

# 热线号码多？办事多头找？

## ——“12345”政务服务“总客服”来了

便民热线号码多、记不住，热线服务资源分散、电话难接通，群众办事多头找……这些困扰你的操心事、烦心事、揪心事，今后有望通过拨打“12345”解决！

国务院办公厅日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的意见》，明确今年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345”政务服务便民热线。国新办7日举行国务院政策例行吹风会，围绕社会关切的热点问题进行了回应。

### 哪些热线将合并？哪些将保留？

国务院办公厅政府职能转变办公室主任、国务院审改办协调局局长涂晶介绍，指导意见规定，对于地方自行设立的政务服务便民热线，要求全部取消号码并归入12345热线；对于国务院有关部门设立但在地方接听的热线，具体涉及32条热线，按照要求以3种方式并入12345热线——

整体并入。取消话务量相对较少、企业和群众拨打频率比较低的一些热线和座席，整体并入12345热线。

双号并行。对于群众知晓率比较高、

话务量比较大的，实行双号并行，保留号码，话务座席并入12345热线统一管理。

设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线，以分中心形式归并并入所在地区的12345热线，保留号码和话务座席。

涂晶表示，指导意见鼓励各地区开展探索，建立12345热线和110、119、120、122等紧急热线以及水电气热等公共事业服务热线的联动机制；支持京津冀、长三角、成渝等地区建立区域内12345联动机制。

### 哪些烦心事可以打12345热线？

根据指导意见，归并后的12345热线将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。

但不受理须通过诉讼、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。

“坚持诉求受理和业务办理相衔接。12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监

管执法和应急处置等，形成高效协同机制。”涂晶说。

### 问题和诉求如何及时得到反馈？

接线时间过长、反映问题后石沉大海怎么办？指导意见明确优化工作流程，建立诉求分级分类办理机制。

以北京为例，据北京市政府副秘书长、北京市政务服务管理局局长王军介绍，北京市探索通过对群众诉求“闻风而动，接诉即办”来推动解决群众身边事。此外，将出台北京市接诉即办条例，将以12345热线为群众诉求主渠道的制度和规定上升到法律层面。

交通运输部新闻发言人孙文剑表示，今后市民遇到交通类问题，既可以拨打全国交通运输服务监督电话12328，也可拨打12345热线。同时，将利用这次归并契机，力争人工电话接听率99%，并在目前平均电话接听等待时间34秒基础上，不断缩短时间，让群众和企业少等待。

国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示，全国税务系统统一服务热线12366将以分中心形式归并到所在地的12345热线，保留号码和话务座席，进一步完善纳税人缴费人诉求的接收、转办、办理、评价、回访以及考评等全流程

闭环处理机制，持续提升响应率、解决率和满意率。

### 政务服务效果怎么考核？

更好地发挥热线为民服务作用，督办评价是关键一环。那么，如何用好考核机制，确保热线打进老百姓心坎里？

王军介绍，北京在接诉即办改革中，健全以响应率、解决率、满意率为基础的“三率”考评指标体系，通过电话、短信、智能回访等形式，让群众对诉求办理情况作出评价。

此外，针对重点领域、重点问题、重点任务，召开月度例会、专班会等，对诉求办理进行督导和检查，特别是对群众关注、媒体反映的热点问题、普遍问题加大督办力度，每月跟进督办，直至问题解决；每月对考评结果进行点评，诉求办理情况作为干部选拔使用、评先评优的重要参考。

韩国荣表示，今后将把政务服务热线归并工作纳入全国税务系统的年度绩效考核，加强对诉求办理问题解决率、纳税人满意率等指标的综合评价，确保问题有人解、诉求有人办、过程有人督，整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。

新华社北京1月7日电（记者魏玉坤 王雨箫）

# 我国大力推动“蓝领”评职称、涨待遇

新华社北京1月7日电（记者姜琳）人力资源和社会保障部7日宣布，将大力推动高级工以上的“蓝领”参加职称评定，着力解决技能人才相较于专业技术人员待遇不高、获得感不强、成长空间不大等问题。

长期以来，我国对“蓝领”和“白领”执行两套不同的职业能力评价体系，二者互不相通。这不仅一定程度造成“蓝领”“白领”待遇的差距，也给技能人才职业发展带来障碍。人社部公布的2019年企业薪酬调查信息显示，90%拥有高级职称的技术人才年工资为26.5万元，而90%高级技能及以上技能人才年工资仅13.56万元。

