

“一号响应”里的民情与期待

新华社记者 刘菁 杨玉华 张紫贇 王君璐

疫情防控知识哪里找？供暖温度不够该找谁？“十四五”开局之年，国务院办公厅下发通知，要求各地归并整合现有政务服务便民热线，让遭遇“烦心事”的百姓可以通过“12345”一个号码，“7×24小时”排忧解难。

群众利益无小事，一枝一叶总关情。习近平总书记指出，共产党是为人民服务的政党，为民的事没有小事，要把群众大大小小的事办好。

“12345”是方便快捷为百姓排忧解难的一条热线，也是以人民为中心、对民情民意的“一号响应”。新华社记者探访各地“12345”热线，探寻这些“一号响应”里的民情与期待。

“12345”热线有多热？

【数说】高峰期一天1万通电话，一场一年140余万件群众诉求。

【探访】清晨7点，合肥市“12345”接线员尹思结束夜班走出呼叫中心。这个冬夜，她一共接听60通电话，在线解答咨询40余次，并将市民反映供暖问题等投诉在线转给责任单位。

这是尹思相对“清闲”的一天。刚刚过去的2020年，她和同事创下了一天接听9000余通电话的“历史纪录”。“那时是疫情防控的紧张时刻，忙得连口水都顾不上喝。”尹思所在的合肥市“12345”受理中心，2020年共受理140余万件群众诉求，这意味着平均每小时约

受理160件群众诉求。

“以前热线号码又多又杂，遇到事情不知道该打哪个。现在不管遇啥事，只要拨打‘12345’就可以。”吉林省辽源市市民刘源近日因公在北京出差一个月，返乡时不清楚辽源疫情防控政策，多亏“12345”接线员有针对性解答。

辽源“12345”热线自2016年底上线之初，便在吉林省率先探索整合政府系统及企业服务类49个公开电话资源；2018年继续整合国家部委明确设立的、话务量较大、有影响力的4条短号热线。整合后，受理量激增6倍。

【观察】记者在北京、合肥等先行试点地区看到，“12345”热线经归并整合后，受理量快速攀升。北京，2020年均受理量约3万余件，比前一年增长55%；合肥，受理量也以年均约15%的速度攀升，2020年更是同比激增82.3%。不断递增的“热度”量背后是滚烫的民生关切，也是对党和政府的信任和期待，各地应当按照国家“12345”热线归并清单要求，加快开展归并整合工作，加快建强搭好这一解决百姓急难愁盼的民生平台，进一步呼应民情、方便群众。

“12345”热线解决问题管用吗？

【数说】1162个办理机构一站式服务，百万字的知识库应对咨询。

【探访1】“试试看打热线，没想

到真给考场装了空调。”2020年5月27日晚，高考考生家长张传尚着急地拨通合肥市“12345”热线，反映中高考因疫情延期至7月后，考生或面临高温考验，建议在考场安装空调。令她没想到的是，仅仅一周多时间，合肥在所有中考、高考考场都安装了空调。

快速解决问题的背后是强大的热线应急机制保障。为有效解决群众诉求，合肥市将市县乡三级1162个涉及民生诉求的办理机构集中到“12345”平台，实行办理机构集中、一站式服务，让“12345”一个号码成为政务的总客服，并明确限时办理。

“要确保群众咨询‘答得好’。”合肥市“12345”热线办主任葛鑫生说，为了实现对群众来电咨询投诉的快速有效办理，热线办建立了覆盖790多个文件、近百万字的政府法规知识库，建起“受理、转办到反馈、回访、评价、督办”的闭环流程。对诉求人不满意的回复，人工审核员会在后台退回原单位重新办理，如果仍然办理不力，将提交至电子监察系统进行督办。

“除115名受理人员外，我们共18名工作人员，其中10人专职负责督办，确保每一个民意有响应、能落地。”合肥市“12345”热线办副主任杨思清说。

1月9日清晨，由于连续低温天气，合肥市市民桂女士家中的水管被冻住，年过八旬的父母用水很不方便。抱着试试看的想法，她拨打

了“12345”热线。“管用！短短半天内，合肥供水集团就来维修，还扛来两桶水解决我们急用。”桂女士说。

【观察】管用才是硬道理。采访中记者发现，北京、合肥等多地将“一号响应”纳入政府目标考核，市委主要领导当起“督办员”，采取“首问责任”制度避免部门间“踢皮球”。热线灵不灵，群众口碑是核心标尺。一些地区热线必须进一步优化服务，打得通、办得快、办得好，少一些“话术”、多一些赤诚，才能让“一号响应”真正成为百姓满意的“幸福之声”。

