

天津“热线联盟”为民服务“一键转接”

运行两年 成员单位从10家扩充至17家

- “热线联盟”已覆盖报警求助、政务服务、法律援助、心理关爱、医疗保障、妇女维权、职工服务、青少年保护、检举举报、殡葬服务等民生领域
- 两年来,累计接听群众来电1968.4万通,互转群众来电超过94.8万通,联动处置紧急事项近万件
- 热线负责“接与转”,综治中心负责“办与落”。复杂矛盾通过“热线联盟”流转到市、区、街道三级综治中心,由其统筹各方力量组织调解,直到问题实质性化解

■ 记者 韩雯

随着96456殡葬服务专线近日正式加入,运行满两年的天津“热线联盟”成员单位从最初的10家扩充至17家。

从110到12345,从心理援助到殡葬服务,17条原本“各自为战”的热线,如今实现“一键转接”。群众只需打一个电话,诉求就能直达对应职能部门。两年来,“热线联盟”已成为天津城市治理的特色名片,让群众的“呼声”变成部门的“哨声”,切实提升了民生服务温度与治理效能。

17条热线这样“串”起来

“热线联盟”不是新开一条热线,而是把现有的17条群众常用热线“串”起来。在不改变各热线原有号码、职能的前提下,市委政法委统筹协调,技术层面实现任务“一键转接”,机制层面建立协作配合。

一键转接,群众不用再打第二遍电话。市民拨打联盟中任意一个号码,接线员能解答的当场解答;遇到不属于本热线职责范围的事,不用挂机重拨,直接由接线员在后台点击转接,电话便无缝切换到职能热线。全程不挂断,诉求“首接即办”。

市便民专线服务中心数据信息部副部长朱占鹏在12345热线工作了近十年,见证了从“群众自己找部门”到“热线帮你转”的变化。“以前群众打错了号码,我们只能口头告知,现在直接转接,体验完全不一样了。”朱占鹏说。

综治中心托底,让复杂矛盾“有人管、能落地”。线上转接解决了“找对门”,但涉及多个部门或历史遗留问题的诉求,光靠打电话解决不了。这时,综治中心就成了线下的“兜底平台”。复杂矛盾通过“热线联盟”流转到市、区、街道三级综治中心,

由其统筹各方力量组织调解,直到问题实质性化解。热线负责“接与转”,综治中心负责“办与落”。

市公安局情报指挥中心联勤作战支队支队长王世俊长期在110接处警一线工作,他说:“‘热线联盟’解决了‘找对门’的问题,但很多矛盾光靠电话转接解决不了,就像邻里纠纷、噪音扰民、停车占位,电话里说不清楚,必须有人在线下‘接住’。”

为了让“热线联盟”不仅“接得通”,更能“转得顺”,各成员单位建立了会商通报、联合处置、盯办反馈等工作机制。朱占鹏举例说:“人社部门发布新政策后,每周都会和我们共享咨询热点,双方同步优化解答口径。”110与12345已实现工单、办理结果双向可视,全流程可追溯。王世俊说:“过去一个复杂诉求流转到了哪、谁在办,经常要反复问。现在工单全流程可查,老百姓问起来,我们能说得清、跟得紧。”

办得清楚还不够,还要想在前面。联盟定期梳理诉求数据,分析高频事项,冬季供热、夏季用水、开学季入学……季节性诉求提前部署应对。“我们每天面对两万多通来电,不能光等着接,得从里面发现群众所需,把服务做在前面。”朱占鹏说。

3个案例,看联盟怎么“管用”

“热线联盟”启动首日凌晨2点,12355青少年服务热线响起。一名大学生因情感问题情绪崩溃,扬言要轻生,却不肯说出位置。接线员一边安抚,一边通过联盟将警情同步至110。110迅速锁定位置,调度民警赶赴现场,仅用20分钟就找到了男孩。民警将其带回派出所开导,并联系校方和家长做好后续心理疏导,避免了一场悲剧。

某日凌晨1点,北辰区某小区多名居民拨打110,反映小区突然停电。接警员立即启动联动

机制:将警情同步至12345,由其对接电力、供水部门;同时指派民警联合网格员赶赴现场排查。从接到恢复水电,全程仅用3小时。

今年4月,河西区某老旧小区居民拨打12345反映电梯停运问题,涉及200多户老人出行。12345接线员将工单推送至区综治中心。综治中心随即召集街道、社区、物业公司、业主代表召开联合调解会,并协调住建部门启用应急维修基金。两周后,电梯修好了。

“从以上3个案例可以看出,只靠一根热线、一个部门难以解决群众复杂多样的诉求。只有把热线‘串’起来,把部门‘联’起来,把线上线下‘通’起来,才能真正形成闭环、见到实效。”市委政法委三处处长蒋璇子说。

