

伸出温暖手 打开爱心门
黑龙江慈善总会 生活报生活公益基金
账号:08059201040011557
开户行:中国农业银行股份有限公司哈尔滨中山支行
户名:黑龙江省慈善总会



捐赠二维码



微信官微二维码



公益慈善大使

我省12345政务服务便民热线开通试运行一周

33名话务员6天接927个热线电话 小区停电、信号差 都帮解决啦



生活报讯(实习生张瑞焱 记者梁晨文/摄)3月31日起,我省12345政务服务便民热线正式开通试运行。一周后,生活报记者来到位于哈尔滨市道里区西头道街15号的黑龙江政务服务便民热线话务服务中心,拜访了我省政务服务的“总客服”。



6天接927个热线电话

记者来到位于二楼的话务大厅看到,33名话务员正在紧张工作中,每个人都身穿藏蓝色工作服和白衬衫,戴着耳麦和口罩,办公桌上都是2个分屏的显示器,话务员一边与市民耐心沟通,一边在键盘上快速敲打记录。在大厅正门的对面,一张巨大的显示屏时刻更新着12345热线的即时数据,热线接通率、满意率、平均通话时长、实时交办动态等数据都在不停刷新。
“截至5日,我们共接到927个热线电话,其中关于通信和卫生健康类的电话占比较高。试运行期间我们共配备话务人员33人,后续视业务需要可同址扩容至300个话务席位,保障95%接听率的国家规范要求。”省政务大数据中心12345热线服务处处长郝林攀介绍。
“省政务服务便民热线开通后,在市级12345热线15秒内没有接通的热线电话或者解决不了的事项都将转接到这里。我们还归并了中省直部门70条热线,以‘一号受理、互联互通、方便群众、服务决策’为目标,升级12345热线平台系统,更好为百姓服务。每个话务员在接单之后能直接答复或回复的,我们就直接处理。处理不了的,就会通过第三方通话的形式,或者直接把话单交办给省厅局的职能部门,由专家进行处理。”

小区信号差 热线帮忙协调解决

“小区信号很弱,在车库时一点信号都没有。”日前,家住道里区万科公园大道小区的邱女士给12345热线打来求助电话。她表示,自从2021年7月入住以来,小区里的通讯信号很弱,不知该向哪里反映问题。后来,她看到12345政务服务便民热线开通的消息后,便抱着试试看的心里拨打了热线。
接到邱女士的求助电话后,话务员第一时间将问题反馈给中国电信股份有限公司黑龙江省哈尔滨分公司。经查,电信公司工作人员给邱女士打去回访电话表示,由于该小区网络信号不稳定,深度覆盖较弱,造成用户使用感受差,中国电信将准备进行小区大张角建设,但建设时间未确定,因此无法在短时间内解决信号弱的问题。随后,经双方商议,电信公司将帮助邱女士核实用户合约期,进行退网,并携号转移至其他运营商,邱女士同意了该解决办法。

联系志愿服务队免费接送患者

“喂,12345热线吗?我是一名尿毒症患者,每周都需要做几次透析,疫情期间公交车和出租车停运,我去医院实在困难,能不能帮我想办法。”接到佳木斯市民司先生的求助电话后,话务员刘思明立即联系了佳木斯市12345志愿服务队,为市民提供了免费接送服务。事后,司先生激动地打来感谢电话:“真是太谢谢你们了,现在12345热线服务这么好,真是为我们百姓解决难题啊。”
“像司先生这样的患者,我们一共登记了14人左右,每个人都有一份台账,上面记录着每个人都是哪天做核酸检测或去医院治疗,我们会提前一天再与其确定接送时间。”刘思明介绍说。在佳木斯市团市委的支持下,成立了一支由30余人组成的12345志愿服务队,一条搭建弱势群体交通出行的“绿色通道”应运而生。“这支志愿服务队不仅为患者提供接送服务,还有跑腿买药服务,他们还经常为外地人和腿脚不方便的老人提供服务,志愿者的公益热情特别高。”刘思明说。