在工程技术领域，技术工人已经可以取得工程师、高级工程师职称。在此基础上，人社部近日印发《关于进一步加强高技能人才与专业技术人才职业发展贯通的实施意见》，进一步将两类人才贯通领域扩大到农业、工艺美术、文博、实验技术、艺术、体育、技工

院校教师等职称系列。意见支持高技能人才取得经济、会计、统计、审计、翻译、出版、通信、计算机技术与软件等专业技术人员职业资格，提出在技术技能融合程度较高的领域实现应通尽通、能通尽通。

意见提出，淡化高技能人才职称评审的学历要求，具备高级以上职业资格或职业技能等级的技能人才，均可参加职称评审，不将学历、论文、外语、计算机等作为高技能人才参加职称评审的限制性条件。高技能人才职称评审更加强调技能贡献。

对长期坚守在生产服务一线岗位工作的高技能领军人才，采取特殊评价办法，建立绿色通道，确保不仅能参评，还能评得上、评得快。意见还要求，高级工、技师、高级技师在学习进修、岗位聘任、职务职级晋升、评优评奖、科研项目申报等方面，比照相应层级专业技术人员享受同等待遇。

# 本科毕业论文将每年抽检

新华社北京1月7日电 记者7日从教育部了解到，为推动高校加强培养过程管理，把好毕业论文出口质量，教育部近日印发《本科毕业论文（设计）抽检办法（试行）》，启动本科毕业论文（设计）抽检试点工作。

根据这一办法，本科毕业论文抽检每年进行一次，抽检对象为上一学年度授予学士学位的论文，抽检比例原则上应不低于2%。省级教育行政部门采取随机抽取的方式确定抽检名单，抽检论文要覆盖本地区所有本科层次普通高校及其全部本科专业。

抽检结果以适当方式向社会公开。对连续2年均有“存在问题毕业论文”，且比例较高或篇数较多的高校，省级教育行政部门应在本省域内予以通报，减少其招生计划，并进行质量约谈，提出限期整改要求。高校应对有关部门、学院和个人的人才培养责任落实情况调查，依据有关规定予以追责。对连续3年抽检存在问题较多的本科专业，经整改仍无法达到要求者，视为不能保证培养质量，省级教育行政部门应依据有关规定责令其暂停招生，或由省级学位委员会撤销其学士学位授权点。

对涉嫌存在抄袭、剽窃、伪造、篡改、买卖、代写等学术不端行为的毕业论文，高校应按照相关程序进行调查核实，对查实的应依法撤销已授予学位，并注销学位证书。抽检结果将作为本科教育教学评估、一流本科专业建设、本科专业认证以及专业建设经费投入等教育资源配置的重要参考依据。

## 聚焦疫情防控

# 河北抽调3000名医务人员支援石家庄推进核酸检测

新华社石家庄1月7日电（记者闫起磊 杨帆）记者从河北省石家庄市卫健委了解到，6日河北省卫健委已紧急从省内其他地市抽调1000名医务人员支援石家庄疫情防控，7日将再抽调2000名医务人员，全力推进全员核酸检测。

石家庄市卫健委副主任张东生介绍，石家庄市充分调动全市核酸检测资源，鼓励第三方检测机构参与到全员核酸检测工作中，“以乡镇、街道办事处一级，行政村、居委会二级”构建二级网络，划定一级网格331个，二级网格5298个，建立工作台账，确保居民“有人

联系、有人负责、有人组织、有人服务”。

同时，石家庄以乡镇、社区、居民小区、行政村等为单元共设置采样点5011个，并且在人数较多或居住分散的网格内开设多个场所，推进核酸检测工作。

此外，当地还充分调动医疗、疾控、街道办、派出所等机构，实行点对点、人对人的方式，固定场所、固定地点、固定人员，按照工作人员数量与区域常住人口数量相匹配的原则，配备采样场所人员和环境消杀人员，明确各岗位工作职责与工作流程，压实工作责任，确保完成该市人口全员核酸检测的任务。

# 河北邢台新冠病毒基因测序结果公布 与欧洲输入病毒高度同源

新华社石家庄1月7日电（记者李继伟 巩志宏）1月6日晚，河北邢台市召开新冠肺炎疫情防控首场新闻发布会，邢台市人民政府副市长邓素雪介绍，邢台市全面开展流调和核酸检测筛查，精准追根溯源。1月3日，第一时间将首批3例确诊患者的核酸样本，由河北省疾控中心送至国家疾控中心开展基因测序，根据6日上午反馈的结果，病毒传播与欧洲输入病毒高度同源，具有流行病学联系，从而明确了本次疫情的流行病学途径。