从10家到17家,联盟“朋友圈”不断扩大

2024年6月1日,首批10家单位建立“热线联盟”。两年来,成员拓展至17家,覆盖报警求助、政务服务、法律援助、心理关爱、医疗保障、妇女维权、职工服务、青少年保护、检举举报、殡葬服务等民生领域。累计接听群众来电1968.4万通,互转群众来电超过94.8万通,联动处置紧急事项近万件。

“热线联盟”的“一键转接”机制,不仅方便了群众,也为基层民警减轻了负担。王世俊算了一笔账:“以前群众打110反映非警务类诉求,民警也得到场处置。现在通过联盟直接转到对应职能部门,每天能减少几百个非警务警情。这些警情由专业部门办理,基层民警就能把更多精力放在真正需要他们的紧急警情上。”

市委政法委相关负责人表示,“热线联盟”的初衷就是让群众诉求“件件有回音、事事有着落”。朱占鹏说得直白:“老百姓打一个电话,后面的事我们帮您跑。”王世俊接过话茬:“老百姓不关心你内部怎么分工,他只关心打一个电话能不能解决问题。联盟的目标,就是让这个‘能’字变成现实。”

从10家到17家,成员多了,转接顺了,老百姓的麻烦事解决得快了。两年来,“热线联盟”解决的不是抽象的数字,而是一个具体的问题——停电有人管了,坏了的电梯修好了,想不开的孩子被找到了。对老百姓来说,少打一遍电话、少跑一趟腿、问题早一天解决,就是实实在在的获得感。

国网天津电力与园区签署合作协议 聚焦绿色能源供应 打造零碳园区

本报讯(记者 苏晓梅)记者从国网天津电力获悉,在昨天召开的2026上海国际碳中和技术、产品与成果博览会上,该公司与“中国—上海合作组织绿色产业发展合作区”天津子牙经济技术开发区管委会、天津子牙经济技术开发区正式签署《推进绿色产业低碳高质量发展·支撑中国—上海合作组织绿色产业发展合作区建设》合作协议,各方将聚焦园区碳监测与碳管理、分时分区电碳因子核算与应用、双碳服务平台搭建、绿色能源供应与零碳园区打造、上合组织绿色产业标准体系构建等重点领域深化合作,共同推进区域绿色低碳转型。

今年初,国网天津电力已联合天津子牙经济技术开发区建成“中国—上合绿色产业发展合作区双碳服务平台”,形成覆盖“电碳因子核算—碳减排指南编制—碳资产开发—绿色融资”的全链条碳减排管理模式。依托国网公司分

时分区电碳因子核算成果,支撑编制并发布《废铜循环利用项目碳排放核算指南》《废塑料循环利用项目碳排放核算指南》两项碳排放核算指导文件,并配合第三方核查机构,对天津新能源再生资源有限公司、TCL奥博(天津)环保发展有限公司完成碳排放量核查,分别确认约11.8万吨和4.5万吨碳排放量,总量相当于6000亩树林一年的碳吸收量。天津子牙经济技术开发区管委会主任赵爽介绍:“这些‘绿色资产’可以转化为可质押、可流动的金融资源,有效助力企业拓宽融资渠道,助力循环经济产业发展。”

“依托本次合作,我们将持续深化与上合组织绿色产业发展合作区的协同联动,并联合高校开展政策、技术、标准研究,从低碳供电规划、碳监测平台建设、碳减排措施实施等多维度发力,助力打造循环经济特色零碳园区。”国网天津电力发展策划部(碳资产管理办公室)综合计划处处长王彬表示。

南开大学与中国稀土集团签约合作

本报讯(记者 姜凝)南开大学与中国稀土集团有限公司(以下简称中国稀土集团)近日在该校举行战略合作协议签约仪式,会上发布了关于促进双方在相关领域合作的公告。

据了解,中国稀土集团是全国领先、国际前列的综合性、国际化大型稀土产业集团,是国务院国有资产监督管理委员会直接监管的股权多元化中央企业。根据协议,双方将依托各自在稀

土产业布局与多学科创新动能的互补优势,携手构建产学研用协同创新体系,聚焦稀土在介入式脑机接口、介入支架靶向药物释放、喷溅价值低空飞行器等新应用场景中的高价值应用,靶向发力推进技术攻关与成果转化,超前布局建设未来产业,产出更多原创性、高质量科研成果,提升我国相关领域自主创新能力和国产化替代水平,培育壮大新质生产力。

