

规范12345热线，更好响应群众呼声

□辛晶

新闻事件:12345热线不得将诉求办理等主体业务外包，更不能一包了之——6月25日，国务院办公厅发布《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》，要求各地各部门加强热线规范管理，完善工作机制，强化数字赋能，提升服务效能，更好发挥窗口作用，更好解决群众和企业的急难愁盼问题，更好助力提升政府治理水平。

如今，有事就打12345，说出你的“急难愁盼”，已经成为很多人的日常习惯。而回复率、满意率持续走高，也形成了强大的导流效应，引导群众表达诉求和建议、监督举报不合理现象，推动地方优化政务服务、提升行政

效能。可以说，12345政务服务便民热线的公共服务平台功能越来越强。

此次《意见》分别从规范运行管理、提升接办质效、夯实工作基础等方面提出了11条要求，直指12345热线服务可能存在和有待进一步提升的问题，必将深入指导各地各部门的实践，查漏补缺，持续完善服务，更好响应老百姓的呼声。

此次《意见》明确了分类处理的方式。对应通过110、119、120、122等处理的事项，要即时转；对须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决和已进入信访渠道的诉求事项，要告知相应法定途径；对不符合法律法规规定、违

背社会公序良俗或涉密等诉求事项，要做好解释说明等。这些规定，既为12345热线划定了边界，也明确了转接、告知、说明等义务，服务更周到。

此次《意见》也对公众关心的服务外包做出规定，明确指出“在确保数据安全、服务质量等前提下，可依法依规通过政府购买服务等方式委托开展话务服务、信息化运维等相关辅助性业务，但不得将诉求办理等主体业务外包”，同时要求加强指导监督，防止一包了之。

这也是国务院首次对12345热线服务外包做出明确规定。近年来，多地对12345热线实施了政府购买服务。2024年，某地12345

热线3年1.29亿元外包的“大手笔”就曾引发质疑。此番《意见》对此做出“有收有放”的规定，体现了实事求是的原则。

热线外包，可能会带来个人信息泄露的风险，对外包公司的监管和评估也是个难题。客观而言，购买公共服务从经济上会更划算，外包模式如有成熟的考核体系，服务意识会更强，接通率、回复率也会更高。因此，只要规范管理、强化监督，必然会提升服务效能。

此次《意见》还要求提升诉求办理实效、更好赋能政府治理。政府开通12345热线服务，一方面是要通过“接诉即办”机制，解决老百姓的急难愁盼；另一方面，则是借

此可以推动政务服务提质增效，从而实现从“接诉即办”的被动办理，到“未诉先办”的主动治理。

一个短短的5位号码，一头承载着老百姓和企业公民的殷殷热望，一头联系着众多政府部门。当信号接通那一刻，民意上达，接办流程迅速启动。这样的动员，就像密匝的蛛网，触达社会方方面面。每一次诉求的回复和办理，都是在消弭意见、形成共识、积累公信。

期待各地各部门能够以此次《意见》为契机，通过12345热线倾听社情民意，不断提高效率、提升能力、延伸服务，更好解决群众“急难愁盼”。

公共健身器材安全不容“埋雷”

新闻事件:健身不成反伤身？近期，多地消费者举报一些生产厂家将不合格的公共健身器材推向市场，因质量问题、安装问题，屡屡发生伤人事件。

提及公共健身器材伤人事件，公众的“吐槽点”往往集中于设施老化、疏于管护等问题。殊不知，从源头“埋雷”的问题更值得警惕。

作为惠民工程，公共健

身器材承载着民众对健康生活的朴素向往，其质量高低不仅关乎财政资金的使用，更关系到社会公众的人身安全以及有关部门的形象和公信力。

每一根“瘦身”的钢管，每

一颗敷衍的膨胀螺丝，都可能

瞬间转化为伤人的凶器。公

共安全不容“埋雷”，公共福祉也不该被糊弄。此番警钟为

谁而鸣，当不言而喻。

医疗尊严绝不能“打折”销售

“诊所开业，输液半价！”近日，一则关于诊所悬挂此横幅的视频在网络引发热议。当地卫健部门工作人员回应称，此类宣传方式确有不妥，将联系该诊所撤下横幅，但此类宣传是否属于“医疗广告”尚难界定。

