



餐饮馆。本报记者 蒋国红摄

本报讯(记者刘艳)近日,记者来到哈尔滨冰雪大世界四季冰雪项目建设现场了解到,该项目正在建设的游乐馆、餐饮馆和冰雪秀场将于今冬与第25届哈尔滨冰雪大世界同步开放。本届哈尔滨冰雪大世界面积预计达81万平方米,其中

冰建区域60万平方米,史上规模最大。走进梦幻冰雪馆,施工现场呈现一派繁忙景象。据悉,梦幻冰雪馆分三部分,即游乐馆、餐饮馆和冰雪馆。走进游乐馆,色彩缤纷的旋转木马映入眼

预计超过80万平方米

# 今冬冰雪大世界史上最大

帘。哈尔滨冰雪大世界股份有限公司市场营销部副部长孙泽曼介绍,旋转木马主体结构已经安装完成,即将进入调试阶段。记者看到,旋转木马的下方采用了中空设计。“这是为了体现空间感,也是为了市民和游客游玩更顺畅。旋转木马的周边,设计了一条环形的长约200米的冰滑道,可以四季滑冰。”孙泽曼说。

游乐馆划分为上下两层,建筑面积约1.5万平方米。除了旋转木马、转转杯、旋转塔、攀爬网等主体结构已安装完成外,海盗船、冰上碰碰车等设施陆续进场安装中。

记者看到,餐饮馆公共区域的装修已经完成,中心舞台装修正在进行。“今冬将全部开

放,正式运营。”孙泽曼告诉记者,餐饮馆内囊括中式餐饮、特色美食、知名快餐和饮品等,同时馆内还规划设置了文创店,打造休闲、社交主题场景的餐饮综合体。

冰雪馆预计明年夏季开放。馆内,光影大厅、冰雪小镇正在施工中,这里将打造大型室内冰雪景观群,让市民和游客在夏季也能体验到赏冰玩雪的乐趣。

冰雪秀场正在内部装修中。建成后容纳近2000人同时观赏。

“第25届哈尔滨冰雪大世界将在园区建设和服务上进行升级,网红大滑梯将从8条滑道增加到14条,摩天轮排队预约系统也将进行全新升级。”孙泽曼表示。

## 冰城深一度

# 一根电话线 畅民意 联民生



话务员接线中。

□文/摄 本报记者 马智博 韩丽平

“您好,这里是12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”

“我家小区门口大排档占道经营,影响市民正常生活。”

“您好,您反映的问题我们已记录,马上联系相关部门落实处理。”

近日,哈尔滨市道外区宏伟嘉园小区业主夏先生拨打12345哈尔滨市政务服务便民热线(简称12345热线)求助。经相关部门现场督办,商家将占道设施清理完毕。夏先生反映的问题得到圆满解决,这样的协调处理速度让他很满意。

一根电话线,畅通的是民意,联动的是民生。如今,拨打“12345”已经成为哈尔滨市民遇到问题困难时求助的首选。每天7000多个电话,100%的接听率,100%的回访率,哈尔滨全力做好“送上门来”的群众工作。

## 创新服务模式 优质高效解民忧

当下,哈市九区供热办的工作人员特别忙,除了日常工作外,他们又多了一项新任务,到12345热线中心,“现场”接收供热诉求工单,以此提升工单流转响应效率,缩短办理时限。

“每年供热期都是咨询、投诉供热问题高发期。如何高效解决市民反映的各类供热问题,提高供热服务保障能力和水平,成为市民减少诉求的关键。”张宇说,今年,该局专门召开了群众供热诉求办理工作会,要求哈尔滨市区、区两级供热主管部门和有关单位从10月18日起到本供热期结束,各安排至少一名业务骨干,派驻到12345热线,现场承接群众供热诉求。

该举措正是哈市营商局为构建高效沟通协同体系,提升12345热线专业解答能力而创新推出的派驻机制。

据了解,为提升专业解答能力,12345热线组织重点行业主管部门选派业务骨干进驻热线,目前,已有哈市卫健、医保、城管等7个重点行业主管部门驻场接听热线,现场处理协调本行业复杂疑难事项。

开展“一把手走进热线”活动,现场接听群众热线;开通企业服务专席,专人解决企业发展中遇到的问题;设立法律顾问,专题解答群众诉求涉及到的法律难点、热点问题……哈尔滨持续创新丰富12345热线服务内容,同时,为提高应急处置能力,12345热线还在不断完善联动机制,与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立应急联动机制,确保遇到严重影响企业和群众正常生产生活事项和危害群众生命财产安全事项时,可第一时间响应处置。

