我省12345热线立新规

15秒内接听 全天候人工服务

生活报讯（记者**张立**）市民、企业办事更便利！采访中记者了解到，日前，省营商环境局制定印发了《全省12345政务服务便民热线规范化管理工作指引》、《全省12345政务服务便民热线企业诉求督办工作指引》，将着力推动全省12345热线规范运行水平和企业诉求办理质效同步提升。

据悉，《全省12345政务服务便民热线规范化管理工作指引》依据国家标准，结合龙江实际，紧扣“接得更快、分得更准、办得更实”目标，聚焦热线服务标准不够统一、操作流程不够规范等问题，依托全省12345热线一体化“民诉即办”平台全面规范热线全流程运行管理，推动全省热线服务标准统一、操作流程统一，进一步提升热线规范化建设水平。在受理端，抓实话务值守、诉求登记、标签识别，严格执行“7×24小时”全天候人工服务、15秒内接听来电等硬性标准；在分派端，厘清职责边界，精准推送工单，建立跨级直派和“绿色通道”快速联动机制；在办理端，严格时限管控，完善督办、回访核查机制，杜绝用“已协调”“已答复”等模糊表述代替实质办理。

同时，以督办闭环推动企业诉求“实质化解”，《全省12345政务服务便民热线企业诉求督办工作指引》突出“实质解决、企业满意”导向，结合全省各级优化营商环境主管部门职责定位，坚持“依法监督、分级负责、分类施策”原则，深化企业诉求“2110”闭环处办机制（即工作日2小时内联系企业、1日内反馈处理方案、10日内办结诉求），从实施企业诉求分类分级处置、强化沟通协作实现无缝衔接、从严落实全链条闭环管理、深化诉求数据研判成果运用四个方面一体推进，持续提升企业诉求化解质效。

据介绍，两项工作指引的制定是构建热线全流程规范化管理体系和推动企业群众诉求办理从“按时办结”向“实质化解”转变的关键一环。下一步，省营商环境局将牢固树立实质化解、主动治理导向，依托全省12345热线一体化“民诉即办”平台，不断推动12345热线规范运行、涉企诉求高效实质化解，为优化营商环境、助力高质量发展提供有力支撑。

冰上大战、水下竞速……

我省机器人“冰超”一月开赛

生活报讯（记者**张立**）18日，记者从省体育局了解到，我省首届机器人冰雪运动超级联赛暨2027首届寒地机器人竞技展演大赛（以下简称机器人“冰超”），将于明年1月在哈尔滨举行，是第二届“冰超”赛事重点打造的科创特色板块。

10所知名高校、10余家高新科技企业参与

据悉，参赛队伍以国内外高校和机器人科创企业为主，将邀请北京航空航天大学、华中科技大学、哈尔滨工业大学等10所知名高校，宇树科技、启元等10余家高新科技企业也将携最新装备登台亮相，总规模在1000人以上。

赛场分布在黑龙江省冰上训练中心速滑馆、哈尔滨冰雪大世界、中华巴洛克景区，以及松花江冬泳区域等核心冰雪文旅点位，采取免费开放、预约观赛模式，配套科普体验和互动活动，推动体育、科技、文旅融合。通过机器人冰雪竞技展示，普及机器人、人工智能知识，引导更多科创人才关注寒地装备、冰雪装备领域。

观众近距离观看机器人在冰面、水下的真实表现，以及各种机器人表演秀。这不是关在实验室里的演示，而是敞开大门、摆在冰雪文旅点位赛场的科技嘉年华。

赛事共设3大类、12个竞赛子项

机器人为什么非要到冰天雪地里比赛呢？采访中记者了解到，冰面是最苛刻的考场。零下几十摄氏度的低温，会让电池掉电变快、关节变得僵硬；光滑的冰面容易打滑、摔倒；冰下更是看不清、摸不着的陌生环境。机器人要在这种环境里站稳、跑快、找准目标、完成任务，靠的是真本事。

机器人“冰超”也是国内首个把冰雪赛场变成机器人“考场”的赛事，更要为寒区巡检、应急救援、极地作业等真实用途探路，这些设备都得先过冰面这一关。

据介绍，本次赛事共设三大类、12个竞赛子项，计划组织50余场竞赛和展示活动。要说群众最为喜闻乐见的，当属人形机器人的“点球大战”。除了点球大战，冰上竞技赛还有不少看点：智能三轮车、四轮车在冰道上比50米和80米竞速；“极品飞车”组不限车辆形态，就比百米谁先冲线；四足机器人像小狗一样在冰面上钻门洞、绕桩、爬雪坡、触碰目标；人形机器人则要完成定点站立、识别并取放物体等一连串动作。

