



疫情防控升级后,市民咨询求助信息大幅增长,市12345热线架起“暖心桥”——

## 政府热线服务群众不掉线

疫情防控升级后,市民咨询求助信息大幅增长,从前期日均3000多件激增至日均5000多件,我市12345热线全体工作人员坚守一线,在战疫紧要关头和全市人民并肩奋战,确保暖心服务不掉线。

### 日均来电一路猛增

“老母亲已104岁高龄,到护理院需要提供核酸检测阴性报告,但是,母亲腿脚不便无法行走,可否安排人员上门核酸检测?”家住崇川区世纪东城的蔡师傅向市12345政府热线发出紧急求助。

“您先不要急,我们来想办法……”

面对百岁老人特殊需求,接线员立即联系了崇川区相关职能部门。很快,反馈来了:属地社区已协调观音山卫生院完成上门服务工作,老人次日就可以去护理院。自己的求助不但回音迅速还及时解决,蔡师傅在电话那头感动不已。

启东一位市民,同样提出一个特殊求助:他带父亲从启东赶往通大附院就诊,被诊断为恶性肿瘤需立即住院,但由于启

东为重点关注地区,住院申请被拒绝。

12345热线接线员紧急联系通大附院。经半小时沟通协调,通大附院表示:根据现有政策,启东患者需实行“3+11”健康管理措施,但为确保危急重症患者获救治,建议患者先在医院过渡病房进行疾病诊疗和新冠排查,排查结束后再入住专科病房……

4月9日,记者在采访中了解到,疫情防控升级后,市民咨询求助信息大幅增长。自2月以来,受理量从前期日均3000多件,一路猛增至日均5000多件。其中,疫情防控类诉求占比超25%。

### 战时模式助力防疫

在疫情防控主战场,市指挥中心进一步强化运管协同,构建“人工集中接听+居家远程座席+县(市、区)‘多援一’+智能语音客服+志愿者”服务模式等举措,和人民群众心连心共克时艰。

4月6日,市疫情防控指挥部发布《关于疫情防控措施动态升级调整的通

告》后,市12345在线平台火速切换成“战时模式”,紧急调动党员、优秀青年70人进入集中封闭管理,调配近百名服务代表实行居家远程接听。

与此同时,政府热线平台同步启动县(市、区)12345“多援一”支撑,紧急调用电信近40名党员志愿者全力保障热线平台24小时全天候不间断服务,助力南通市精准疫情防控。

### 多线作战共破难题

“请问,我现在人在南京,因为疫情无法返通,能不能采用远程视频连线方式办理房产抵押?”黄女士打来的一个求助电话,让政府热线当班的资深接线员,备感棘手。

接线员了解到,黄女士欲将名下位于崇川区的一套房屋办理抵押贷款,但根据规定房产抵押必须本人到场办理,可黄女士人在南京一时无法回通。

为尽快帮助黄女士解决问题,热线平台及时对接市自然资源和规划局。

经沟通,职能部门工作人员主动联系了黄女士,告知她可以提交经过公证的授权委托书,委托他人办理抵押手续……

难题,一天内获解。“急民所急,想民所想”。最新疫情防控工作启动以来,政府热线落实的此类为民解忧之事,数不胜数。

战疫紧要关头,群众再小的事,也是大事。一到深夜,新冠疫情防空12345先锋突击队员,仍牢牢坚守岗位无倦意;增援的辅助管理人员熬夜学习业务系统操作流程,做好服务公众各项准备;近百名居家服务代表全情投入,远程线上回应公众各类诉求;电信志愿者服务者整齐有序,全面助力12345全媒体渠道畅通;县(市、区)12345“多援一”服务代表,多线作战,全时段倾听民众心声,协助解决各类难题……

“你不必感谢我,但我一直守着你!”记者采访中,热线工作人员龚慧颖道出小伙伴们们的共同心声!

