

荣获“质效双优典范”“数智升维典范”两项大奖

## 我市“12345”跃居全国排名第11位

本报讯（记者 孙露）9月20日，从大同市12345政务服务便民热线中心传来好消息：刚结束不久的第七届全国12345政务服务便民热线大会发布的《2023年349个城市12345热线运行监测报告》中，大同市12345政务服务便民热线凭借服务响应、服务规范、问题解决等方面的优异表现，在全国普通地级市热线中排名第11位，同时，荣获“质效双优典范”和“数智升维典范”两项大奖。

作为市委、市政府建立的非紧急救助

服务热线，大同市12345政务服务便民热线自2014年2月28日正式运行以来，始终秉承“倾听民声、排解民忧”的宗旨，以“群众利益无小事”为原则，以“群众满意不满意”为标准，对群众反映的每一诉求都认真对待、及时回复、耐心回访，确保“事事有回音，件件有落实”，在市民生活中发挥着不可替代的重要作用。

从2023年6月至8月，D3方评估平台联合“零点有数”对全国349个地级及以上城市的12345热线电话端和互联网

端平台进行监测。监测从公众视角入手，采用体验式测评的工作方法，围绕市场监管、税务、卫健、人社等部门的15个业务场景展开，包含服务响应、服务规范、问题解决3个一级指标和12个二级指标、27个三级指标。经过综合评估，大同12345热线在全国普通地级市热线排行榜中（剔除省会及副省级城市），从去年的第51位跃升到第11位，在山西省地级市排名第一（太原除外，太原参与副省级城市，计划单列市和省会城市排名），并获评“质效双

优典范”奖。

此外，我市积极引入京东智能政务热线，借助智能人机交互平台“言犀”输出的人工智能和大数据等前沿技术，将人工智能技术嵌入到热线全流程中，包括语音问答、工单录入、工单转派等多个环节，不仅提升了运营效率和服务效能，还提高了群众诉求的解决率和满意度。为此，大同市12345热线在此次大会上还荣获“数智升维典范”奖项，全国共有15个地市获此奖项。

2023大同摇滚马拉松开赛在即

## 7000余名选手报名参赛

本报讯（记者 陈杰）2023大同摇滚马拉松将于23日开赛，记者从承办方获悉，此次赛事共有7000余名选手报名参赛，参赛者涵盖全国25个省市区，还有不少来自国外的选手报名参加。

据了解，2023大同摇滚马拉松赛事设置半程马拉松和欢乐跑两个项目，报名工作自8月28日启动后，吸引了来自全国各地的选手们踊跃报名。9月3日报名截止，有来自25个省市区的7000余名选手报名参赛，还有来自埃塞俄比亚、土库

曼斯坦等国家的选手。据介绍，不少报名选手曾参加过我市举办的马拉松赛事，他们表示，在古都大同参赛是一种享受，尤其是此次的路线设置，传统与现代交映，生态与人文并美，相信这是一次难忘之旅。

2023大同摇滚马拉松赛事由大同市人民政府主办，市体育局、市文旅投资集团有限公司承办，市文旅投资集团有限公司和万达体育共同运营推广。据介绍，9月21日下午和22日全天，赛事方将为参赛选手发

放参赛物品，包括计时芯片、赛事服装、一次性雨衣、摇滚发套、摇滚眼镜、参赛包等。

市消协发布  
“两节”消费提示

本报讯（记者 刘剑）中秋、国庆“两节”将至，日前，市消协结合市场消费热点和节日消费特点发布了“两节”消费提示，倡导消费者树立文明、低碳、绿色、适度的消费理念，弘扬节日优秀传统文化，营造和谐、有序、安全的消费环境。

节日期间，市民亲友聚餐较多，市消协提示广大消费者按需点餐，提倡点小份或半份菜，用餐时积极使用公筷，剩余餐食主动打包，杜绝餐饮浪费。同时，在家聚餐时，要按量备餐，合理搭配，既保证新鲜又要避免浪费。跟团旅游的消费者请选择证照齐全的旅行社，务必签订旅游合同，密切关注天气信息，备好应急物品。通过网络预订的旅行门票要多查阅旅行相关资料，避免掉入低价陷阱。购买或食用月饼要适度，选择证照齐全的店铺购买，谨防购买无厂名、无厂址、无生产日期和来源不明的月饼。网购月饼时，尽量选择正规网站或知名品牌厂家的官方网站，不要盲目追捧纯天然无添加剂的所谓“私房月饼”。

