上津云客户端
看往期电子报

16条措施提升12345热线服务效能

深化数智赋能 推动高频事项“未诉先办”

本报讯(记者 韩爱青)天津市人民政府政务服务办公室日前举办政策吹风会,解读市政府办公厅印发的《关于进一步提升天津市政务服务便民热线服务效能的若干措施》(以下简称《若干措施》)。据介绍,《若干措施》从协同联动、闭环管理、基础支撑三方面推出16条举措,推动12345热线更好落实“民有所呼、我有所应”。

市政务服务办副主任张峻介绍,《若干措施》重点突出四方面改革,分别涉及联动处置、诉求办理、政企服务和源头治理四个环节,既各有侧重,又相互衔接,共同推动热线服务效能整体提升。

健全贯通协同机制。纵向完善市、区两级统筹体系,压实承办单位主体责任;横向深化“热线联盟”建设,推动12345与110、12333、12393等专线对接协同,提升一键转接精准度。针对紧急类诉求建立快速转办通道,配齐水电气热等民生领域专家座席,设置更多特色专席,强化动态研判,推动矛盾前端化解。

优化闭环办理流程。拓宽线上受理渠道、简化填报流程。科学动态调整派单目录,严禁将应由职能部门承担的事项简单派至基层。建立“难诉联办”机制,扩容企业绿色通道,跟踪督办回访发现问题,保障诉求事事有回音、件件有着落。

畅通政企沟通渠道。深化“政企同行·有需必应”机制,升级“天津12345”微信小程序企业服务板块,建强企业专席。打通热线与市级政务大厅综合窗口联动通道,落实一键转接、三方通话,形成“热线指引+窗口接件”协同模式,分类处置企业高频诉求。

深化数智赋能应用。聚焦“津呼速应”品牌建设,加快热线数智化平台迭代升级,重构工单底座、研发知识库智能体,推动跨层级跨部门诉求数据依法共享。依托大数据分析支撑科学决策,针对物业、停车等高频事项推动“未诉先办”,围绕供热、防汛等季节性诉求前置预案,对苗头性安全风险及时预警,同时严格落实数据和个人信息安全管理。

今年以来,12345热线累计受理诉求730余万件,日均约2.3万件,座席满意率、办结率均稳定保持在98%以上。下一步,市政务服务办将联合各区、各市级部门抓好《若干措施》的落地,持续把12345热线打造成便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

天津水务集团持续提升城市供水保障能力

从“源头”到“龙头”全链条发力

本报讯(记者 吴巧君)在日前市国资委举办的“服务民生保障城市运行专题新闻发布会”上,天津水务集团相关负责人介绍,今年以来,水务集团坚持从“源头”到“龙头”全链条保障、从“硬件”到“软件”全方位提质,持续提升城市供水保障能力,扎实推进老旧供水管网改造,切实履行国有企业社会责任。

在提升城市供水保障能力方面,天津水务集团持续巩固引滦、引江双水源保障格局,完成引江和引滦输水17.75亿立方米。为进一步完善北部区域水网布局,今年提前3个半月完成尔王庄水库增容工程蓄水试运行,增容后的尔王庄水库总库容由4530万立方米跃升至9525万立方米,调蓄容量实现翻倍增长。同时,集团在尔王庄水库东南侧建设引滦原水预处理厂,总设计规模150万立方米/日,采用高速气浮+臭氧+粉末活性炭脉冲吸附净水处理工艺,是国内领先的智能化预处理设施,预计今年底完工。两项工程完工后,将进一步提高天津市应急供水能力,加强城市供水韧性。

供水服务方面,天津水务集团构建“一号响应、多元联动”服务体系,96655供水热线实行AI+人工7×24小时无休服务,同步受理官网、微信公众号、微博等线上诉求,“在线客服”提供实时文字视频互动。今年,96655供水热线呼入电话共计91.4万个,AI应答率24.96%,电话接通率97.57%,工单处置回复率100%,工单回访满意率99.34%。

水质保障方面,天津水务集团构建源头管控、水厂处理、龙头保障、实时监测、应急联动五位一体的全链条水质安全保障体系,搭建集团统筹监管、原水/供水公司主责、厂站终端执行三级水质安全保障管理模式。水质监测中心作为住建部国家城镇供水监测网天津监测站,拥有CMA、CNAS双资质认证,资质认定参数达到288个,今年以来累计完成18万余项次检测。