小区突然停电 有专人全程跟进

3月30日20时许,伊春市伊美区溪语墅居民小区突然停电,而且该小区处于封控管理阶段,居民用电需求十分迫切。12345热线接到小区居民的求助电话后,立即联系属地供电公司了解情况。供电公司连夜排查停电原因,确定系小区内高压开关柜出现故障,为了尽快解决问题,决定立即从哈尔滨市运设设备进行更换。
为了尽快解决百姓最迫切的生活问题,12345热线派专人全程跟进,从高速入口处开始现场协调,一路跟随电力抢险车,将高压开关柜运送到小区,并现场监督更换维修工作。经过五个多小时的紧张抢修,溪语墅小区于3月31日17时30分恢复电力输送。

20元办假健康证 饿了么旗下APP竟审核“生效”

用假证竟通过审核 不到20分钟即可出证

市民李先生此前添加了“chanXX”的微信,对方表示,不同平台要求的证件不同,有竖版也有横版,价格都是20元,如果验证不通过还可以找他,直到注册成功为止。李先生按照要求提供了身份证照片。几分钟后,对方称证件做好了,要求先付款。付款后,对方给李先生发来了电子版的横版“健康证”,正面和反面各一张照片,没有二维码。
为了进一步验证此事,记者通过微信加上了“chanXX”,说明来意后,对方称可以办证。记者按照要求提供了照片和假姓名,对方表示一个小时后办好。此后不到20分钟,对方就表示办好了。交了20元后,记者收到了一张横版的电子版“健康证”,正面写有“从业人员预防性健康体检合格证”,包括姓名、编号、发证日期等内容,发证单位显示为“南岗区XX医院”;背面则是注意事项等内容,监制单位显示为“黑龙江省卫生和计划生育委员会”。同时,对方还给记者发来了上传健康证的指南视频。

用假健康证真能注册骑手吗?一位老骑手告诉记者,以“饿了么”为例,骑手需要在其旗下的蜂鸟众包APP中进行注册。记者用手机下载该APP后进行注册,完成填入姓名、身份证号、身份证照片、电话号码并验证等操作后,记者根据系统指引上传照片。
第一次显示上传失败,系统提示“失败原因可能是照片模糊”。此后,记者又进行了第二次操作,一分钟左右后显示上传成功,“我的健康证”一栏中显示“生效中”。随后,系统进行了“异常检测”,显示有1项异常:交通工具未报备。一名老骑手告诉记者,如果再输入了电动车的照片、型号、车主和电动车合影等信息,就可以作为骑手接单了。

非本人持证拍照 显示健康证“有效中”

市民周先生也在“chanXX”处,花20元办了一张“健康证”。之后他同样在手机上下载了蜂鸟众包APP,根据系统指引进行了实名认证。之后周先生有急事需要外出,便把手机留给了李先生,让他继续上传健康证。
注册不仅需要健康证的正反面照片,还需要本人持证进行拍照审核。李先生拍完健康证正反面后,拿着另一部存有周先生健康证的手机放在胸前,拍照后上传。前两次操作显示失败,而第三次上传成功了,系统显示健康证“有效中”。李先生表示非常诧异:“我体重200多斤,大脸盘,而他身材非常瘦小,体重只有150斤出头,小脸盘,两人相貌也差异很大,怎么就能审核通过呢?后台审核也太不严谨了。没有经过正规体检就可以送外卖,如果有传染病怎么办?”



哈尔滨市53岁姚春彪 为照料孤独症儿子 创办康复中心

生活报记者 李丹
4月1日,冰城乍暖还寒,53岁的姚春彪虽在外地忙碌,却很放心地让儿子威威在哈市和家里的老人生活。说起威威,姚春彪少了25年前的不知所措,而是多了些许淡然,说出儿子是孤独症的事实。“孩子现在可以自理,能听懂指令,也能表达自己的情感,所以,我放心!”近日,生活报记者走近姚春彪,听他讲述孤独症家庭背后的故事。

家人呼唤没反应 一查孩子竟患孤独症

2000年的一天,已经三岁的威威正在家玩,家人呼唤他吃饭,但他却没有任何反应,家人起初以为是孩子调皮,但随着时间的推移,原本能含糊说的几个字,威威也开始“惜字如金”。“基本就不说话了,而且整天精力很足,在家里跑来跑去,甚至深夜也不睡觉,叫他却没有任何反应。”为了弄清楚儿子的病因,姚春彪和爱人开始了求医之路,“我们去了许多医院,但都没有明确的诊断,后来我们去了北京,大夫说是孤独症。”拿到确诊单,姚春彪蒙了。