## 强化制度约束 倒逼责任落实

“小区附近工地夜间施工,噪音严重扰民。”采访中记者看到,话务员接到投诉电话的同时,快速获取关键信息,精准生成工单。挂断电话的瞬间,工单已经被“秒速”转派至承办单位。

作为社情民意的表达渠道,对于群众和企业反映的问题,职能部门“接诉即办”,这样畅达高效是如何实现的?事实上,在热线工单形成时,围绕事项办理的责任链条也开始转动。

2022年,哈市制定出台《哈尔滨市12345政务服务便民热线管理办法》和《哈尔滨市12345政务服务便民热线工作监督考核问责暂行办法》,对热线的受理方式、办理时限以及监督考核等进行明确。

为提升“有人管、有人办、办得快、办得好”,哈市18个区、县(市)和44个市直部门成立了热线工作领导小组或工作专班,建立热线交办、办理工作机制,以程序的闭环衔接,保证工单办理质效。

“为提高承办单位办理效率,我们将咨询类

事项的办理时限和一般诉求类事项办理时限,由工作日调整为自然日,大大缩短响应时效。”哈尔滨联通驻市12345热线运营负责人郝明告诉记者,目前,12345热线常规事项平均反馈时间已由原来81个小时降低到29个小时。

为拧紧12345热线办理的责任链条,哈市营商局会同热线通过发送督办公文、现场协调、跟踪督导、约谈主要领导等方式进行督办,年初至今,热线中心共督办企业和群众诉求5931件。

此外,12345热线还引入全量话务满意度测评和办理满意度测评,并辅助人工智能,对所有交办事项采取“人工+智能”的方式逐件回访,目前回访率已达100%,回访满意率也逐步提升。

在12345热线大数据分析平台上,热线的来电量、办理情况、受理排名以及投诉热词等信息一目了然。“这些数据不仅是成绩的晾晒,还将成为政府监督管理、科学决策的有力支撑及参考。”张宇说。

## 引进专业团队用心谋划保接听

“刚响了几声,电话就接通了,变化很明显。”刚刚通过12345热线反映问题的李女士对热线服务转变很是满意。这一改变始于2022年。当年10月,哈尔滨市营商环境建设监督局(简称哈市营商局)启动12345热线运行机制重塑工作,通过整合成立高素质专家团队、创新拓展高质量服务内容、建立全流程监督考核机制等系列举措,全面打造服务型政府“形象热线”。

“作为服务市民窗口、联系群众桥梁,市民来电办理质量和效率直接关系到党和政府在群众心中的形象。”哈市营商局局长迟有勇说,为解决热线坐席不足、电话接听率低等问题,12345热线引进了专业化运营团队,采取企业化运营新机制,开展智能化受理平台建设。

走进12345热线大厅,悦耳的声音此起彼伏,数百名话务员轮流不间断接听电话。

“现在的话务员话务量已从原来的100余人增加到300余人,坐席数也从最初的105个提升至230个。”哈市营商局副局长张宇告诉记者,为真正实现“一号响应,即呼即办”,12345热线还加大了话务员的轮班密度,全年“7×24小时”地接待投诉、回复咨询、回访调查。据统计,12345热线的接听率已提升至100%。

“热线平台大量来电是咨询件,涉及业务范围非常广,专业性很强。为实现标准化服务,我们在话务员扩招的同时,还启动了知识库建设。”张宇说,各有关单位根据职责范围梳理政策问答,形成热线知识库,覆盖群众关注的热点问题。

# 第九届亚冬会临时执委会揭牌

本报讯(记者邢汉夫)23日,哈尔滨市2025年第九届亚冬会执行委员会(临时)揭牌仪式在亚冬大厦举行,标志着哈尔滨市亚冬会筹办工作进入新的阶段。

据了解,为做好亚冬会筹办工作,哈市抽调各相关部门人员成立2025年第九届亚冬会执行委员会(临时),执委会内设“一办14部”。距亚冬会开幕仅有500余天,时间十分紧迫,任务异常繁重,哈市将加快推进场馆改造,确保满足赛事需要;做好配套、加快城市更新步伐,科学谋划、全面实施城市品质提升行动,围绕亚冬会元素做好城市综合治理;开源节流,加大资金统筹力度,争取更多政策、资金和项目扶持,更多物资、技术和服务保障;营造氛围,持续做好宣传发动,强化社会参与和氛围营造,释放亚冬会品牌效应,讲好哈尔滨故事、传播哈尔滨声音、提高城市知名度美誉度;抢抓机遇,大力发展冰雪运动,充分展现主办城市和“奥运冠军之城”的冰雪体育竞技水平。