“12345”来电热榜有啥用？

【数说】“7×24小时”全天候收集百万民情民意。

【探访】“我是大兴区兴华园小区的居民，住进来十几年了，房产证一直办不下来。”长期以来，一直有群众通过北京“12345”市民服务热线反映兴华园小区房产证无法办理的难题，累计来电近百件。兴华园小区是北京市历史遗留房地产开发项目产权证办理难的一个缩影。

2019年9月，北京市规划和自然资源委员会与住建、税务多部门联合发文，为破解历史遗留房地产开发项目的“办证难”明确了办法。通过完善制度和成立专班，以“12345”热线为切入点，大兴区梳理全区历史遗留项目15个，制定“时间表”和“任务书”。2020年12

月8日，兴华园小区202户居民终于领到了期盼已久的房产证。

北京市市民服务热线中心主任张波介绍，2020年北京全市440多万市民群众反映诉求，其中疫情防控、市场管理、公共服务、住房等是群众来电的“热点问题”。“群众集中投诉，推动解决疑难问题，也提升了首都社会治理精细化水平。”

走进合肥市“12345”热线接听室，大屏幕上的当月热点问题“TOP5”格外醒目：疾病预防控制、物业服务、外地市问题、消费纠纷、农民工权益五项内容的电话接听量和占比一目了然，基于电话内容分析的当月热词直观反映了群众关注的民生痛点：疫情防控、工资发放、农民工权益等。葛鑫生说，今年将依托“12345”平台发现问题，利用大数据、人工智能手段对信息进行进一步挖掘和分析，通过定期分析报告，对倾向性、苗头性问题进行预警，为社会治理提供参考。

【观察】“12345”是及时有效的民声民意收集与反馈机制。目前个别地区热线办事中，依然存在各单位各办各事，对群众集中性、复杂性诉求不够重视的情况，各地整合归并热线过程中，应当把倾听民意放在工作“第一号”位置，不断提高精细化、智能化水平，多探索解决共性机制问题的治本之策，才能真正实现民有所呼、我有所应，推动治理现代化。

（参与记者：孟含琪、顾小立）

“今年的春节，我会去本地同事家里‘蹭饭’。看到他们的父母，就好像见到自己的爸爸妈妈，感觉和在自己家里一样。”谈起牛年新春的打算，广达上海制造城厂务管理处协调、台胞李国穗满脸都是笑意。

李国穗所在的广达上海制造城，是台湾广达电脑集团在大陆投资设立的生产基地。作为20年前建厂之初就来到上海的“元老”，李国穗对这座城市和这个拥有近四万名员工的巨型工厂感情颇深。

新冠肺炎疫情之下，广达上海制造城有近九成员工响应号召“就地过年”，李国穗和绝大多数台籍管理人员也将留在上海度过春节假期，管理厂区生产、照顾留沪外地员工。

除了带家人孩子去广富林遗址、辰山植物园等上海标志性景点，李国穗计划利用假期到松江区的泖港镇等地走走看看，感受一下正宗的“上海年味”。

“台湾也是一样啊，只有回到乡下老家才有真正过年的味道。”李国穗说。

作为大陆经济最发达的城市之一，上海汇聚了万余家台资企业和数十万台胞台属。考虑到防疫要求和时间、经济成本，这个春节许多台胞像李国穗一样选择“留守”。

上海真豆咖啡食品有限公司总经理陈正治2001年来到上海打拼。每个春节他都会准时返乡与家人团聚，今年成了一个例外。第一次独自过年的陈正治，除夕会和几位熟悉的台湾朋友相约一起吃年夜饭，并透过视频连线家乡的父

母亲人，互报平安、互道祝福。

“2020年受疫情影响，公司业绩一度大幅下降。好在大陆疫情防控有力，全年业务恢复到了往年的六七成。”陈正治说，期待新的一年扭转乾坤，大陆经济持续复苏带动公司业绩稳步回升，也希望疫情退散自己能早日返乡与家人团聚。

36岁的台青黄晓亭既是科麦（上海）烘焙食品贸易有限公司的公关经理，也是一位公益主播。第一个不在父母身边度过的新春佳节，她打算和闺蜜一起，通过自己的“公益梦想家”账号做几场直播。

之前的直播大多是为大陆偏远乡村的农产品“带货”，春节里黄晓亭打算转换主题，介绍一下台湾过年有哪些风俗，有哪些好吃好玩的。她说希望用这种方式表达对亲人的思念，也让更多大陆朋友了解自己的家乡。

与陈正治、黄晓亭不同，“登陆”十几年的上海鲁凯会务有限公司总经理陈杰伟已把在大陆过年视为一种习惯。最近几年的春节，一家五口几乎都在上海度过。

“台湾是故乡，上海是家。”陈杰伟说自己对上海蛮有感情，但因为工作繁忙，他对上海其实并不算太了解。今年春节，他会带着孩子去博物馆、迪士尼，也想逛逛老城隍庙和崇明岛，深度感知这座时尚与怀旧并重的城市。