赛事将通过全媒体矩阵直播

水下场景赛把考场搬到水下。“水下竞速”组的机器人要模拟冰孔起降、障碍穿越、目标识别、样本抓取送回指定位置再上浮，考核水下控制、视觉识别、作业抓取能力，全部做完按快慢排名；“雪驭蛟龙”则是仿生水下机器人展演，不比谁快，比的是造型巧、游得稳、展示漂亮，专家打分，观众还能投票选出“最佳人气”奖。

寒地表演赛设在冰雪大世界，不比输赢比创意：有的展示冰雪环境下的自主互动和特技动作，有的模拟采集转运冰雪样本、投送物资，还有多机协同足球赛、机器狗拉爬犁等趣味项目。每组表演不超过5分钟，边演边讲设计思路。

赛期里，赛事将通过全媒体矩阵直播，还开设“我与机器人合个影”全民打卡、“小小工程师”科普体验日等活动，邀请观众从“看客”变成参与者。届时，欢迎五湖四海的朋友来哈尔滨，亲眼看看机器人怎么在冰上跑、怎么在水下探、“极品飞车”在冰面上究竟有多快、表演秀有哪些节目，还有抬脚踢出那一粒点球，究竟是进了，还是没进呢？

森工平山神鹿滑雪场开始造雪啦

预计12月5日试营业

生活报讯（记者**吴海鸥 薛宏莉**）“踏雪寻鹿”是森工平山神鹿滑雪场的特色体验！记者从滑雪场获悉，伴着哈尔滨冬意渐浓，11月19日，这里已全面启动今冬造雪，预计12月5日面向广大市民和游客试营业。

随着造雪启动，这里的冰雪快乐也在“全速加载”。同时，“冰雪乐园”的各种体验项目也在持续推进中。据平山神鹿滑雪场负责人王晓静介绍，本雪季已完成雪具大厅、高低空吊椅、魔毯等基础设施改造升级，雪场硬件条件大幅改善。其中，新增单、双板雪具500套，进一步扩充装备储备；持续优化吊椅索道、雪具大厅配套设施，完善接待条件，切实保障滑雪安全与滑行舒适度。今年，雪场核定日均最大承载量已达1500人。

同时，今年雪道业态创新，这里不仅打造了滑雪地形公园，开发了登山滑雪道，还在后山同步开发出多条野雪体验线路，充分利用山地地貌资源，满足进阶滑雪爱好者多样化滑行需求。另外，还将深耕青少年研学领域，积极开展“上冰雪”公益活动。

今冬造雪 图片由景区提供

公告·公示
刊登电话13946092977

认尸启事

2026年10月15日03时05分许，在牡丹江市东宁市G331路段1695公里处发生交通事故，发现一具无名尸体，性别：男，大致年龄：45-55岁左右，衣着黑色长袖外衣、黑白色相间毛衣、黑色长裤，体态特征：中等身材；望知情者、家属速与东宁市公安局交管大队联系，电话：0453-3623803，自登报之日起30日内无人认领，将依法处理。

东宁市公安局交通管理大队

2026年11月20日

百业信息
刊登电话13946092977

大疆行业应用产品解决方案

DJI大疆行业应用解决方案，面向政企单位、工程合作伙伴提供大疆行业无人机、机载负载、配套软件一站式供应服务。

水利：河道巡查、堤坝隐患排查、防汛抗洪监测

应急：灾害勘察、被困人员搜寻、现场态势回传

公安：治安巡逻、现场勘查取证、空地协同处置

消防：火情侦察、火线研判、热成像隐患探测

电力能源：输电线路巡检、光伏电站热斑检测

测绘：倾斜摄影建模、地形测量、工程土石方测算

林业：森林防火巡护、林地资源监测

植保：农药喷洒、施肥播撒、果园病虫害防治

多款行业样机现货，支持实地看机、现场演示体验

提供免费技术支持：方案选型、飞行指导、数据处理指导、操作培训、项目技术咨询，全程技术护航。

如有需求请联系我们获取专属行业解决方案

电话微信同步：

18245137715

哈尔滨卓易科技开发有限公司

百业信息
刊登电话13946092977

金福来全屋定制 家装工装一体化

承接家庭装修、办公场所装修；家装、工装整屋家具定制；承接同行二手单柜体定制；工厂一站式服务→设计→加工→安装。

橱柜门、衣柜柜门定制加工（种类有PVC吸塑、PET、高光纳米板材等）；免漆板材加工定制柜体（材料与环保等级自选）。

工厂设有样板展厅，欢迎参观选购。

定制热线

18904515815

15846048899

工厂地址：哈尔滨市南岗区王岗镇哈双公路592号，金福来家具有限公司

生活报申缝广告
办理地址：哈尔滨道里区地段街1号生活报社一楼103室
刊登电话：84681180
登报电话：13104659009 13613600156 18686821585
王羽老师 铁老师

