

## 我省加强12345政务服务便民热线管理

# 12345热线实行7×24小时人工服务

河北日报(记者解楚楚)日前,省政府办公厅印发《河北省12345政务服务便民热线管理办法》,多管齐下,加强全省12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)管理,畅通民意诉求,规范运转流程,保障诉求人合法权益,提升政务服务质量和效率。

12345热线是指省、市、县、乡四级政府、雄安新区管委会设立的非紧急类综合公共服务平台,由12345电话及配套设置的微信、APP、网站等全媒体多渠道共同组成。按照“一个号码对外、省市县三级受理、各级各单位依责办理”的建设运行模式,12345热线7×24小时人工受理公众提出的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。实行对企业及群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。

办法明确,12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求,包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护

等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等;不受受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

12345热线实行分级受理、准确登记、分类处置、限时办理、逐级督办、回访评价、办结归档、考核问责的闭环运行机制。

根据办法,省市县三级热线应当通过12345电话及配套设置的微信、APP、网站等全媒体多渠道,受理对本层级有关部门的群众诉求。各级12345热线24小时内电话接通率一般不低于95%。12345热线对所有来电进行准确登记并形成服务工单,规范登记诉求人的联系方式、诉求内容及类别、涉事地址等信息。同时根据诉求情况,12345热线采取直接解答、三方通话、呼叫转接、派发工单、解释引导等方

式,对群众诉求第一时间分类处置。

针对限时办理问题,办法指出,承办单位应当在1个工作日内签收服务工单,对于不属于本单位职责范围内的诉求,应当在1个工作日内作出退单处理,并说明退回原因和办理建议,复杂、疑难事项可延长至3个工作日。对咨询类服务工单,承办单位应当在交办后3个工作日内办结并答复诉求人,同时反馈至派发服务工单的12345热线;对求助、投诉、举报、建议等非咨询类服务工单,应当在交办后7个工作日内办结并答复诉求人,同时反馈至派发服务工单的12345热线。确因情况复杂不能按时办结的,承办单位应当在时限届满前提出延期申请并说明理由,经派发服务工单的12345热线审核同意后予以延期,并将阶段性工作进展和延期情况告知诉求人。延期时限一般不超过5个工作日。

承办单位办结工单后,12345热线对

承办单位反馈的诉求办理情况,以电话短信核实、当面访谈、现场察看等方式开展100%回访。12345热线对好评的服务工单,直接办结归档;对差评问题重点核实,有明显疏漏或未落实的服务工单,退回承办单位重新办理。

办法提出,各级12345热线应当建立与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公益事业服务热线的联动机制。对紧急热线流转的非警务、非紧急事项,同级12345热线应当依规受理,及时转办至相关责任单位,做到紧密衔接、高效处置。对涉及水、电、气、热、道路、洪涝及疫情、环境污染等公共突发事件的诉求,12345热线应当第一时间转办至相关单位进行紧急处理。承办单位应当迅速启动应急处置预案,5小时内通过办理系统反馈初步处置情况,并在3个工作日内通过12345热线办理系统反馈处置结果。

## 省应对疫情工作视频调度会要求 更加精准有效落实好常态化防控措施 坚决巩固来之不易的防控成果

河北日报(记者张淑会)8月24日,省应对疫情工作视频调度会在石家庄召开,省委常委、常务副省长袁桐利主持会议并讲话,副省长严鹏程就当前重点工作进行具体安排。

会上,袁桐利到石家庄桥西区54所社区居委会疫苗临时接种点、河北医科大学第三医院、中山体育馆疫苗接种点进行了暗访检查。袁桐利要求,要坚决贯彻习近平总书记重要指示批示精神,全面落实党中央、国务院及联防联控机制决策部署,按照省委、省政府要求,更加精准有效落实好常态化防控措施,坚决巩固来之不易的防控成果。要精心组织核酸检测工作,扎实做好师生开

学检测、33类重点人群定期检测,严格按规范操作,确保高质量高效率完成。要紧盯疫苗接种目标,加大组织动员力度,讲究工作方式方法,强化接种安全管理,确保应接尽接、不出问题。

严鹏程要求,要坚决贯彻自愿接种原则,准确把握工作推进方法,防止简单压任务甚至弄虚作假,切实把好事办好。要深入开展宣传发动,扑下身子走村入户,面对面了解情况,用群众听得懂的语言讲解政策,真正打开群众心结,不断扩大接种范围,确保实现应接尽接。要加快推进高质量常态化防控工作,做到全覆盖、无遗漏,真正管好用好,确保设备尽早发挥作用。

## 葛海蛟在辛集调研包联服务民营企业时要求 聚焦问题精准服务 助推民营企业持续高质量发展

河北日报(记者董昌)8月24日,副省长葛海蛟带领省有关部门负责同志,到辛集市调研包联服务民营企业发展情况。他要求,各级各有关部门要认真落实省委、省政府部署要求,把包联服务民营企业作为开展党史学习教育的重要任务,主动帮助企业纾难解困、提质增效,全力推动企业做强做优和高质量发展。

