

新时代 新征程 新伟业

YMG全媒体记者蹲点记

12345 政务服务便民热线每天超1万个电话背后——

# 让群众“急难愁盼”有“着落”

“您好，烟台12345政务服务便民热线，请问您需要什么帮助？”13日下午四点，话务大厅内电话铃声此起彼伏，话务员端坐在电话机前，一边接听电话，一边在电脑上迅速查找相关政策信息，解答问题的同时还要做好记录。

近年来，烟台12345政务服务便民热线用优质、高效的服务为百姓解决了一件又一件的“身边事”“烦心事”。用政府部门的“回音”，换来群众的安心；让“急难愁盼”有“着落”，赢得群众的满意。

## 提速提级 解决群众“急难愁盼”

热线大厅内，“践行初心 担当使命 对党忠诚 不负人民”的标语显示着12345政务服务便民热线一以贯之的核心要求。

热线有9个话务班组，281名话务员，大家全年365天、全天24小时轮班值守。临近春节，疫情防控、市场监管、交通运输等方面电话咨询量激增，话务员一天到晚都在工位前认真接听每一通来电。

按照工作规范，话务员要把政策弄明白，能回复的当场回复，需要协调其他部门处理的，要立即转派落实；同时，负责前台受理的热线话务员与负责后台办理的各部门要有效联动，形成从接听到解决的闭环机制。

去年12月中旬，话务员接到了上百条关于研究生招生考试的热线电话。部分考生反映考前核酸检测结果迟迟未出，还有个别考生核酸结果为阳性，预订的酒店不予办理入住。12345热线立即将相关线索汇总至市委疫情防控指挥部，经多部门联动协调，第一时间制定核酸阳性考生服务管理研判意见，由各考点所在区统筹阳性考生考试期间交通和服务安排，在考点设立隔离考场，确保每位考生都能顺利参加考试。

像这样为来电市民解决问题的例子，对于12345热线来说，是最日常的工作。党的二十大胜利召开后，作为连接党和政府与企业群众的“连心桥”，12345热线以更高的服务效率和水平为目标，对各岗位、全流程、各环节提出了更高的工作要求。“对于涉及民生、教育、就医等方面的问题，我们会格外关注，也会第一时间上达至市委、市政府，帮助政府及时制定出台合民心的政策。”热线负责人宋国梁说。

## 24小时坚守 当好群众的“服务员”

13日上午8时许，话务员黄霆刚刚打开电脑系统，就听到耳机的来电音。鼠标上移，点开系统界面来电图标，通话开始。“您好，请问有什么可以帮您？”4年来，

这句话她已经重复了数万次。

傍晚5时许，夜幕降临，窗外车水马龙，路人行色匆匆。黄霆抬眼看了一下当天的电话量，呼入总量显示“110”。

随着疫情防控政策调整，12345热线成为市民反映疫情相关问题的重要渠道，去年12月初，日均来电量激增至2万余次。然而，随着新冠病毒感染，居家隔离人员不断增加，人手最紧缺时只有不到100人在岗。为保障热线正常运行，市12345立即启动应急预案，对话务员班次、办公形式进行应急调配。所有在岗人员加班加点，即时答复群众咨询。

“最忙时每人每天要接听近200个电话。那会儿有不少同事居家隔离，不过不管是在单位，还是在家里，大家都咬牙坚持。现在电话量已经恢复正常。”黄霆说。

热线话务员是倒班制，7×24小时服务，365天不打烊，即使春节也不例外。黄霆来“热线”四年，有两年的除夕夜是在单位度过的。

“您好，请问有什么可以帮您？”“感谢您的来电，请您稍后对我服务评价，谢谢！再见！”黄霆离开时，热线呼叫大厅依然一片忙碌。

## 以人民为中心 发挥“连心桥”作用

据宋国梁介绍，热线自成立以来，就实行“7×24”小时不间断服务，为老百姓解决“急难愁盼”问题。随着老百姓的信赖度越来越高，热线呼入量也迅速攀升，2019年，年呼入量只有62万，2022年达到402万，日均呼入量过万。疫情期间，12345热线成为一条生命热线，最高峰时，平台一天要接听2.2万通电话。