据介绍,哈市将通过举办一届具有历史意义和国际影响力的盛会,在打造冰雪经济新引擎上厚植优势,增添经济社会发展的强大动能。在打造高品质生活上完善功能,实现办好一次会,提升一座城。在打造优质开放新高地上示范引领,加快建设开放包容时尚活力的现代化国际化城市。哈市将树立一级标准,积极借鉴北京冬奥会、成都大运会、杭州亚运会等大型赛事的成功经验,按照亚奥理事会的重要时间节点,以国际化的工作水平和标准,进一步完善筹办工作总体规划和各项工作方案,制订长短结合、科学周密的时间轴、路线图,合理确定阶段任务,完成时限,集中攻坚,全力冲刺,确保高标准高质量如期完成各项筹办工作。

## 公开征集重大民生项目

本报讯(记者马智博)记者从哈尔滨市政府获悉,为持续改善民生福祉,提高人民生活品质,全力打造“宜居幸福之都”,哈尔滨市政府决定继续实施一批事关人民群众切身利益的民生项目。为提高群众参与度,更科学、更有针对性地研究确定民生项目,现在全市范围内面向广大市民开展民生项目公开征集活动。

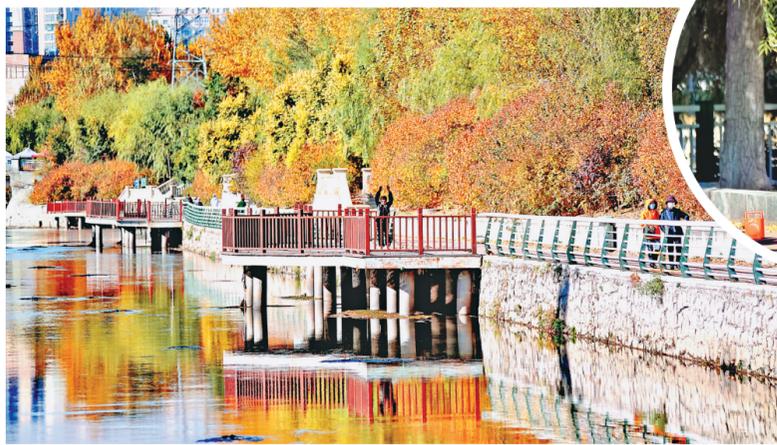
据了解,征集时间自发布之日起至10月30日止。征集内容主要包括就业与社保、教育、卫生健康、文化、体育、医保、养老和社会救助、城市管理、市场监管、社会治安、应急管理、住房和基础设施、交通、环保、惠农等方面的事项(依法应当通过诉讼、行政复议等法律途径解决的事项,以及其它举报、信访等事项,请通过其他相应渠道解决)。征集原则建议体现全局性、普惠性、可行性,代表性强、受益面广。符合广大群众的根本需求,尽可能涉及全市城乡,有较大社会覆盖面,充分体现公益性;贴合民生需求,选取群众最关心、最迫切需要解决的问题;立足哈尔滨经济社会发展实际和当前财力承受能力,尽力而为、量力而行,一般当年立项、当年完成、当年见效。

征集方式为:邮件形式,电子信箱hrbms@163.com,邮件主题请注明“重大民生项目征集”;拨打电话,致电12345热线;网上留言,通过登录“中国哈尔滨”政府门户网站(http://www.harbin.gov.cn)“2024年哈尔滨重大民生项目征集”栏目,信息留言参与。



微信留言,通过微信扫二维码,留言参与。

## 秋色美 健身赏景两相宜



近日,哈尔滨市南岗区宣化街附近马家沟河畔,许多市民在徒步健身,观赏两岸迷人的秋色。正在徒步的王女士说,近几年马家沟持续改造,新铺了慢行步道,岸边建设了公园、广场,还有观景廊道,沟水更加清澈,风景更加美丽。

本报记者 苏强摄

## 粮话哈尔滨

# 2023哈尔滨玉米产业博览会暨第五届哈尔滨粮食产销对接会11月4日开幕

本报讯(记者史志强)2023哈尔滨玉米产业博览会暨第五届哈尔滨粮食产销对接会将于11月4~5日在哈尔滨国际会展中心召开。

本次大会由哈尔滨市粮食局等单位主办,设置玉米深加工、智慧农业、优质农产品、鲜食玉米、饲料、玉米种子6大主题展区,500余个展位,预计300余家国内外企业参展,近万款“高、精、尖、新”产品展出。大会期间将举办玉米产业高质量发展论坛、鲜食玉米产业链发展论坛、饲料及养殖产业论坛、全国农业新电商大会暨意向采购商对接会等活动。开幕式将通过抖音、今日头条、微信等新媒体同步直播。本次大会聚焦玉米产业创新发展,推动粮食产销链条优化,为哈尔滨全力打造现代农业大基地、大企业、大产业,建设国家粮食安全战略保障基地,提供现代农业展示交流合作平台。