为照顾总跑丢的孩子 辞去工作

几经打听,姚春彪带着儿子去了一家康复机构,开始了长达一年多的康复治疗。那些日子和所有的孤独症家庭一样混乱忙碌。课堂上的规范行为,再到课下的家长辅导加深印象,孩子无端哭闹、举止异常,让姚春彪和所有孤独症患儿家长一样,身心俱疲。“好像日子看不到头,别人家的孩子已经上学了,我的孩子可能还不会吃饭。”然而,这样康复的日子也只坚持了一年多,康复机构就关门了,我们又将孩子送到特教学校。

组织孤独症家庭抱团 创办康复中心

时间来到了2013年,姚春彪忽然发出了一个想法,“我能不能找一些老师,给孩子来家康复,而且我还认识一些条件有限的孤独症家庭,他们也想能一起做康复。”执拗的性格,让姚春彪开始着手将想法付诸实践,找出租房,找教学老师,“查阅大量资料,在网上发招聘启事,既然做了,就要像样。”
许多来过姚春彪学校的老师,看学校境况不佳,都是来了就走,而姚春彪却想,只要一点一点做,学校总会好起来。



姚春彪和威威 本人提供

希望更多孤独症孩子能有“一技傍身”

姚春彪坦言,照料孤独症孩子是一个长线工作,即使到了现在,姚春彪还是时时刻刻叮嘱着儿子一些生活中的琐事,“不要使劲敲门”“上电梯轻一些”……
创办康复学校,也许是姚春彪对儿子、对自己,甚至对许多孤独症家庭的慰藉,“许多孩子症状不同,但是经过系统地康复有了很多方面的进步,甚至有的孩子已经上学,年龄大的也有了自己的工作。”
回首儿子成长的25年,姚春彪也有些许遗憾,如果尽早发现儿子的



本人提供

的于祥龙是一名智力二级残疾人,“他父亲1987年因漠河大火去世,他和母亲韩兰英靠每月500元遗嘱费生活。”在入户走访时,了解到了他家的实际困难后,社工们与社区沟通,给予于祥龙重度残疾人居家托养名额。“我们还会定期帮他们家做些家务,打扫卫生。”另外,高彩霞和社工们还鼓励韩兰英走出家门,融入社会,“我们协调社区帮她安排了小格长的工作,每月能增加200元的收入。”
“我们社工服务中心成立的时间不长,但我们坚持把每一份关爱都融入每一位残疾人的心中。”高彩霞说。

北极阳光社会工作服务中心 帮残疾人家属找工作 还做心理辅导

生活报讯(见习记者刘维娜 记者李丹)3月26日,一群残疾人家属正在漠河市北极阳光社会工作服务中心做游戏。这是社会工作服务中心举办的关爱残疾人家属的活动。据悉,成立于2018年的漠河市北极阳光社会工作服务中心,现拥有专业社工师7人,志愿者43人,其中残疾人10人。近日,生活报记者采访了社工高彩霞,而她也是一名残疾人。
在漠河这个小偏远的城市里,“社工服务”还是一个新鲜事。“漠河市北极阳光社工服务中心”是在民政局登记注册

的专业社工服务机构,也是唯一一家正规的公益性服务团队组织。“我们刚开始工作的时候,也经历了一阵冷眼。”高彩霞说,“大部分残疾人都认为我们就是做个样子,过一阵就忘了他们。”高彩霞作为一名肢体四级残疾的残疾人很理解他们的感受,“那个时候说什么都是多余的,就得脚踏实地地做下去,才能赢得他们的信任。”经过不懈地努力和真情付出,他们终于赢得了残疾人的认可。
高彩霞表示,他们社工站主要采取入户走访、上门服务的形式。今年40岁

出租出售 出售观江房 出售松北花园洋房 19845256893 低价急售别墅 出租出售写字间/办公室两套 19845256893 急售洋房 13664646555 抵账房低价出售 13694515777 急售住房 1874505527 车库出租 13136690462 生活报中缝广告 受理地址:哈尔滨道里区地段街1号生活报一楼阳光大厅 刊登 84681180 电话 15004697804