查封密闭,用气场所管道安装、敷设不符合规定,管道停用未处理,安全标志标识缺失等。

明确五项重点整治任务

一、开展城市燃气管道“带病运行”问题再排查,包括全面摸排评估,对上一轮未覆盖的空白区、薄弱点再进行过细排查;对城市燃气管道老化等18类“带病运行”问题形成评估结果和问题清单。制定整治方案,按照风险隐患等级确定整治优先级,实施闭环销号管理。

二、加快整治城市燃气管道“带病运行”问题。重大隐患、较大及以上风险的城市燃气管道,要立即整改,彻底消除安全风险隐患。

三、重拳整治第三方施工破坏城市燃气管道问题,包括排查沿线施工项目,涉燃气项目中存在的各类施工作业行为逐一登记在册。加强施工现场管理。实行“零容忍”执法,暂扣施工单位安全生产许可证,暂扣期间,不得承揽新的工程项目。对涉事挖掘机司机等责任人依法追究刑事责任。情节严重的依法追究刑事责任。

四、加快推进城市生命线安全工程建设,包括深化场景应用、搭建信息共享平台、加强数据汇聚、强化智慧监测等。

五、建立健全燃气管道长效管理机制,包括实行全链条管理,全面实现全生命周期的规范化管理。严格施工质量监督、健全专项体检制度等。

南京“以旧换新”放大招,事关你我生活

大力开展汽车以旧换新、启动存量住房以旧换新试点活动……今年以来,以“以旧换新”作为关键词的一系列活动,在南京接二连三地落地。眼下,“换新”再添新动能。5月10日,现代快报记者了解到,《南京市推动大规模设备更新和消费品以旧换新实施方案》(以下简称“实施方案”)日前印发,南京将实施多领域设备设施更新改造、多元化消费品以旧换新、高效能资源循环利用、高水平标准升级、高质量供给提升五大行动,从制造业设备更新与技术改造、老旧住宅电梯报废更新、燃气老化管道更新改造到出台汽车以旧换新激励政策等,涉及生产、生活的诸多方面。

现代快报/现代+记者 徐苏宁

总体到2027年八大领域投资规模较2023年增长30%左右

实施方案提出,力争到2027年,全市工业、能源环境、建筑、交通、农业、教育、文旅、医疗等领域设备投资规模较2023年增长30%左右;重点行业先进产能比重大幅提高,高质量耐用消费品市场份额显著增加,资源回收循环利用水平持续提升。

实施方案明确了五大行动30条举措,并以年度任务清单为抓手,扎实推动大规模设备更新和消费品以旧换新落地见效。

比如在制造业领域,智能化改造、绿色化转型等是关键词。实施方案提到,到2027年,全市规模以上工业企业数字化改造基本全覆盖;建成智能制造车间700个、工厂110家,“智改数转网联”标杆企业5家、重点工业互联网平台45个。具体到2024年度的任务清单来看,今年南京要新增培育省级以上智能制造示范工厂(车间)30家以上、力争新增省级以上绿色工厂20家以上等。

住 累计报废更新、维修改造老旧住宅电梯19000台

记者发现实施方案中,多个领域都和居民生活息息相关。比如,针对老旧小区“高龄”工作的电梯,提到南京将加快老旧住宅电梯报废更新。完善预诊筛查、全面评估两级安全评估机制,定期对全市15年以上老旧住宅电梯进行全覆盖评估。到2027年,累计报废更新、维修改造老旧住宅电梯19000台。同时,将统筹安排、稳步推进既有住宅加装电梯。

燃气管道不能“带病运行”。在针对燃气老化管道更新改造方面,南京也提出了量化目标。到2027年,累计完成老旧燃气管道更新改造260公里。实施方案还要求加快消除住宅小区消防设施设备隐患。开展消防设施设备检测评估,全面排查、分类整改,推动住宅小区更新改造存在问题隐患的消防设施设备。

行 新增公共充电桩5000个,鼓励发放补贴激发汽车以旧换新意愿

市民出行含“绿”量将越来越高。实施方案提到新增公交车辆实现新能源、清洁能源全替代,持续推进老旧新能源公交车和动力电池更新换代。到2027年,城市公交新能源比例力争达到95%。加快推动新能源汽车换电模式应用试点。到2027年,新增公共充电桩5000个。

在交通出行方面,眼下备受消费者关注和期待的莫过于汽车以旧换新政策。不少人已经开始追逐新潮流,加入汽车以旧换新的队伍。南京在实施方案里也提到,要求市区联动出台汽车以旧换新激励政策,鼓励汽车生产、销售企业发放置换补贴,运用折扣让利、发放消费券、购车赠送充电桩等促销活动,激发消费者的换新意愿。

在推动电动自行车有序更新方面,采取集成奖补政策,鼓励电动自行车销售商、电商平台运用旧车折价回购、补贴出售合规新车等方式,推动临时信息牌电动自行车有序淘汰,以旧换新。

用 引导举办促销活动,开设线上线下家电以旧换新专区

眼下不少家电商场随处可见“以旧换新”的宣传标语,各类家电品牌也相继推出多种优惠补贴活动。根据实施方案,南京将继续大力开展家电产品以旧换新。提到畅通家电更新消费链条,拓展消费场景,丰富消费者的选择。引导家电销售企业举办多种形式的促销活动,开设线上线下家电以旧换新专区,对以旧家电换购节能家电的消费者给予优惠。

在环保低碳理念助推下,市民在选择家电时含“绿”量不断提升。实施方案中要求,鼓励有条件的区出台差异化的支持政策,全面促进绿色智能家电消费。与此同时,推动家电售后服务专业化、标准化、便利化,引导商家积极开展无理由退换货服务承诺。

在引导家装消费品换新方面,实施方案提出通过政府支持、企业让利等方式,鼓励居民开展旧房装修、厨卫等局部改造等。