张伯礼国医大师工作室落户滨海新区中医医院

本报讯(记者 王睿)近日,滨海新区中医医院启动第六届中医药文化惠民活动。在现场,张伯礼国医大师工作室落户滨海新区中医医院,四大名医工作室也同步落地,汇聚国家级、省市级中医名家资源,以师承带教、学术深耕等方式助力“滨城”中医药人才梯队建设,推动优质中医资源扎根滨海新区,惠及百姓。

记者了解到,第六届中医药文化惠民活动汇聚津沽中医药优质资源,集文化展示、名医义诊、技艺体验、药膳文化于一体,设有8个展区、30余个展台及多个互动区。专家团队在现场细致问诊,为市民分析病情、答疑解惑,普及中医药养生保健知识。

值得一提的是,滨海新区中医医院还与滨海新区消防救援局、天津国际生物医药联合研究院、滨海新区区委政法委、中

粮可口可乐饮料天津有限公司、天津市企业联合会、天津市企业家协会、滨海新区教育体育局等多家单位,围绕中医药科研创新、人才共育、服务联动、健康科普、公益医疗等领域签署战略合作协议,打通医教研企协同发展链条,助力滨海新区中医药事业标准化、专业化、高质量发展。活动当天,滨海新区中医医院智慧医院微信小程序上线,市民可在手机上体验预约挂号、报告查询、住院缴费等就医服务,有效缩短候诊时长,优化就医流程。滨海新区副区长师继军表示,滨海新区坚持“以人民健康为中心”,持续完善中医药服务体系,强化龙头医院引领作用,推动优质中医资源下沉基层;同时深化校地协同、医研融合,依托天津中医药大学的人才和科研优势,加大人才培养与科研攻关力度,推动中医药科研成果转化落地。

“理润津沽”基层大宣讲走进青年群体 网聚青春力量 传播理论强音

本报讯(记者 辛璇)昨天,“理润津沽”天津市学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想宣传走进青年群体专场活动在天津交通职业学院举办。活动聚焦青年思想引领、网络理论传播,来自市级工作部门和高校教师的专家骨干组成宣讲小分队,为青年宣讲员代表以及学校师生带来一场兼具理论味、时代味、青春味的经验分享。

紧扣时代主题,如何打造特色理论宣讲品牌?市公安局政治部宣传处刘伟结合工作实际,分享《山海情》《车水马龙协奏曲》等精品宣讲作品创作经验,讲解如何用新颖形式让理论宣讲直抵人心。面对传播新形势,怎样做优网络理论宣讲?天津财经大学马克思

主义学院副教授金雪飞结合自身实践,剖析网络宣讲特点,分享向青年开展理论传播的实用方法。步入智能时代,如何提升宣讲作品网络传播力?天津交通职业学院宣传部部长姜磊依托新媒体研究课题与获奖案例,详解借助新媒体拓宽理论传播渠道的实践路径。宣讲将理论融入实践,通俗的表达、鲜活的案例让理论之声走进青年心田。天津滨海职业学院马克思主义学院学生张引表示,宣讲内容鲜活、贴近青年,为理论宣讲指明了方向。天津交通职业学院青年宣讲员罗鑫表示,接下来会立足青年视角,用新媒体手段制作更多青年喜爱的宣讲作品,让理论知识浸润更多同龄人。

新闻发布厅

本报讯(记者 王奇)昨日,市政府新闻办举行“开局起步‘十五五’”北辰专场新闻发布会。会上,北辰区委书记倪斌介绍了全区立足“协同兴区、产业富区、创新活区、品质立区”四个目标定位,全力推动高质量发展实现新突破的相关情况。

协同兴区 打造联动发展桥头堡

北辰区精准对接首都优质资源,常态化开展驻京招商,持续深化与央企、重点高校院所战略合作,推动一批重大项目落地生根。

北辰区持续优化京津医药谷、智能制造谷“双谷”布局,推动智能制造谷升级零碳园区;深度融合京津创新走廊,依托各类科创平台加速科技成果转化产业化;紧扣京津冀产业布局,做强工业母机、汽车零部件等优势链条,打造配套能力完备的产业集聚区;持续借力轨道枢纽优势,推动人流、物流、资金流、信息流高效汇聚。

北辰区多维突破打造区域发展标杆

锚定四个定位 积蓄崭新动能

产业富区 筑牢实体经济底盘

北辰区立足产业基础和资源禀赋,构建“2+3”现代化产业体系,持续做强智能装备制造、生物医药两大传统优势产业,推动重点企业智能化、数字化、绿色化提档升级;前瞻布局算力经济、低空经济、智能机器人三大新兴赛道。北辰区坚持龙头引领、链群联动,依托重点骨干企业延链补链强链,完善全流程产业配套体系。同步推进先进制造业与现代服务业深度融合,发展科技服务、现代物流、信息服务等新业态,推动产业价值链向高端跃升。