老旧供水管网改造方面,天津水务集团坚持问题导向,聚焦水质水压、漏损报修等实际工况,优先选取群众反映集中、改造需求迫切的项目推进实施。2026年集团计划改造老旧管网150公里,截至目前累计完成管网改造132.49公里,完成任务量和比例同比大幅提升。其中,友谊路DN500管网改造是今年旧管网改造的重中之重。该路段是天津城区核心主干道,沿线串联5个老旧小区3500户居民及迎宾馆、大礼堂等11家重点公共服务单位。工程于3月3日正式启动,8月16日全面竣工并通水运行,较计划工期提前半个月,改造后管网整体运行稳定,各项运行指标均达标。实施过程中,天津水务集团坚持“少开挖、少扰民、保通行、保供水”原则,首次在天津市供水管网改造中引入叠层原位固化非开挖修复工艺,具有修复效果好、施工周期短、作业面积小、夜间噪声低、不影响日常交通等优势;同时采取每日23时至次日凌晨5时的夜间施工模式,尽最大可能降低施工对交通通行及沿线居民生活的影响。后期沟通中,大部分居民表示对此次改造基本“无感”,相关做法得到市交管部门高度肯定,并被制作成教学视频用于行业培训与日常讲解,成为全市市政工程文明施工与交通保障的标杆项目。

天津轨道交通集团多措并举护航冬季出行

全线网关键设施“换季体检”全覆盖

本报讯(记者 吴巧君)在市国资委日前举办的“服务民生保障城市运行专题新闻发布会”上,天津轨道交通集团相关负责人介绍,为保障市民冬季平安顺畅出行,天津轨道交通全线网已于9月中旬启动冬季运营整备,组织开展“暖冬护航”专项行动,围绕设备检修、行车组织、预警响应、物资保障、人员值守等方面系统部署,并制定恶劣天气专项应急预案,全力筑牢市民冬季安全出行防线。

9月中旬以来,天津轨道交通集团对全线网列车、供电、信号、线路等关键设施开展入冬“换季体检”,重点对接触网、受电弓、道岔融雪装置进行全覆盖、系统性排查调试;同步完成电客车空调机组、车厢电热器、座椅加热功能测试,根据气温条件和乘客需求及时开启车厢暖风。对列车制动、牵引系统、风挡除霜加热装置逐项核验,加大高架及地面线路钢轨、轨缝、扣件养护探伤力度,确保各类设备设施在低温雨雪条件下可靠稳定运行。同时,优化行车组织,动态保障运能运力,一旦遇雨雪寒潮天气,提前开行轨道车巡检线路,保障全线网按期正常开站运营,并强化调度、客运、检修、应急等多专业协同联动,第一时间开展除雪除冰作业,保障运营秩序稳定。

天津轨道交通集团依托轨道交通气象辅助决策平台,提前研判降雪冻雨、大风等风险,严格落实《轨道交通冬季恶劣天气应急响应机制》,按照不同天气条件的运营分级标准启动对应响应,同步做好行车调整、设备防护、车站客运组织、应急抢险等工作,实现预警在先、前置防范、快速处置。11月8日天津迎来今冬首场降雪,天津轨道交通集团提前谋划、科学应对,足额储备融雪物资,铺设防滑垫1600余卷,配备各类除雪工具3500余件,2000余名应急保障人员全员在岗热备。降雪期间,全线网运营平稳有序,列车正点率、运行图兑现率均达到100%,完成今冬首次恶劣天气下的实战检验。

在服务品质提升方面,天津轨道交通集团同样持续发力。今年中秋、国庆黄金周期间,天津地铁累计服务乘客2296万人次,不少来津游客为其贴心服务点赞。今年,天津轨道交通在全线网正式推行《天津轨道交通服务标准》,标准共设7个篇章、包含430条服务规范,覆盖安检通行、票务办理、乘车引导、无障碍保障、主动帮助乘客等乘客出行全场景。同时,把广受好评的同车不同温、同站免费进出、孕妇专项关爱、无障碍渡板预约等便民举措固化下来,成为全网统一执行的服务流程。

天津茉莉亚学院音乐会“上新”

本报讯(记者 万红)11月21日、22日,天津茉莉亚声乐艺术中心全新策划的《“我们来演歌剧吧”——图书馆奇幻之旅》音乐会在天津茉莉亚学院音乐厅上演,通过“歌剧选段音乐会”的形式,让歌剧演出更贴近普通市民。