葛海蛟一行深入河北金谷再生资源开发公司、中科科技园项目工地,详细了解生产运营、研发创新、项目建设等情况,并召开企业座谈会,面对面听取意见建议,协调解决重点难点问题。他指出,民营企业是全省经济社会发展的主

力军,在稳增长、促转型、保就业等方面发挥了重要作用。各企业要立足新发展阶段,主动融入新发展格局,以长远眼光研判形势变化,坚持稳字当头、稳中求进,聚焦主业和细分领域加大创新投入,持续增强价值创造能力和市场竞争力。要用足用好财税、金融、社保等各项政策,加强管理创新和技术改造,努力实现降本增效。各级各有关部门要压实领导包联服务责任,畅通政企信息沟通渠道,建立健全协调督办机制,一企一策、分类指导,着力解决政策落地难、要素制约、创新能力不足等问题,加快推动民营经济转型升级和高质量发展。

## 加强隐患排查治理、学生安全教育、食品安全管理

# 省教育厅发布秋季开学安全提示

河北日报(记者马利)开学在即,省教育厅日前发布秋季开学安全提示,在校园隐患排查、安全教育、校园疫情防控等方面进行部署。

学校应加强隐患排查治理,在开学前和开学初对教室、宿舍、食堂等场所的安全隐患进行全面排查整改,并对校园食品、消防、校园治安等重点工作进行专项检查,及时消除各类安全隐患。加强学生安全教育,上好“开学安全教育第一课”,利用多种形式,对学生开展交通、火灾、食品、防踩踏、防溺水、防意外伤害等方面的安全教育,并尽快组织安排一次

应急演练,提高学生安全防范意识和自救自护能力。加强食品安全管理,及时清除超过保质期或腐败变质的食品原料,对食堂后厨和就餐场所、设施设备和蓄水池等进行全面清洁和消毒,加强诺如病毒和肠道传染病防治工作,严防发生食源性疾病。加强心理健康管理,开展学生心理健康筛查,健全筛查预警机制,及早实施精准干预。加强校园疫情防控,科学精准做好校园常态化疫情防控工作,确保师生生命安全。

学生应注意防疫安全,养成健康的卫生习惯,做好健康监测和个人防护,维

护校园公共卫生安全。注意交通安全,不乘坐三轮车、农用车等无客运资质的车辆或超载的交通工具,不搭载陌生人的车辆。注意保护自身安全,不玩危险游戏,不携带管制刀具、易燃易爆等危险品进入校园;不在放学后或节假日私自下水游泳,严防发生溺水事故;遇到心理困惑时,向辅导员、班主任或学校心理健康教育中心寻求帮助。注意食品安全,不吃“三无食品”,不买无证经营和小摊小贩的食品,个人餐具要及时清洗,养成餐前洗手习惯。注意信息安全,不要相信游戏充值、虚假中奖、刷

单赚钱等类型的诈骗,不要轻信不明对象的可疑信息、电话,不把自己的信息透露给陌生人。

家长要切实履行监护责任,加强对子女在放学后、节假日等溺水事件易发期安全的监管,对子女行踪做到“知去向、知同伴、知内容、知归时”,严防学生校外期间出现监管真空。加强安全教育,以身作则,示范引领,提高学生的安全防范意识和应急处置技能。加强家校协作,督促孩子按时上学,家校及时沟通,积极配合学校加强疫情防控。



## 采煤塌陷区 “变身”绿色公园

8月24日拍摄的石家庄市井陘矿区由采煤塌陷区改造而成的杏花沟湿地公园(无人机照片)。

石家庄市井陘矿区有着长达100余年煤矿开采历史,也因地下煤炭开采形成多处采煤塌陷区。在2015年最后一座矿井关停后,当地着力对采煤塌陷区进行生态修复,因地制宜将塌陷区改造成集观光旅游、平衡生态为一体的湿地公园,使采煤塌陷区“变身”山水相依的“生态客厅”,成为群众休闲娱乐的好去处。

新华社记者 骆学峰摄

## 价值老总读报

# 华药胜诉,告诉我们什么?



河北日报副总编辑 王莹

17年,几乎是一个婴儿长大成人的时间。华北制药集团有限公司却用了17年打了一场跨国官司,并赢得胜利。

当地时间8月10日,美国联邦第二巡回上诉法院再次撤销了纽约东区法院做出的责令河北维尔康制药有限公司及其

母公司华北制药集团有限公司赔偿原告损失1.53亿美元的一审判决,退回案件并指令地区法院驳回原告起诉且不得再诉。

这起案件始于2005年,被称为“美国对华反垄断第一案”。美国部分客商以价格共谋、形成垄断为由,对包括华药集团在内的中国4家主要维生素C生产企业提起诉讼,并要求赔偿15.7亿元人民币的损失。出于多种因素,其他3家企业同意与美方和解,只剩下华药“孤军奋战”,经历了败诉、胜诉、再败、再胜,又重新的历程,可谓一波三折。