此外，节日促销是商家的重头戏，优惠幅度大，遇到这种情况消费者需保持理性，选择真正需要的商品，勿盲目消费。消费后票据凭证要保留，在发生消费纠纷时，可先与商家协商解决，协商不成可及时向有关部门投诉。

王祥夫短篇小说  
荣获百花文学奖

本报讯（记者 崔莉英）9月19日下午，第二十届百花文学奖在天津揭晓，共有39部作品获得本届百花文学奖的7类奖项，其中我市作家王祥夫的作品《电影院轶事》获短篇小说奖，这是王祥夫第二次斩获百花文学奖。

短篇小说《电影院轶事》是从一个小切口进入，叙写了日常的情感表达与生活细节，有着坚实的思想肌理。情人节时的电影院，平静的表面涌动着暗流，放映员打在银幕上的那行字，瞬间带来出人意料的故事走向。王祥夫的小说幽默剔透、从容放逸，擅长在日常和传奇间制造缝隙，用简单的语言呼应复杂的生活，微妙而精确地透视出人与人之间的关系。

据了解，1984年《小说月报》创立“百花奖”，此后该奖每两年评选一届，并随时代发展不断完善，第十六届升级为“百花文学奖”，增设“散文奖”，第十七届增设“影视剧改编价值奖”，第十八届增设“科幻文学奖”。

平城区环卫服务中心

## 道路大冲洗 城市更靓丽

本报讯（记者 杨昱郁）为营造干净、整洁、文明、健康的人居环境，连日来，平城区环卫服务中心全力以赴打好洗路“组合拳”，深入开展洗路降尘行动，多措并举加大道路冲洗、洒水降尘、洗扫保洁等作业力度，积极打造路见本色的城市环境，助力全国文明城市创建。

“这附近有多家饭店，所以便道上的油污很重，不及时清理会有异味。”记者在北魏明堂遗址公园附近看到，3名环卫工正在冲洗便道上的油污，其中一人从多功能小型电动冲洗车上拿下高压水枪冲洗地面油污，另外两人配合着清理较难冲洗的油污。在振兴街便民市场周边，环卫工拿着高压水枪仔细冲洗着地面，冲洗过的地面露出了本色。据该中心有关负责人介绍，经过了一个夏天的热闹，一些路段的地面出现了较难清理的油污，尤其是饭店、集贸市场周边地面，油污较为明显。该中心科学运用作业车辆，结



合道路实际情况，合理编排车辆组合，采取高压冲洗在前、多功能洗扫在后的“组团”模式对道路进行“冲、洗、扫、洒”作业，全面达到车过地净、路见本

色、深度保洁的效果，不断提升道路洁净度。

同时，加大了薄弱区域清洗力度，确保机扫水洗作业无死角。

## 大同南站：亮出窗口“文明范儿”

本报讯（记者 贾晓龙）高铁站作为文明窗口，是一座城市的形象名片。为深入推进全国文明城市创建工作，大同南站提升服务水平，提高人员素质，推出更加精细化、暖人心的便民服务措施，努力为旅客营造安全、舒适、文明的乘车环境。

大同南站始终以提供高品质有温度的客运服务为己任，不断完善网络购票、电话订票、银行卡购票等便捷购票方式；多层次、多类型合理布局电子显示屏，引入世界先进导向理念的彩色地

标、符合国际标准的标识牌，为旅客构建集图形、文字、智能显示于一体的导向系统；充分发挥大同南站与民航、公交、长途客运等交通零换乘优势，放大各种交通方式之间联通效应，实现跨区域、大范围客流的快速集散；积极推进标准化服务台建设，打造智慧型车站，实现环岛服务台按旅客需求功能化设计，服务台设置铁路“12306”自助查询机，查询票价、车次、时刻等信息；站内设置景点展示墙，循环播放旅游宣传片，响应全域旅游的号召，将

古都文化和宗教文化相结合，汇总大同周边旅游景点、特色美食以及推荐路线，让旅客感受到大同独特的文化魅力，真正做到吃在大同、住在大同、行在大同、游在大同。