为积极应对骤增的来电量，烟台12345热线启动疫情防控应急预案，实行封闭管理，突出人文关怀，落实落细疫情防控措施。工作间隙，大家加强与疫情防控部门沟通对接，及时掌握最新疫情防控知识，提高诉求回应准确率。“没有一个人抱怨，也没有一个人退却。我们给所有话务员发放了防疫用品和润喉糖，为夜班话务员预订夜宵，充分做好后勤保障工作。”宋国梁说。

就是通过这样一条连通群众的“热线”，让民声得以反馈，政策得以落地。这条政府与市民间的情感纽带，让每一个个体命运与城市命运相连。

宋国梁表示，接下来，热线将继续坚持以人民为中心，以“钉钉子”精神和忧患意识，将运营落到实处，让12345热线成为社会治理的“总入口”、城市的“总客服”，发挥好“连心桥”作用，为智慧烟台建设贡献力量。

YMG全媒体记者 盖鹏

芝罘区东山街道东花园社区：

## “学习强国”送“福”进万家

本报讯(通讯员 王妍 摄影报道)1月17日，烟台市芝罘区东山街道东花园社区结合当地春节“民俗文化”，开展了“学习强国”送福进万家活动，组织由芝罘区美术家协会和文联志愿者协会的志愿者走进东花园社区。

活动现场，芝罘区美术家协会的书法爱好者们挥毫泼墨，书写了带有美好寓意的春联和“福”字。社区工作人员将带着浓浓的墨香、饱含新春祝福的春联和“福”字送给辖区居民和商户，并为他们送上了新春的祝福。

在为广大群众送去新春祝福的同时，东花园社区还开展了“学习强国”APP现场推介、学习积分兑换活动，为参与活动的群众准备了小礼物。此次活动，进一步提高了群众对“学习强国”学习平台的知晓率和参与度，让群众的学习热情登上了新台阶。



1月18日上午，一场别开生面的婚纱秀在碧海饭店举行。当日，碧海饭店2023年婚宴营销策划拉开了新春促销活动的序幕，现场推出订婚宴送汽车服务、送非遗传承人手工喜饼、送体检卡等优质服务。中国传统春节将至，随着我市促消费力度的节节“升温”，商家们也纷纷推出多种迎新春促销活动，线上线下同步发力，使人们感受到了浓浓的年味儿。

YMG全媒体记者 柳昊杰 通讯员 张旭光 摄

蓬莱公路中心开展节前走访慰问活动

## 岁寒情深暖人心

本报讯(通讯员 张敏 宁欢)为深入贯彻落实党的二十大精神，持续落实保障和改善民生，16日下午，蓬莱公路中心组织党员志愿者前往紫荆山街道西关小区开展春节前走访慰问活动，为社区孤寡老人困难家庭送上一份温暖和来自公路大家庭的关怀。

寒风凛冽，关怀不减。志愿者们带着大米、鸡蛋、花生油、牛奶等慰问品，与群众热情交谈、嘘寒问暖，询问他们的身体状况和生活情况，嘱咐他们照顾好自己的身体，注意保暖。蓬莱公路中心着力解决群众最急最忧最盼的突出问题，将各项惠民利民的好政策落实落细，不断增强群众的获得感、幸福感和满意度，让困难群众感受到党和政府的浓浓暖意。

“感谢党和政府时时刻刻关心我们，心中感到很温暖，在今后的生活中，一定不辜负党和政府的关心和期望，我们坚信以后的日子会越过越好。”被慰问的困难群众纷纷表示。

## 专题

“国有大事，必饮长城”，作为中国葡萄酒的一张名片，长城的“国酒”标签已经成为共识，而位于蓬莱区刘家沟镇的中粮长城葡萄酒(蓬莱)有限公司，无疑是成就佳酿的一方宝地。公司隶属国资委直属央企——中粮集团有限公司，是专业化生产中国驰名商标“长城”牌系列葡萄酒、起泡酒、白兰地的行业领军企业之一，拥有国际一流的专业生产设备220台套，每小时灌装能力29000瓶，年生产能力35000吨，公司先后荣获农业产业化国家重点龙头企业、全国食品工业优秀龙头企业、全国酿酒行业排头兵企业、山东省省长质量奖、山东省富民兴鲁先进集体等荣誉。