本报记者 周朝晖

## 税费服务战疫突击队成立

12366服务不断线,税费优惠不停顿

本报讯 (记者张亮 通讯员陈超)7日,我市升级部分区域疫情防控措施首日,南通税务12366接听了948个来电,话务员们人均接听量比平常多了20余个。时值新的税费优惠政策实施首月,为了服务不断线,大家前一晚火速集结单位。

在我市发布部分区域动态升级疫情防控措施通告的1小时内,市税务局30人的“税费服务战疫突击队”组建完成,成员们赶在零点前带着洗漱用品和换洗衣物奔赴单位,“封闭”办公,以最快速度全面落实疫情防控部署要求,全力保障疫情期间税费服务不断档、不掉线。

突击队员们克服在岗人员减少、热线电话增多的困难,主动放弃了午休,全员轮岗值班。而身处管控区、封控区的话务员们也时刻保持电话、微信畅通,提供远程支持。

12366热线同时是南通税务的线上办税中心。疫情防控措施升级以来,这里成了“非接触式”办税的“主战场”。4月份是增值税期末留抵退税政策进一步加大实施力度的首月,部分纳税人由于出行管控,无法获知申请时需要填写的数据,退税申请受限。12366连夜制作电子操作手册,上传至税企联络微信群、QQ群,让纳税人缴费人随时随地查阅学习。线上办税人员主动与纳税人对接,帮助查询数据,辅导填报申请,短短两天办理数百次退税业务,让纳税人居家也能畅享办税、安心办税。

## 如皋海事处力保民生物资运输通畅 470吨大豆油运往上海

本报讯 (通讯员薛亚 记者吴雷云)4月7日在,南通如皋海事处的精心保障下,“泉霖粮油XX”轮经如皋永友粮油码头装载470吨大豆油,安全驶往上海朱家浜码头,供应上海市民生产生活需求。

7日上午,南通如皋海事处快反处置中心了解到“泉霖粮油XX”轮靠泊辖区永友粮油码头,计划装载470吨大豆油开往上海朱家浜码头。得知相关情况后,中心为该轮开辟绿色通道,协调码头优先保障其靠泊、装货,船期得到大幅缩减。为确保该轮航行安全,南通如皋海事处执法人员还对该

轮进行专项检查,对其航行、消防、救生等设施设备进行了逐项排查,指导船舶在开航前纠正安全缺陷。在得知该轮本航次航行时间近12小时后,执法人员提醒船舶驾驶人员注意休息,杜绝疲劳驾驶,确保物资运输安全。

为全力保障防疫民生物资运输安全,南通如皋海事处及时掌握重要物资船舶航行、靠泊计划,在落实疫情防控要求的前提下创新工作模式,为民生物资运输船舶开辟绿色通道,4月份以来累计保障煤炭、成品油等2.4万吨民生物资安全进出港,为打赢疫情防控贡献了海事力量。



6日,上海振华重工集团(南通)传动机械有限公司工人在车间安装沙特阿美项目绞车。2月以来,上海振华(南通)传动在厂区设置核酸采样点,化解了员工外出核酸检测风险大、耗时长的难题。公司立足战疫情、保生产“两手抓”,一季度实现产值同比翻番。  
保建军 许丛军摄

## 苏锡通园区防疫工作中,他们奋战在幕后,却与防疫工作息息相关——

# 防疫“隐形”力量 筑起坚实堡垒

在苏锡通科技产业园区的疫情防控线中,有一群人,他们并不直接出现在疫情一线,但所有防疫工作都和他们息息相关。“快、准、稳”是对他们的共同要求,他们是奋战在园区疫情防控中的“隐形”力量。

### 园区战疫的“最强大脑”

苏锡通园区管委会一楼,每当夜深人静时,总有几盏灯一直亮着。这里是园区疫情防控指挥部,指挥部成员正挑灯夜战,开会、打电话、核对信息……他们已经连续一个多月在此坚守。

指挥部是防疫工作的大脑和中枢。一个个权威发布、一条条防疫指引从这里发出;一份份流调报告、一项项防控措施由他们制定……虞雪华作为疫情防控指挥部综合专班总牵头人,他的工作内容可谓“上接天线,下接地气,中间还要凝聚力量”。既要落实传达各项文件精神、收集汇总各类疫情数据、研判下

达疫情防控各项指令,又要紧急联络一线防疫人员、协调处理各类防疫事项,安排部署疫情防控排查工作、制定各项工作方案等。

自2月9日接到命令以来,虞雪华没有再回过启东老家,“白加黑”“五加二”成为他的工作常态。“面对来势汹汹的疫情,指挥部20多名成员迎‘疫’而上,定要为园区企业和群众筑起抗疫坚实堡垒。”