天津茉莉亚学院学术院长朱蕙心介绍:“歌剧本身就是一种综合艺术。这场演出会集了特邀艺术家、学院教师、由校友组成的青心室内乐团成员以及学院研究生、大学预科学生、音乐发展课程学生,将器乐、声乐、戏剧整合在一起,在实现跨学部协作的同时,也面向公众进行艺术普及。学生可以在演绎中理解旋律如何承载文学、呼应历史,观众则能够欣赏到歌剧史上多首脍炙人口的经典唱段。这不仅仅是一场演出,更是一场看得见、可感知的教育实践。”

值得一提的是,这次演出还有天津茉莉亚学院大学预科和音乐发展课程的学生参与,继亲子歌剧《魔笛》和《糖果屋》之后,这次的新制作同样欢迎青少年和亲子家庭来感受歌剧魅力。

来自山东的天津茉莉亚学院大学预科钢琴学生张小篪,本次以合唱团成员身份登台参与歌剧演出。她告诉记者:“我主修钢琴,声乐算是第二专业,这次参演歌剧对我来说是一次全新的挑战。在天津茉莉亚学院五年的预科学习,为我打下了扎实的音乐基础,让我更有底气走上专业音乐学习的道路。”



今年,作为我市20项民心工程之一,全市53座口袋公园建设全面完成。图为位于红桥区子牙河南路与志成路交口处的河海公园日前建成开放。 记者 吴迪 摄

海河英才谱

毫厘见匠心 攻坚无止境

——记科峰航智电气科技(天津)有限公司总工程师赵瑞贤

■记者 史莺

京津中关村科技城的一间实验室里,这几天,一款自主研发磁悬浮涵道风扇电机的性能测试正进入关键阶段。

科峰航智电气科技(天津)有限公司总工程师赵瑞贤俯身站在测试台旁,目光牢牢锁住显示屏上跳动的数据,任何细微波动都逃不过他的眼睛。这位52岁的退伍军人、“海河英才”,扎根天津9年间,带领团队在高精度传感器领域一路“斩关夺隘”,如今又把攻坚方向转向高端装备核心部件这个新赛道。

在旁人眼中,赵瑞贤原本有条安稳的职业之路。身为北京航空航天大学博士的他,曾长期从事飞机故障排查工作,也曾收到过北京多所高校的任教邀约。但深耕一线的他深知,大部分危及飞行安全的飞机故障多由传感器故障引起,这已成为困扰行业多年的痛点。自己有着丰富的经验积累,何不将其转化为能解决实际问题的产品?

“我就想啃下硬骨头,坚持核心技术自主创新,让国产高精度传感器应用到更多关键领域。”聊起创业初衷,赵瑞贤语气格外坚定。他牵头组建创业团队,乘着京津冀协同发展的东风,瞄准“北京研发、天津转化”的目标,于2017年把企业生产基地落地宝坻区,一步步让核心技术自主可控的心愿变为现实。

创业之初,摆在赵瑞贤面前的第一道坎就是行业内绕不开的“线圈断线”难题。“比如位移传感器,它如同高端装备的‘感知神经’,广泛应用于电器制造、航空航天等领域,但其内部那根比头发丝还细的绕组线圈,在设备高频震动、高速运转的工况下极易断线、断焊。2018年前后,业内国产产品的生产合格率仅七成,大量半成品在测试环节就‘倒下’,成本居高不下,批量稳定交付更无从谈起。”赵瑞贤说。

上千次实验循环往复,每一个技术参数都被反复测试。团队里的年轻工程师印象深刻:“赵博士的较真劲儿没人比得了,哪怕数据曲线出现毫厘偏移,他都要带着我们从头复盘全流程。实验室的灯亮到后半夜,是那段时间的常态,我们也从他身上学到了胸怀祖国、一丝不苟、淡泊名利的精神。”

凭着这股韧劲儿,团队最终摸索出一套加工工艺,一举将产品生产合格率提升至90%,整体生产成本下降约三成,彻底打通了批量稳定生产的关卡。紧接着,赵瑞贤又带队向温度漂移控制难题发起冲击,把传感器稳定工作的温度区间拓展到零下55℃至180℃,远超行业通用标准,让国产传感器能从容应对极端工况,助推高精度传感设备国产化进程。