我为客户
本报所刊登商务信息不作为提供双方交易的法律依据，交易时请认真审核买卖双方证照，谨慎对待，一切交易行为自行承担法律责任。

老人只顾看电视烧干锅 智能报警器“喊”来燃气人



生活报讯（记者**李威兵**）厨具附近温度从22℃快速攀升至32℃，智能温度预警报警器立即向调度平台推送警报——今年10月末，哈市道外区正阳北小区1号楼一位老年居民家中一起烧干锅险情被成功处置。这是中庆燃气道外营业分公司试点投放智能预警设备以来的一次实战预警。

10月22日傍晚，老人在厨房用火后，转身到客厅看电视，没能及时留意灶上的情况。锅被烧干，厨具周边温度由22℃快速攀升至32℃。这一异常没能逃过墙上的“眼睛”——智能温度预警报警器捕捉到温度异常信号，第一时间向调度平台推送风险警报，同时把预警消息推送到用户手机端。接到警报后，道外营业分公司立即启动应急处置流程：一边电话联系用户核实情况，一边安排工作人员火速赶赴现场，及时处置隐患，守住了这户人家的用气安全关口。“幸亏有这个报警的东西及时发现，不然真是挺危险的，要不是他们通知我锅快要着火了，我真一点都不知道。”事后，老人也有些后怕，但更庆幸自己安装了报警器。

事后工作人员上门回访时，还特意提醒老人做饭时别离灶台太远。这场成功预警，得益于分公司试点投放的智能温度预警报警器。设备搭载高精度温度采集模块与后台智能算法，持续采集居家环境温度数据，对炊事用火场景进行识别研判，一旦捕捉到温度异常飙升等非常规工况即刻触发预警。整套系统打通报警器、用户手机端与调度指挥平台，险情发生时还可联动控阀装置自动切断气源，把风险遏制在萌芽状态，由被动处置转向主动预防。

灶边有“哨兵”，地下有“卫士”。遍布辖区管线的智能泄漏监测设备实现24小时不间断在线监测：压力感知终端实时研判管道运行工况，桩式监测终端集浓度、振动、泄漏监测于一体，埋地管线监测设备精准识别泄漏风险，阀门井监测终端同步监测井内燃气浓度与积水水位。

同时，该公司严格落实24小时平台值守制度，值班人员紧盯全量试点设备告警信息，快速对接巡检班组，构建起“平台预警-值班研判-现场核查-闭环处置”的完整链条；结合试点推进同步开展入户回访，核验设备运行状态，向试点家庭科普冬季用气安全常识。

旅客面色苍白说“心脏疼” 列车长快速救助转危为安

生活报讯（实习生**沈雪晴** 记者**栾德谦**）13日，一名病情稳定的旅客给牡丹江客运段杭州车队列车长崔志新打来感谢电话，对K1014次列车工作人员的爱心救助表达感激之情。电话背后，是一场只有30余分钟的紧急救援。

记者从哈铁牡丹江客运段了解到，事情要从11月10日说起。当天10时57分，崔志新值乘的K1014次列车刚驶离滨县站不久，16号车厢列车员李爱国在巡视中发现，21号中铺旅客张自军手捂胸口、面色苍白，自述心脏疼痛。李爱国当即通过对讲机向值班列车长崔志新报告旅客突发疾病险情。

接报后，崔志新迅速启动应急处置预案，组织乘警孙利臣、红十字救护员张亮携带药箱赶赴现场。一边通过列车广播寻找医生（未果），一边了解病情、实施先期救治。患病旅客的三名同行人均是第一次出远门，焦急万分。在崔志新的安抚下，他们的情绪很快稳定下来。经沟通，同行人决定陪患病旅客在前方唐山站下车治疗。列车立即电话联系北京局客调，请求唐山站120急救人员进站接车，并同步联系车站值班员做好接应准备。

11时31分，列车准时停靠唐山站。崔志新与值班员王佳晨快速有序办完客运交接，患病旅客随即乘120急救车送医，救治没有耽搁。从发现旅客发病到有序移交就医，全程仅用30余分钟。当天13时，崔志新给患病旅客同行人打去回访电话得知，该旅客系心脏病发作，因救助及时，已转危为安。