截至4月8日,苏锡通园区第五轮区域全员核酸检测结果全部阴性。核酸检测工作井然有序的背后,既有以虞雪华为代表的指挥部全体成员连续奋战、义无反顾的坚守,更有园区疫情防控工作逐步摸索出全套协调统筹的经验。

### 实验室里的“不眠”检验人

4月8日凌晨,南通苏锡通科技产业园区江海医院PCR实验室里灯火通明,主管技师黄洁琼和徐锐紧张而有序

地检测当日送达的核酸采样样本。这几天,江海医院检验科要完成苏锡通园区核酸样本日检测量近3000管,出报告时间6小时以内,单日完成最高检测量近3万人次……黄洁琼和同事们成为检验科里的“不眠人”,全力保障园区核酸检测进度。

为给群众出具更加快速、准确的报告,检验科5名检测人员分成两班,24小时连轴转,确保每天完成检测任务。

核酸样本检验工作繁杂,还要力争精准无误。黄洁琼说:“相比一线防疫人员在外面风吹日晒,我们坚守在‘看不见’的实验室里,相信大家齐心协力,一定能早日还园区群众一份安心。”

### 与时间赛跑的信息“验证者”

近三周来,园区流调组组员,来自苏锡通园区公安分局江海所的崔星辰就开启了“5+2”和“白加黑”的上班模式。

“在流调组,我主要负责实地流调工作,每天根据推送的信息,迅速排查出密接、次密接等风险人群。”崔星辰说,在流调这个链条中,任何一个环节都必须真实,对于听到的回答,要通过技术手段和实地调查来验证、补充信息,他就是那个信息“验证者”。

3月底以来,园区有多例阳性停留轨迹。这背后,是500多份与之相关的流调报告。一份份真实的流调报告,见证了崔星辰这样流调员的辛苦。“流调工作既要精准有效控制疫情,也不能打扰老百姓的工作生活。晚上,我们就将监控拷回家再仔细查看。”

“这段时间,我们所有的流调员都是24小时连轴转,有时一天的休息时间不足三小时,有时要穿闷不透气的防护服去调监控,几个小时不脱……但这是职责所在,疫情不退,我们就要全力以赴做好流调工作。”崔星辰说道。

本报记者 吴雷云

## 坚决扑灭疫情 支持上海抗疫 全力落实中央和省委部署要求

(上接A1版)完善联动机制,提升流调溯源质量和速度,确保数据核查“日清日结”,人员管控“事不过夜”。管控封控要严格规范,按照动态升级防控措施的要求,严而又严、细而又细做好封控管控各项工作,最大限度降低传播风险。核酸采样要应检尽检,优化采样检测组织工作,对采、运、检、报各环节流程再造,持续提升检测速度和精准度,真正做到“全员、有序、安全”。工作机制要优化完善,加强市级统筹、市县镇村四级联动、部门协同,确保指挥体系更加高效、沟通衔接更加顺畅、工作反馈更加及时,不断提高疫情防控科学化、精准化、高效化水平。要切实强化学校疫情防控工作,压实压实学校主体责任,进一步加快全面流调溯源,严格核酸采样、环境消杀和闭环管理,减少一切不必要的流动,做好师生员工的教育引导、心理关怀和生活服务等工作,守护好师生员工的身体健康。

会议以视频形式召开。市委常委、市政府班子全体成员,市新冠肺炎疫情防控联防联控指挥部各成员单位在主会场参加会议。各县(市、区)、南通经济技术开发区、苏锡通科技产业园区、通州湾示范区设分会场。