从业数十载,赵瑞贤交出一份出色的专业成绩单:牵头完成10余项科研课题,手握10余项核心发明专利,先后获得国家科学技术进步二等奖、国防科工委科技进步二等奖等奖项,还编纂8部专业著作、发表27篇学术论文。工作、生活中的他始终低调内敛,唯有聊起技术才会侃侃而谈。面对一众荣誉,他每每轻描淡写:“都是团队一起努力的结果,并非我一人能完成。”

在传感器领域筑牢根基后,企业正稳步向高端装备核心部件赛道转型。“我们敢闯新领域,底气就是天津宝坻区这片沃土。”赵瑞贤说,“这里为企业服务贴心到位,科创扶持、人才政策等实打实落地,产业配套也越来越完善。我们还与位于宝坻区的北京科技大学天津学院开展联合研发,助力打造更多新产品。未来我们也会一直扎根天津,沉下心啃下更多硬骨头,在自主可控的技术底座上持续创新。”

学习贯彻党的二十届五中全会精神

市委宣讲团成员宣讲党的二十届五中全会精神

以高质量党建引领保障国资国企高质量发展

本报讯(记者 吴巧君)日前,学习贯彻党的二十届五中全会精神市委宣讲团报告会在我市国资系统举行,市委宣讲团成员、副市长王秀峰作宣讲报告,结合国资国企实际推动全会精神落地落实。

王秀峰围绕深刻认识党的二十届四中全会以来党和国家事业取得的重大成就、党中央确定全会议题的战略考量,以及持之以恒推进全面从严治党的总体要求和战略任务展开系统阐释,结合国资国企实际,鉴戒典型案例,强调从党性根上抓起,以严的基调、实的作风营造忠诚干净担当的干事创业环境。

他指出,全市国资国企要把学习贯彻全会精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务,结合学习贯彻国有企业党的建设工作座谈会精神,推动全会精神进企业、进车间、进班组,以更高标准、更实举措持之以恒推进国资国企全面从严治党,以高质量党建引领保障高质量发展。要把学习贯彻全会精神同推动“十项行动”和“三新”“三量”等重点工作贯通起来,持续推进债务化解、提质增效、新质生产力培育,把学习成效转化为攻坚克难、干事创业的强大动力,努力成为发展新质生产力的尖兵、保障城市运行的精兵、防范债务风险的标兵,成为天津经济发展增长点、财力支撑点。

九三学社天津市委会召开十三届六次全体会议

本报讯(记者 刘平 通讯员 牛明泽)11月22日,九三学社天津市委会召开十三届六次全体会议,深入学习贯彻中共二十届五中全会精神,传达学习中共天津市委十二届九次全会精神,审议通过市政协副主席、九三学社天津市委会主委张凤宝所作的工作报告,总结2026年工作,部署2027年任务。

会议指出,2026年,在中共天津市委和九三学社中央坚强领导下,市委会团结带领全市社员,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻中共二十大、二十届历次全会精神和习近平总书记视察天津重要讲话精神,深入实施“五抓五强”工程,积极筹备天津市九三学社组织成立70周年纪念活动,圆满完成区级组织换届、顺利启动市委会换届工作,各方面工作取得新进展。2027年是喜迎中共二十一大召开之年,是天津市九三学社组织成立70周年,也是市委会换届之年。要更加紧密地团结在以习近平同志为核心的中共中央周围,进一步学习贯彻习近平总书记关于做好新时代党的统一战线工作的重要思想,在争创社先进省级组织的实践中诠释参政为公、实干为民的使命担当,为全面建设社会主义现代化大都市、奋力谱写中国式现代化天津篇章贡献天津九三力量,以优异成绩迎接中共二十一大胜利召开。

市委宣讲团成员宣讲党的二十届五中全会精神

自觉把思想和行动统一到全会作出的决策部署上来

本报讯(记者 张雯婧)11月18日,学习贯彻党的二十届五中全会精神市委宣讲团报告会在红桥区举行。市委宣讲团成员、红桥区委书记白凤祥作宣讲报告。

白凤祥围绕学习领会习近平总书记在党的二十届五中全会上的重要讲话和《中共中央关于持之以恒推进全面从严治党若干重大问题的决定》精神,结合学习贯彻习近平党建思想,紧扣宣讲主题,立足红桥区实际,从全会重大意义、《决定》的起草情况和主要特点以及全面准确理解持之以恒推进全面从严治党的总体要求、战略任务和重大举措等方面,对全会精神作了全面系统的宣讲和阐释。