据介绍，现场处置之所以快而不乱，源于牡丹江客运段日常组织的应急培训和演练。旅客突发疾病处置、站车交接等流程早已纳入常态化培训中。

楼上楼下因噪音起纠纷

网格员“降噪”化解矛盾

生活报讯（记者**李威兵**）11月15日，佳木斯市向阳区桥南街道良知社区接到居民求助，楼下住户长期受楼上日常活动产生的噪音困扰，双方多次私下沟通无果，矛盾不断激化。经社区网格员上门多次调解劝说，两户居民解开隔阂。

住在低层的居民说，近一段时间，每天清晨，楼上做饭的声响、孩子在家跑动的脚步声，还有挪动桌椅、拖拽家具的动静，总能清晰传到屋内。尤其是午休和夜间准备休息的时候，突如其来的噪音让人难以安歇。

“我找楼上沟通过好几次，可问题一直没有改善。”楼下居民说。楼上住户也有自己的委屈，“是正常居家活动，不是故意制造噪音。”接到求助的当天，良知社区网格员立刻上门走访，分开约见两户居民，分别倾听双方诉求。

网格员没有简单评判对错，结合相邻关系相关规定，用通俗的话跟两户居民讲解邻里相处的义务。沟通中，网格员给双方提出可落地的降噪办法，建议楼上在地面铺设隔音地垫，桌椅底部粘贴静音垫，在家尽量穿软底拖鞋，厨具轻拿轻放，约束孩子，避开午休、夜间休息时段奔跑嬉闹。

网格员前后多次上门谈心调解，一次次面对面交流，慢慢消除了两家人之间的怨气。11月15日当天，两户居民坐在一起，不再争执。“感谢社区帮我们调解。”两户居民当场表态，后续居家时多加留意，注意控制动静，遇事好好沟通，不再发生冲突。

哈市第一医院

“海扶刀”为特殊患者无创消融

生活报讯（实习生**黄雪蕊** 记者**王秋实**）近日，哈尔滨市第一医院普外一科顺利为一名高龄肝继发恶性肿瘤患者实施高强度聚焦超声（海扶刀）无创治疗，为无法耐受传统手术治疗的患者提供了新的治疗选择。

今年69岁的患者王先生（化名），最初因“口渴、多饮伴乏力”在市一院内分泌科治疗，被诊断为2型糖尿病性酮症。经检查发现老人肝功能指标异常，胆囊内胆泥淤积、胆囊内多发结石，肝占位性病变，最终诊断为胆囊癌伴肝转移。考虑到患者高龄、身体状况较差且基础疾病较多，经过充分的医患沟通，家属要求姑息对症治疗。医疗团队决定为其采用高强度聚焦超声进行无创消融。

“海扶刀”并非真正的手术刀，而是一种利用超声波聚焦产生高温、灭活肿瘤组织的非侵入性治疗技术，治疗过程中无需在患者体表切开伤口。对比术前与术后的影像图可直观看到，经聚焦超声精准作用，患者肝部肿瘤病灶区域血供被阻断，病灶得到消融。术后第一天患者即可下地活动，无疼痛、恶心呕吐等不适感。

哈市第一医院

开展糖尿病专项健康宣教

生活报讯（实习生**黄雪蕊** 记者**王秋实**）11月14日“联合国糖尿病日”即将到来，本年度主题倡导“早发现、早行动”。哈尔滨市第一医院内分泌二科开展了系列宣教及病房慰问活动，将专业的糖尿病健康服务送到住院患者身边。

活动现场，内分泌二科医护团队搭设科普宣教点位，为住院糖友开展膳食科普。医护人员围绕糖尿病的发病诱因、高危人群筛查要点进行深入浅出的讲解，耐心倾听大家在日常控糖路上遇到的各类难题，纠正大家长期存在的误区。

在病房慰问中，医护人员为住院患者送上暖心慰问礼品，结合患者自身病情，开展个体化健康指导。针对患者在长期慢病管理中反复遇到的困惑与痛点，医护人员逐一细致解答，帮助大家走出控糖误区，建立长期、稳定、科学的自我管理习惯。

记者了解到，本次健康宣教活动集理论科普、实物演示、一对一咨询、病房暖心走访慰问于一体，借助多元形式，引导广大患者牢固树立“早发现、早干预、长期规范管理”的健康理念，充分认识到积极防控对于延缓糖尿病各类并发症，提升生活质量的重要价值。