“年深外境犹吾境，日久他乡即故乡。”对于在上海创业、工作、生活的众多台胞而言，这里早已成为“第二个家”。但每逢佳节，他们依然渴望回到故乡与亲人团聚。牛年新春，疫情留住了台胞们返乡的脚步，却阻不断他们浓浓的思乡之情。

上海台胞新春「留守」记

新华社记者 潘清

留得住脚步，阻不断乡情

中欧班列“长安号”新年首列跨境电商专列启程为欧洲消费者送上“新春礼物”

新华社西安2月9日电（记者李华）9日上午，伴随着悠扬的汽笛声，今年首列中欧班列“长安号”跨境电商出口专列从西安港始发，一路向西，开往德国诺伊斯，为欧洲消费者带去来自中国的“新春礼物”。

据西安国际港务区党工委副书记、管委会主任孙艺民介绍，这趟专列满载着41个集装箱的饰品、箱包、服装、手机周边产品等日用百货，从新疆霍尔果斯口岸出境，驰骋近万公里，12天后可抵达德国诺伊斯。

据组织本次专列货源的西安百福供应链管理有限公司总经理张翔介绍，专列搭载的商品主要来自义乌、深圳、上海、杭州等地。商品抵达德国后，企业将通过海外仓分拨到德国、比利时、意大利等欧洲多地。

张翔说，通过中欧班列“长安号”运输，成本比空运节省了80%，时效又比海运快了将近一倍。除此之外，中欧班列“长安号”还为企业提供了一个稳定的、不停运的运输通道，这对跨境电商企业来说尤为重要。

新冠肺炎疫情不仅重塑了全球物流和贸易结构，也改变了一些外国人的购物习惯。去年跨境电商异军突起，为全球消费者提供了较为活跃的消费方式。

此次跨境电商出口专列的开行，不仅为全国跨境电商企业提供了重要集散通道，也标志着中欧班列“长安号”跨境电商全国集结中心建设步入快车道，成为打造中欧班列（西安）集结中心的又一重要举措。

香港新春推广活动线上线下送祝福

新华社香港2月9日电（记者朱宇轩）由香港旅游发展局举办的“迎春接福·就在香港”新春推广活动日前开锣，采取“线上+线下”双模式，为市民送上新春祝福。

香港旅游发展局此前宣布，受新冠肺炎疫情影响，取消原定农历新年正月初一举行的“新春国际汇演”。由于疫情持续，旅发局采取“线上+线下”模式，于2月8日（农历腊月廿七）至26日（农历新年正月十五）举行新春推广活动。活动期间，旅发局举办网上“香港新春集市”，以及推出线下消费优惠。

旅发局介绍，网上集市由旅发局和香港餐饮业界合作推出，展出70多个香港品牌推出的逾百款贺年产品和美食，包括香港老字号和潮流品牌推出的贺年美食、具有香港特色的创意礼品和新春套餐等。市民还可以参与网络小游戏，有机会赢取网上集市的折扣优惠和精美礼品。

线下活动方面，旅发局表示，将继续与酒店、景点、餐饮、零售等业界推广线下优惠，包括酒店新春套票、商场礼遇、景点及不同商户的新春限时折扣优惠等。同时，网上集市的大部分产品也正在位于中环的元创方创意中心展示。

为宣传香港的新春节庆文化，旅发局推出一系列网络短片，如介绍牛年家居摆设、如何用广东话拜年等。此外，市民还可使用旅发局网站自制牛年主题电子贺卡，为亲友送上别出心裁的牛年祝福。



辽宁绥中：古村落里的“新乡愁”

新华社记者 余之臻 孙仁斌

爬过弯曲的盘山道，绕过一道盘梯田，采访车停在山顶一块篮球场大小的平地上。这是辽宁和河北交界的绥中县加碑岩乡王家店村老马上洼屯，春节前夕，新华社记者走进这座中国传统村落，去感受古村落里的“新乡愁”。

“白天把孩子送上学，我俩再爬上山来种地，石头缝里能长出几斤庄稼？那日子，别提多苦了。”张树华回忆说。

2019年，王家店村入选第五批中国传统村落名录。这个深山里古色古香的小山村逐渐被外界熟知。当地一家企业到村子里投资搞起旅游，土地统一流转后打造成玫瑰园、果园，村民们除了有土地收入还能到园子里做工，马洪路两口子的老宅被装饰一新打造成民宿，进山来的“驴友”、摄影爱好者络绎不绝。