## 助力苏锡通园区低碳(零碳)建设 苏通天电首个分布式光伏项目顺利并网

本报讯 (记者吴霄云)7日,从南通苏锡通控股集团传来消息,南通苏通天电新能源有限公司首个分布式光伏项目已顺利并网。

苏通天电成立于2021年4月,由苏锡通控股引进南通天生港发电有限公司、央企子公司国能龙源环保有限公司、民营企业上海蓝箭电控设备南通有限公司等共同成立。苏通天电成立以来,整合苏通天电股东方的专业化设备集采优势,在享受低于市场价格的同时,要求最大限度提升企业供电系统的安全可靠性。屋顶分布式光伏项目的开展不仅将有效降低园区能耗统计总量,更将减少企业的用能成本,保证企业生产经营用电的基本需求。自成立以来,苏通天电在苏锡通控股及园区各职能部门的全力支持下,分块分区域摸排了园区所有可利用屋顶资源,目前已与多家企业签订了《分布式光伏项目合同能源管理合作协议》。

首个分布式光伏项目位于苏锡通园区广岛铝工业(南通)有限公司厂区范围内,涉及混凝土屋面、彩钢瓦屋面、草坪光伏、车棚光伏等多种应用场景,总装机容量1280kW。该项目建成投产后,年均发电量约为150万千瓦时,能够完全就地消纳,减少二氧化碳排放量1495.5吨/年,节约能耗标煤184.35吨/年。同时为企业节约用能成本约24万元/年,为企业申报节能产品认证或低碳产品认证打下坚实的基础。

## 海安百岁老人健康有约 家庭医生每月给予保健指导

本报讯 (通讯员施红云 记者赵勇进)今年海安市继续推行“百岁老人健康有约”服务项目,且放宽到95岁以上,列为2022年十五件为民办实事项目之一。至3月底,该市已签约1690人。

近年来,海安市卫健委通过调研,摸清全市95岁以上老人健康状况底数,对百岁老人持续开展精准的医疗服务,进一步构建“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的老年健康服务体系,切实提高老年健康服务质量,不断满足老年人的健康服务需求。服务按照“医患统一、分层结对”的原则,为百岁老人提供家庭医生签约服务、居家点单式护理服务。服务经费按每年每名百岁老人700元的标准,由市财政安排。

年初,白甸镇丁华村9组吴老太与镇卫生院医生朱慧娴签约后,朱慧娴当即对老人进行血糖、血压、血氧饱和度、心电图等检查。同时对老人进行中医体质辨识问诊、高血压随访等服务,并开出低盐饮食、少食动物内脏等高胆固醇食物,多食蔬菜水果等“高血压健康处方”。疫情防控期间,朱慧娴还通过电话叮嘱老人一定要规范服药,保持血压稳定。

家庭医生签约服务,按照老人意愿与家庭医生团队签订“海安市百岁老人家庭医生签约服务协议书”,明确双方职责和义务。村卫生室家庭医生为百岁老人建立电子健康档案,签约医生给予健康、预防、老年保健等方面指导,每月不少于一次。

## 真金白银助企强企 启东汇编100项惠企政策

本报讯 (通讯员钱爱仁 记者黄海)记者昨天获悉,启东市印发《启东市优化营商环境企业优惠政策汇编》,打造“万事好通·益企启”营商环境品牌。疫情当前,传递启东市委市政府惠企稳企强企的坚定决心,释放同企业和衷共济、共渡难关的强烈信号,推动市场主体持续活跃、生机盎然。

《汇编》包括启东市支持和服务企业发展、招商引资、招才引智等相关内容,涵盖先进制造业、现代服务业、科技创新、招商引资、审批服务、人才就业、财税金融、文化卫生、市场监管、法治服务等10大类100项企业优惠政策。

启东先进制造业惠企政策主要包括对工业重大项目、技改投入、“1521”培育企业等给予奖励,金额最高达1亿元;现代服务业惠企政策主要包括对生产性服务业和新兴服务业项目给予最高1000万元奖励;科技创新惠企政策主要包括对重大科技项目、研发平台等给予奖励、补贴和贷款支持;招商引资惠企政策主要包括鼓励发展跨境电商及外综服务平台,对国家级外贸转型升级基地、企业自建海外仓、租赁海外仓等方面给予补助和奖励。

此外,启东审批服务方面的相关惠企政策主要包括加快工业项目的规划审批流程、缩短审批时限,平均办理时限比承诺时限缩短1个工作日;人才就业方面包括对企业引进人才、高层次人才等给予奖励、补贴和补助;财税金融方面包括对企业上市、小微企业、企业研发等给予奖励、减免等。