打赢这场官司带给中国企业哪些启示?我想,可以从两个方面来看。

首先,华药胜诉,无疑开创了一个良好“先例”,具有示范意义。美国是判例

国家,有着“遵循先例”的传统,首例诉讼往往会成为过后同类案件的审判标准。

美国对华发起反垄断诉讼案,华药是第一个,但绝不是最后一个。10多年来,不仅是维生素这样的原料药领域,在钢铁、光伏等资源领域,在互联网、通信等科技行业,中国企业一直都是欧美相关诉讼的“常客”。所以,该案胜诉不仅为华药挽回了巨大损失,更为中国企业开拓国际市场增强了信心。

其次,华药胜诉,关键在于美方法官在本案中采取了“国际礼让”原则。简单地说,就是为了尊重外国国家主权和司法主权,法院在某些特定案件中适用外国法律,或者限制国内法律的适用。诉讼过程中,中国商务部多次致函美国法

院,说明相关中国企业的行为完全符合中国法律,美国法院基于中国企业在中国的合法行为而对其处以巨额惩罚性赔偿是完全不合适的。因此,面对诉讼“大棒”,如何用好本国和他国法律保护自己,对“走出去”的中国企业是一堂必修课。

事实上,华药胜诉背后还有一个更重要的底层逻辑,那就是中国企业参与国际经济大循环,首先要有敢于斗争的勇气,同时还要有强大的核心竞争力。与17年前相比,今天世界维C产业和市场规模都发生了根本变化。全球超过90%的维C由中国工厂生产,美国进口维C80%来自中国,世界已离不开优质而又便宜的中国维C产品。这就好比参加长跑比赛,一骑绝尘的强者,不会被其他选手纠缠不清。



扫码看视频

## 京津冀氢燃料电池汽车示范城市群获批 唐山、保定市入围

河北日报(记者王育民 通讯员张斌)近日,唐山市、保定市与北京、天津等地联合申报的京津冀氢燃料电池汽车示范城市群,被财政部、工业和信息化部、科技部、国家发展改革委、国家能源局五部委联合批准为首批示范城市群。4年示范期间,相关部委将采取“以奖代补”的方式,对入围示范的城市群按照其目标完成情况给予奖励。

据了解,氢燃料电池汽车具有零污染、可再生、加氢快、续航足等优点,推广应用氢燃料电池汽车,对改善城市空气质量,推动交通领域降碳工作具有积极的促进作用。京津冀氢燃料电池汽车示范

城市群由北京大兴、海淀、经开区、延庆、顺义、房山、昌平,天津滨海新区以及我省唐山市、保定市和山东省滨州市、淄博市12个城市(区)组成。

今年以来,唐山市发布了《唐山市氢能产业发展规划(2021-2025)》,明确了产业链发展、示范应用、载体平台建设、节能减排四方面的发展目标;规划了“一轴、一港、三大平台、多点支撑”的总体布局,谋划“十四五”期间在全市规划30座加氢站,推广3000辆氢燃料电池汽车。届时,唐山将成为京津冀区域仅次于北京市的第二大氢燃料电池汽车示范区域。

## 年底前农村818万人将实现饮用江水

(上接第一版)

按照计划,到今年年底,南水北调受水区城市建成区内生活饮用水以及建成区外具备直供条件的工业企业用水,水源为地下水的要全部切换为引江水。会议要求各地要强化组织领导,尽快实施置换工程,加快项目建设进度,确保如期完成置换。要按照取水井关停计划组织推进关井并

动,对已关停的取水井,要及时建立工作台账,录入取水井管理信息系统,并加强监督管理,防止明关暗用、停用复用等行为发生;对已实现水源切换但未关停的取水井,要组织有关县(市、区)限期关停;对已具备水源置换条件但未切换水源的,要采取有力措施尽快切换水源,年底前全部完成关停任务。

(上接第一版)面向全球的陆海空立体互联互通格局全面构筑,联系全国主要城市群的综合交通通道全面畅通,京津冀一体化交通网络全面形成,城镇节点干线交通网络全面覆盖,智慧、绿色、平安、人文交通发展水平居全国前列,交通治理体系和治理能力现代高效。

到本世纪中叶,高质量绘就交通强国河北篇章。全面建成安全、便捷、高效、绿色、经济的现代化综合交通运输体系,交通运输总体发展水平进入全国先进行列,为建成在国内外具有广泛影响力的社会主义现代化强省提供

“推动2个方面发展”。推进综合立体交通多维度融合发展,包括推进多种运输方式深度融合、交通网与运输网络能源网深度融合、交通与区域发展格局融合、交通与相关产业融合4项任务;推进综合立体交通高质量发展,包括强化交通安全保障、提升智慧交通水平、深化绿色安全交通建设、提升交通治理能力4项任务。

为把蓝图变为现实,我省将在4方面重点发力。抓紧制定我省规划纲要实施意见,明确重点任务和责任分工,加快推进各项工作开展;进一步完善交通