邓素雪介绍，1月4日，邢台市抽调了854人组成的87支专业流调队伍和864人组成的29支专业检测队伍进驻南阳市全面开展工作，先后筛查确诊病例、无症状感染者、核酸检测阳性人员的密接者1092人，次密接者929人，全部进行了核酸检测，发出协查通报921份。截至6日16时，对南阳市362819名常住人口进行了全员采样检测，其中已出结果360647人，还有2172人正在检测中。从6日8时起，邢台市集中5.4万人的专业队伍，实行全员核酸检测，计划3天完成任务。



1月7日，观众在华强北博物馆了解华强北的发展历史。

近日，“中国电子第一街”华强北博物馆正式开馆。该博物馆位于华强北广博现代之窗大厦，展览面积近3000平方米，通过展览展示、科普教育、互动共享等形式，讲述华强北创业、深圳改革开放和中国电子行业发展的故事。新华社记者 梁旭摄

## 中国银行保险监督管理委员会公告

下列机构由于更址，原《金融许可证》作废，现予重新颁发，公告如下：

### 中国邮政储蓄银行股份有限公司 浑源县永安镇支行

机构编码：B0018S314020010  
业务范围：许可该机构经营中国银行保险监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。  
住所：浑源县永安镇迎宾西街1号  
发证机关：中国银行保险监督管理委员会大同监管分局  
发证日期：2021年1月4日

# 美国国会正式确认拜登当选总统

据新华社华盛顿1月7日电 美国东部时间7日凌晨，美国国会联席会议确认，拜登赢得306张选举人票，当选下一任美国总统。

6日下午，国会参众两院依照宪法规定召开联席会议，统计并认证2020年总统选举各州选举人团计票结果。会议期间，部分支持特朗普的示威者冲进国会大厦，与警方发生冲突。议员随即被疏散，国会休会。

警方对国会大厦内部实施清场后，联席会议于6日20时恢复。在完成全部50个州的计票结果认证后，以参议院议长身份主持会议的副总统彭斯宣布，拜登当选美国第46任总统，哈里斯当选副总统。美国总统特朗普7日凌晨发表声明说，尽管他不同意总统选举结果，但定于1月20日的政权交接将有序进行。

# 美示威者冲击国会大厦已造成4人死亡

据新华社华盛顿1月6日电（记者 邓仙来 孙丁）美国警方6日说，部分示威者当天对国会大厦的暴力冲击已造成4人死亡。华盛顿哥伦比亚特区警察局局长当晚举行新闻发布会说，1名死者是暴力冲击中遭国会警察开枪射击的女性，另有1名女性和2名男性在紧急救治过程中

死亡。此外，至少14名警察受伤，52名示威者被逮捕。美国国会参众两院当天下午召开联席会议，对2020年美国大选各州选举人团计票结果进行统计认证。会议开始后不久，部分聚集在国会大厦附近的支持特朗普的示威者冲进国会大厦。议员随即被疏散，国会休会。

## 融媒战疫集萃

1月4日，省疫情防控办召开全省新冠疫苗紧急接种暨新冠肺炎疫情防控工作推进会。会议强调，要严格履职尽责，落实落细各项疫情防控措施。具体要求有哪些？6张海报了解一下。（申芯瑞 杨殊宇）

### 全面加强冷链和物流环节防控

冷链环节要严格冷链食品总仓管理制度，落实冷链食品全面索证、全面核酸检测、全面预防消毒、全面排查清零要求。

### 全面加强重点人员管控

紧盯国际航班停太原入境人员、来自中高风险地区人员以及省外入境隔离期满来（返）晋人员三类人员。关键要做到“两个到位”，即排查到位、管控到位。

### 全面加强院内感染防控

严格规范设置“三区两通道”，严格预检分诊和首诊负责制，严密做好人员健康监测和管理，非必要不陪护、不探视，严禁医护人员带病上岗，坚决杜绝院感事件发生。

### 全面加强核酸检测质量管控

各地要高标准选择集中隔离点外送样本检测机构，全面梳理集中隔离点设置及其样本外送检测情况，立即对目前接收集中隔离点外送样本的检测机构进行质量安全现场督查。

### 全面加强防控工作督查

各地要充分发挥联防联控机制优势，织牢织密疫情防控网络。

### 全面加强应急值班管理

严格落实领导带班和24小时值班制度，落实岗位责任制。