# 国酒中粮 烟台“智”造

——中粮长城葡萄酒(蓬莱)有限公司高质量发展纪实

## 科技赋能 研发助力 推动企业行稳致远

汲取山海风韵精华，成就一杯绝世佳酿。如果说蓬莱的山风海韵赋予中粮长城葡萄酒得天独厚的自然风味，那么，日臻完善的研发体系、精益求精的酿造技术，则成就了中粮长城葡萄酒领航业界的优秀品质。

公司高度重视科技创新能力建设，

建有山东省酿酒葡萄与葡萄酒技术创新中心、山东省葡萄酒示范工程技术研究中心、山东省认定企业技术中心、中国轻工业酿酒葡萄与葡萄酒工程技术研究中心、国家认可实验室以及国内首家专业从事酿酒葡萄选育的国际合作苗木中心等省部级科技创新平台，是国内葡萄酒行业唯一具备苗木选育、葡萄栽培、葡萄酒酿造、信息化管理的全产业链产业化研发技术优势的企业，先后承担国家、省重大科研项目40余项，三次荣获国家科技进步二等奖，研制生产了新中国第一瓶干红、第一瓶干白、第一瓶传统法起泡酒，拥有授权发明专利14项、实用新型专利17项、软件著作权1项，获国家及省级行业协会科技进步奖14项，参编国家/行业等标准13项。

针对制约山东葡萄酒产业发展的瓶颈技术问题，公司依托其科技创新优势资源，以研发国内消费者喜爱的个性化典型风格葡萄酒生产技术为导向，聚焦涵盖引进及培育适应产区自然条件且彰

显原料品质特征的葡萄品种(系)、适应产区自然条件的个性化典型风格葡萄酒原料的定向栽培、脱毒苗组培快繁流程的研究和构建、酿酒微生物的选育及酿酒适应性研究、特定酒种特色酿造和蒸馏工艺研究、葡萄酒全产业链智慧信息管理系统等多个研究领域，构建凸显山东胶东半岛产区特色的优质葡萄酒全产业链关键技术体系，持续提升山东乃至中国葡萄酒产业核心竞争力和国际市场竞争力。

## 质量奠基 人才强企 助力品牌迭代升级

二十年谋定而后动，厚积而薄发，公司集聚了蜚声业界的酒业精英，铸就了熠熠闪光的国酒品牌。

公司高度重视技术技能人才培养，拥有集酿酒葡萄选育与栽培、葡萄酒酿造与品控、专业研发检测等科研人员团队，拥有中国葡萄酒专家评委、国家级品

酒师及酿酒师26人，全国技术能手、山东省技术能手、齐鲁首席技师等高技能人才30余人次，科研人才队伍建设处于行业领先水平。

公司高度重视质量管控能力建设，依托集团全产业链发展理念，积极构建“从田间到餐桌”的葡萄酒全产业链体系。在国内葡萄酒行业内率先开发使用“葡萄酒全产业链信息化管理系统”，构建“智能化葡萄园”“信息化葡萄酒生产平台”“全过程产品质量监测平台”“一键式质量追溯管理平台”“互动式电子商务管理平台”，实现了集葡萄栽培、葡萄酒生产、食品安全保障、产品质量追溯、物流销售管理于一体的全产业链信息化管控，成功打造国内葡萄酒行业首家“数字化工厂”。

公司高度重视产品研发体系建设，先后开发出“长城五星”“长城海岸”“长城玖”“长城庄园”“长城君雅”等系列产品，全面塑造构建了“葡萄酒”“白兰地”“起泡酒”“水果酒”等多品类产品架构和质量风格；依托烟台海岸风土深入挖掘特色原料，创新引领“温润柔雅”的海岸葡萄酒风格，产品累计荣获“布鲁塞尔”“品客零”等国内外著名葡萄酒品评赛大奖100余项，以独具个性的风格和品位带给消费者丰富多彩的葡萄酒体验。

YMG全媒体记者 李晚飞 通讯员 张顺 摄影报道