创新活区 释放高质量发展活力

北辰区持续深化国家级经开区体制机制改革,优化“管委会+公司”市场化运营模式,建强专业化

招商队伍,持续保持经开区综合考评先进水平。北辰区稳步推进区属国企重组优化,布局低空经济、光伏储能、供应链金融等新兴领域,全面提升国有资本运营效能。坚持港站城一体化发展,提速陆路港枢纽建设,深化与港口、机场联动协作,创新多式联运、保税贸易、海外仓等新业态,打造天津港口辐射北方内陆的重要支点。

品质立区 绘产城融合新画卷

北辰区持续优化优质公共服务供给,做强多所优质教育品牌,推动区属三甲医院对接北京优质医疗资源;持续推进城市更新、安置房建设、生态环境提质工程,打造生态宜居城市环境;践行新时代“枫桥经验”,擦亮基层治理特色品牌;深度盘活运河文化、红色文化资源,串珠成链打造文旅精品线路,推动农文旅深度融合。

来天津,看幸福模样

样的市井日常,让他读懂了“人民幸福生活是最大的人权”最真切的意义。

文化惠民:让精神更有亮色

走进天津茱莉亚学院,音乐厅内旋律悠扬,一位外宾饶有兴致地走到智能投影键盘前即兴弹奏。得知这座中外合作的艺术殿堂免费开放公共空间后,不少外宾感叹:高雅艺术不再遥不可及,民众的文化权益得到充分保障。

现代艺术浸润心灵,古韵风华亦流光溢彩。漫步古文化街,传统民间技艺生机盎然;打卡国家海洋博物馆,又能领略别具一格的海洋文明。

在天津文化中心,音乐喷泉伴着优美的旋律翩跹起舞,天津大剧院场馆雅致、设施精良,尽显艺术魅力。天津博物馆内,西周太保鼎、北宋《雪景寒林图》等国宝文物承载千年底蕴,引得外宾频频驻足、拍照留念。

“我们国家很重视文化传承,看到天津这么用心地守护历史文脉,着实令人称赞。”在佛得角前外

长若热·阿尔贝托·达席尔瓦·博尔热斯看来,多样的文化载体、丰厚的文化供给,都在不断滋养着市民的精神生活,让文化权益落到实处。

科教赋能:让成长更有力量

对老挝外交部条约法司副司长文乔·考帕苏而言,参观天津轻工职业技术学院的鲁班工坊令他收获满满。“此次参访让我真切感受到,职业教育为学习者搭建起逐梦舞台,助力大家练就一技之长。”文乔·考帕苏介绍,老挝已于2024年落地鲁班工坊,该项目不仅推动老中两国友好交往,也为双方开展科技交流搭建起桥梁。

从校园实训阵地转向产业前沿,外宾们来到伽利略(天津)技术有限公司,实地参观智能机器人生产线。大家纷纷拿起操作手柄,亲手操控机器人完成各类动作。已是第二次到访中国的科摩罗司法部人权局人权事务代表伊素福·伊斯梅尔·姆马迪体验得十分尽兴。他说,此次参访经历令人难忘,会把这里的见闻带回祖国。

高校是基础研究主力军、科技创新策源地。参访尾声,外宾们走进南开大学、天津大学,真切感受浓厚的科研氛围与创新活力。

(上接第1版)古巴外交部多边总司高级人权专家戴伦·瓦利多·埃斯卡洛纳不时驻足观看。他说,这些实实在在的发展成果,为当地民众的人权保障筑牢了长远根基。

生态宜居:让生活更有质感

中新天津生态城也是此访的重要站点。智慧城市运营中心内,大数据、人工智能、物联网织就全域智慧感知网络,居民家中设施故障、道路安全隐患等各类民生问题,均可依托平台快速响应、闭环解决。

步入第一社区服务中心,便民服务窗口高效运转,民乐课堂琴声悠扬,母婴照料、文体健身、艺术培训等服务一应俱全,成熟的10分钟便民生活圈,让居民日常起居便利又舒心。

“这里真是太棒了!”科特迪瓦人权理事会主席克里斯蒂安·阿赫诺·阿杰鲁称赞道,“这个社区兼顾不同群体的需求,用心保障特殊人群的生活权益,能真切感受到居民满满的幸福感。”

褪去智慧化设施的科技感,热闹鲜活的菜市场里,也藏着这座城市最暖心的民生温度。走进河东区大直沽菜市场,新鲜果蔬、水产肉蛋、日用百货琳琅满目,奥地利作家罗伯特·菲茨杰拉德直言,正是这



初夏时节,静海区台头镇的万亩麦田铺展出一幅丰产增收的乡村振兴画卷。

记者 潘立峰 摄