平心而论，诊所的“让利”初衷或许朴素，但医疗行业的特殊属性，决定了它无法在“促销逻辑”中立住脚。

原因很简单，医疗服务不能遵循纯粹的商品化逻辑。诊所输液是严肃的医

疗行为，不能像超市货架上的打折牛奶一样被吆喝。

如果“价格战”硝烟弥漫于

诊所之间，被挤压的必然是

医疗规范与安全空间。

说到底，医疗机构要想

赢得患者信任，靠的只能是

实实在在的医疗水平和服

务质量，而不是通过哗众取

宠的宣传手段博取关注。

龙小张
议事

审查过度



美国近期恢复国际学生签证办理，但新增要求申请人公开社交媒体账户。

过度安全审查或削弱美国高等教育的全球吸引力，也为中美人文交流带来了新的不确定性。

宋晨

声明作废
▲遗失孙思煊出生医学证明，性别：女，出生日期：2018年10月19日，母亲：姜雅楠，父亲：孙玉良，出生证编号：R230000354，声明作废。

▲黑龙江忠林商贸有限公司，不慎将财务专用章丢失。开户行：中国银行股份有限公司绥化东城支行，账号：165255238758。声明作废。

▲黑龙江万诚商贸有限公司，不慎将财务专用章丢失，统一社会信用代码：91231202MAD7N6LQ56。声明作废。

▲王志鑫运输户不慎将道路运输经营许可证丢失，许可证号：230100134696。声明作废。
▲五常市金财经贸有限公司，法人：赵宏亮，不慎将食品生产许可品种明细表丢失。许可证编号：SC10123018402124。声明作废。

▲五常市金财经贸有限公司，法人：赵宏亮，不慎将食品生产许可证正副本丢失。许可证编号：SC10123018402124。声明作废。

▲哈尔滨市道里区排骨小锅炖饭店（个体工商户），不慎将食品经营许可证副本丢失，许可证编号：JY22301020252163。声明作废。

▲延寿县德啤烤肉店不慎将食品经营许可证正副本丢失，许可证编号：JY22301290031303。声明作废。

▲黑龙江中安保安服务有限公司，不慎将营业执照副本（2-2）丢失，统一社会信用代码：912301035919011255。声明作废。

▲石玮祎将地址：宾州镇哈同公路南侧（明西园路东侧）二龙山爱晚国际社区一期10号楼-1-501由黑龙江爱晚房地产开发有限公司开据的黑龙江增值税普通发票丢失，开票日期：2017年12月10日，发票代码：2300162350，发票号码：00458471，金额：40765.00元，声明作废。

丢失声明

▲温超运输户，黑AK4017，不慎将道路运输经营许可证丢失，特此声明。

▲温超运输户，黑AK4017，不慎将道路运输证丢失，特此声明。

公告

本人王显东，拟向不动产登记机构申请按照历史遗留问题零散户办理不动产权登记，拟登记不动产坐落于哈尔滨市双城区丽新小区二期10栋16号车库，房屋用途为车库，建筑面积21.17平方米，本人承诺该不动产权属无争议，所提供申请材料均真实有效，并自愿承担由此产生的一切相应后果和法律责任。