白凤祥强调,深入学习贯彻党的二十届五中全会精神是当前和今后一个时期的重大政治任务。要用心用力抓学习,推动广大党员干部原汁原味学、全面系统学、联系实际学,自觉把思想和行动统一到全会作出的决策部署上来。要入情入理抓宣讲,充分发挥“千人宣讲团”作用,用好“小院讲堂”、新时代文明实践中心等宣讲阵地,广泛开展对象化、分众化、互动化宣讲。要以行践知抓落实,全面推进党的建设各项工作,以高质量党建引领高质量发展。要蓄力聚能抓转化,把学习贯彻全会精神与做好当前各项工作结合起来,努力实现“十五五”良好开局,以实际行动迎接党的二十一大胜利召开。

第三届老字号高质量发展研讨会在津召开

老字号品牌传播协同创新联盟启动

■记者 宁广靖 郝一萍

日前,第三届老字号高质量发展研讨会在津举办。会议以“老字号品牌传播与可持续发展”为主题,来自高校、专业委员会、相关协会、老字号企业的代表参加。

会上,老字号品牌传播协同创新联盟正式启动。该联盟由媒体机构、高校及行业智库、老字号企业联合发起组建。联盟的成立,标志着老字号品牌传播进入校企媒协同联动、长效合作的新阶段。

天津商业大学党委常委、副校长余江表示,天津的老字号门类齐全,城市有码头文化和九河下梢的开放基因,再加上政府重视、社会认同度高,这些年涌现出一批有活力的实践样本。“天津商业大学老字号协同创新中心是2023年11月商务部首批设立的九家老字号协同创新中心之一。围绕老字号品牌传播,中心初步形成了从校园到城市的完整传播链路,让老字号从校园成果走向城市叙事。”他说。

“天津是我国老字号重要发源地之一,诞生了多个‘新中国第一’,孕育了一批颇具影响力的中华老字号、津门老字号。截至目前,全市共有津门老字号213个,其中中华老字号72个。”天津市商务局生活服务业处副处长陈禄堃表示,推动老字号守正创新发展,守正是根本,要传承好传统技艺与诚信根基;创新是路径,老品牌要主动适配新消费趋势;传播是桥梁,要让天津品牌故事传向全国、走向海外。

天津市社会科学界联合会秘书长江立云指出,老字号是承载城市商业文明的金字招牌。天津老字号底蕴深厚、资源富集。各方要坚持深耕学术研究,培育复合型商学人才,推动文化资源转化为发展动能,持续放大老字号品牌影响力,讲好品牌故事,助力老字号守正创新、行稳致远。

在中国商业史学会老字号专业委员会主任祝合良看来,老字号的优势在“老”,但出路在“新”。“保护传承是基础,创新发展是根本,品牌传播是桥梁,可持续发展是目标。老字号具有历史价值、学理价值与情感价值,期待凝聚学界、协会和企业的力量,共同推动老字号在守正中创新,在传承中发展,在传播中走向更广阔的市场。”他说。

新工科赛场 考题藏在产业一线难题里

(上接第1版)

“你们的‘灵巧手’对于力的反馈是如何检测的?”“对于操作精度又是如何提升的?”

一连串问题抛向天津大学纤丝妙手团队。这支队伍曾站上2026世界智能产业博览会,也是展会上唯一一支本科生参展团队。两年攻关,他们啃下柔性力控这块硬骨头。“‘灵巧手’可以复现人手6类典型抓握姿态,完成55种抓握动作,全部通过国际公认的黄金标准,成绩为满分。”团队成员、天津大学机械工程学院学生张希盛说,它既能轻捏薯片,也能走进工业高温场景,在高危工位替代人工作业。最终,这支团队摘得本届大赛总决赛冠军。

一个个鲜活的项目,正是大赛办赛导向最直观的注脚。“我们要求团队从需求洞察、方案设计到原型实现、测试验证,全过程自主完成具有技术挑战性的真实工程项目。不光比‘谁的想法创新’,更要比‘谁能把想法做成能验证、能落地的工程方案’。”天津大学教务处处长、全国新工科教育创新中心执行主任何芳说,邀请企业专家深度参与评审,用意也正在于此——让创新成果既要经得起学术标准的检验,也要扛得住产业逻辑的考量。