在山沟沟里摸爬滚打了半辈子的夫妻俩，没想到摇身一变在家门口上起了班。

“以前可羡慕能出去打工的邻居了，现在俺们两口子一年收入差不多有3万元，比在外边打工强！”张树华笑得合不拢嘴。

端起高粱秧做的圆托盘，张树华把黏土包端到厨房去蒸。厨房里，热气蒸腾。

“今年这个年，挺开心，但也不圆满。”往灶膛里添了一把火，张树

华嘟囔着：“儿子在天津打工，赶上疫情，不能回来了。”

马洪路拎着一块猪肉进屋，听了媳妇这话，撇撇嘴：“别不知足啦，这日子一年比一年红火，还想咋地？”

张树华说出自己盘算已久的想法：“这两年村里游客越来越多，不少年轻人都回来搞旅游了，我合计着等疫情过去了，让咱儿子也回来！”

马洪路听了一怔，被媳妇说中了心事：“我也想这事儿呢，不知道他能不能愿意？”

“有啥不愿意的？咱屯子传了几百年了，家家户户姓马，年轻人要都走了不回来，这屯子往后不就没人了吗？”两口子的对话被一脚踏进门来的村小组长马绍昆听见了，他接过了话茬。

“现在村里都脱贫了，下一步就是琢磨怎么把咱这古村落建得更漂亮，守家在地，一样赚钱，干啥背井离乡去遭那个罪？”马绍昆说。

马洪路下定了决心：“行，回头我给他打电话，让他回来！往年过年，愁的是孩子回不回来，今年过年，盼的是孩子们回来，就别再走啦！”

夜幕四合，一束烟花升腾而起，点亮夜色。这座沉寂数百年的古村落，重又热闹起来。

1月份我国汽车产销量稳步增长

新华社北京2月9日电（记者高亢）记者9日从中国汽车工业协会获悉，1月，我国汽车产销量分别达238.8万辆和250.3万辆，环比分别下降15.9%和11.6%，同比分别增长34.6%和29.5%。

中汽协公布数据显示，1月，乘用车产销量分别达191万辆和204.5万辆，环比分别下降18.1%和13.9%，同比分别增长32.4%和26.8%。在乘用车主要品种中，与上年同期相比，交叉型乘用车产销有所下降，其他乘用车品种产销均

呈现增长，其中基本型乘用车（轿车）和运动型多用途乘用车（SUV）增速较为明显。

此外，1月，新能源汽车产销环比有所下降，同比呈现稳步增长态势，产销量分别达19.4万辆和17.9万辆，环比分别下降17.8%和27.8%，同比分别增长2.9倍和2.4倍。在新能源汽车主要品种中，与上年同期相比，纯电动汽车和插电式混合动力汽车产销保持快速增长势头，纯电动汽车增速尤为显著。

我国登记社会组织超过90万个

新华社北京2月9日电（记者孙少龙）记者9日从民政部获悉，民政部日前启用新版“中国社会组织政务服务平台”，进一步推进“互联网+政务服务”。平台显示，截至目前，各级民政部门共登记社会组织超过90万个，其中全国性社会组织2292个。

据介绍，该平台融合业务咨询、组织查询、登记办事于一体，优化了在线政务服务事项，集成了全新的社会组织信用信息公示系统、

社会组织政策法规库，方便公众办事查询。同时，平台还与国家政务服务平台进行了系统衔接，数据共享，实现了政务服务一体化。

社会公众可通过访问http://www.chinanpo.gov.cn/使用平台。通过该平台可查询社会组织基本信息、行政许可信息、年检（年报）信息、评估信息、表彰信息、行政处罚信息、失信信息以及涉嫌非法社会组织名单，并可进行在线投诉举报。

除夕夜“三星高照”辞旧岁“新年来到”

（上接一版）在我国古代天文学中，天蝎属商星，猎户属参星，刚好一升一落，永不相见，于是杜甫在《赠卫八处士》诗中说：“人生不相见，动如参与商。”

围绕“猎户三星”，我国民间衍生出好多说法，比如“三星高照，新年来到”“三星正南，家家过年”等。

农历新的一年，寄托了人们诸多美好愿望，于是人们便给“猎户三星”起了非常吉祥的名字，参宿一取名“福星”，参宿二取名“禄星”，参宿三得名“寿星”，寓意吉祥

幸福、健康长寿和丰足富裕。

每年的除夕之夜，“猎户三星”都会按时出现在南方天空，闪闪放光芒。专家提示说，如果天气晴好，除夕夜20时左右，有兴趣的公众向南方的夜空望去，就可以看到“猎户三星”。视力好的，还能用肉眼看到雾蒙蒙一团的猎户座大星云。如果使用望远镜观测，视觉效果会更好。随着时间的推移，“猎户三星”逐渐西移，等到它们飘移到了西方天空时，已经接近正子时，伴随着响亮的新年钟声，农历辛丑年正式到来。