如有异议，请自公告之日起十五个工作日内（2025年7月18日之前）将异议书面材料送达不动产登记机构。逾期无人提出异议或异议不成立的，不动产登记机构将予以登记。

异议书面材料送达地址：哈尔滨市双城区不动产登记交易服务中心，联系方式：83363358
公告人：王显东 2025年6月28日

声明作废
注销公告
丢失声明
减资公告
通知寻人
刊登热线
18686716631
13763511313

明知故蹭，“标题党”蒙人更害己

□邱凌

新闻事件:《邓超，主动投案！》多少人被这样的标题吸引进来，正琢磨这名演员到底犯了什么大事。定睛一看才发现，此“邓超”非彼“邓超”，主动投案者另有其人，自己又被“标题党”骗了一回。

翻遍各大社交媒体，诸如此类“蹭名人、搞噱头”的“标题党”比比皆是。从“杭州马某被抓”，到“梁朝伟劝投案”，一些账号“只放人名、不提身份”，故意将新闻关键要素表说得含混不清，为的就是抓人

眼球。类似操作不仅让新闻本身变味走样，也很容易给相关人士造成负面影响。

身处信息爆炸时代，注意力愈发成为稀缺资源，在短时间内博取更多流量，“标题党”愈演愈烈。曾有调查表明，超80%受访者反感“标题党”，每次“一头雾水点开，骂骂咧咧关上”的经历，消耗的都是账号的公信力。久而久之，读者早对类似标题有所预判，未来即便用“真标题”报道“真信息”，读者也

不会买账。

近些年，为整治网络传播乱象，有关方面多次开展专项行动。随着治理强化，各种语焉不详、哗众取宠的“标题党”终将失去生存土壤。透过类似现象，更值得追问的是，在流量为王的今天，传播者究竟需要怎样的定力？不为流量裹挟而放弃事实本位，不因点击诱惑而模糊是非曲直，如何成为一种基本操守？

“—(j i)红尘妃子笑”——一个有文化的执拗误读

□清波

新闻事件:近日，电视剧《长安的荔枝》正在热播中，“一骑红尘妃子笑，无人知是荔枝来”中的“骑”该读qí还是jì？在网络上又引发了争议。

很长时间以来人们在这里都读jì，这种搭配几乎固定成了习惯。而且两个读音也有字义区别，读qí表示骑乘，读jì表示一人一马。不过早在1985年公布的《普通话异读词审音表》，就对几首古诗的读法做出了规范，“一骑红尘妃子笑”中的“骑”读qí，而不读jì。“远上寒山石径斜”中的“斜”读xié，不读xiá。

其实将“骑”统一读成“qí”，也自有其理由。将读音进行简化，有助于降低记忆难度，也降低整体的社会

沟通成本，对于文字普及有相当的意义。尤其是除了古诗文，日常语言中几乎无人会用“一人一马”的意思，jì这个音事实上已从现代语言场景中消失了。

“远上寒山石径斜”中的“斜”统一读xié，也与此类似。“斜”不是什么多音字，现在读起来觉得不押韵，其实是因为读音发生了变化。

所以，如果拿汉语拼音，机械地套到古诗文上，为每一个“读音不古”的汉字都保留一个读音，其实也没必要。但现实的争议也无法忽视。规范了40年，为什么很多人的习惯还改不过来？这或许是古诗文的一种无形力量——很多人可能并没有意

识到，因为它符合格律。

也许现在很多人未必懂平仄，却感到了一种无意识地朗朗上口，而这正是平仄的意义，实现一种声调上的美感。仔细想想，这其实是美妙的事——哪怕不言不语，诗词韵味依然在潜移默化地占据人们的认知，形成执拗的坚持。

从这个角度来说，对于“骑”的读音，是否可以平衡标准和习惯、普遍和特例，为jì留下一些空间，其实也值得讨论。语言文字本来也有“从俗从众”的特征，当很多人不约而同地愿意“麻烦一点”，这种试图对文化进行定义的愿望，也不妨被聆听。

美国近期恢复国际学生签证办理，但新增要求申请人公开社交媒体账户。

过度安全审查或削弱美国高等教育的全球吸引力，也为中美人文交流带来了新的不确定性。

宋晨