

哈尔滨：一根热线“绣花针”，穿起民生“万根线”

“我家下水井堵塞，能不能尽快清掏？”“老旧小区改造完地下管道返水，怎么解决？”“我们小区暖气不热，帮我们督办下行不行？”……在黑龙江省哈尔滨市，这些百姓身边的操心事、烦心事、揪心事，正在通过12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）尽快得到解决。

走进位于哈尔滨市民大厦的12345热线电话受理大厅，电话声此起彼伏。100名工作人员轮流不间断提供服务，全年“7×24小时”快速受理诉求。借助网络小程序开通的“e冰城”App受理渠道，可以随时随地接受民生诉求。

寒冬时节，城市供暖是最大的民生实事。不久前，在哈尔滨市松北区融创中园三期居住的王先生反映，家中室内温度只有16摄氏度。接到来电后，12345热线第一时间将问题转交给松北区政府。工作人员上门核实，对过滤网进行清洗，随后室内温度回升，成为“暖屋子”。

一根热线“绣花针”，穿起民生“万根线”，用心用情把老百姓的身边事办实、办

办好，正在撬动一场城市治理的深刻变革。

近年来，通过创新体制机制，优化服务流程，哈尔滨市12345热线工作领导小组、各区县（市）和各有关单位12345热线工作领导小组或工作专班相继成立。聚焦群众反映较为集中事项，建立未办结事项台账，协调有关方面加快解决。哈尔滨市城管局、交通局、物业集团、供热办以及市属22家大型供热企业，派出多名业务骨干进驻受理大厅，现场处理协调复杂疑难事项。

“解决好百姓‘急难愁盼’问题，是基层工作的有力抓手，也是出发点和落脚点。”哈尔滨市市长张起翔说，重塑12345热线运行机制，把热线作为问政于民、问政得失、群众满意不满意的“连心桥”“晴雨表”“温度计”，成为获取和解决群众诉求的有力渠道。

去年10月，哈尔滨市平房区居民钟先生的健康码变成“黄码”，对照确诊病例轨迹等发现自己并未有交集，便致电

12345热线，希望尽快恢复“绿码”。随即，12345热线、平房区工信局等快速核查信息，完成调码，居民正常工作、生活得到保障。

“涉疫无小事，必须提高效率。”疫情防控期间，12345热线及时梳理群众涉疫来电，哈尔滨市疫情防控调度会将这些诉求问题作为重要内容，及时调度区县、部门找差距、补短板，明确责任单位要在2个小时内进行处理，在最多不超过1个工作日出具处理结果，从而压缩交办流转环节，快速高效解决好群众在疫情防控、就医购药、核酸检测等过程中面临的各项问题。

“多亏了12345热线的帮助，让我免去走法律途径，省时又省力。”前不久，市民徐先生将私家车停放在道里区一家银行门口，结果车被附近施工单位的砖头砸坏，自己多次协商未果。在12345热线反映此事后，督办人员立即协调，帮助徐先生及时获得了理赔。

“提升热线接通率、解决率、满意率，把12345政务服务便民热线办成群众的

新华社乌鲁木齐1月8日电(记者潘莹)3年实现市场主体突破49万家、减征个体工商户50%税额、年内建成不少于100个“创业市场”……近日，乌鲁木齐出台一系列“强信心、稳增长、稳就业、促发展”政策，并于即日起落地实施。

记者从乌鲁木齐市市人民政府获悉，此次出台的一系列政策，包括《乌鲁木齐市市场主体培育三年行动方案(2023-2025年)》《乌鲁木齐市支持个体工商户发展的若干措施》《乌鲁木齐市低收入群体就业创业增收三年行动计划》，涉及27个方面98条措施。

市场主体是经济的力量载体。乌鲁木齐市副市长朱大纲介绍，根据《乌鲁木齐市市场主体培育三年行动方案(2023-2025年)》，到2025年，乌鲁木齐市市场主体将突破49万家，形成大企业“顶天立地”、中小企业“铺天盖地”、微型企业及个体工商户“枝繁叶茂”经济发展图景。

在加大培育市场主体同时，当地还出台《乌鲁木齐市支持个体工商户发展的若干措施》，通过降低经营成本、加大金融支持等，为个体工商户发展减负纾困。包括自2022年1月1日至2024年12月31日，对个体工商户按50%税额幅度减征资源税、城市维护建设税、房产税、城镇土地使用税等。

此外，为促进低收入群体就业创业增收，当地推出《乌鲁木齐市低收入群体就业创业增收三年行动计划》，主要内容包括开展实名制动态管理、岗位扩容、创业扶持、职业技能提升、服务优化、兜底帮扶“六项行动”。

朱大纲表示，今年将划定适宜发展地摊经济、早市夜市等便民经济区域，年内建成不少于100个“创业市场”，同时建设公益性“零工市场”“零工驿站”，推进低收入群体就业创业增收。

乌鲁木齐下一步还将陆续出台《乌鲁木齐市稳就业工作方案》《2023年创业社区建设实施方案》等一系列政策措施。

6000万人次的跨越

琼州海峡跨海铁路轮渡开通20周年

▲1月6日，在广东徐闻的粤海铁路轮渡北港码头，机车正在牵引粤海铁1号轮渡上的列车驶出(无人机照片)。

新华社记者邓华摄

受到海南国际旅游岛的优美风光和温暖冬天，也为经济社会发展提供便捷的跨海通道。

中国铁路广州局集团有限公司海口车务段副段长张新征告诉记者，自国家推进海南自贸港建设以来，向海南运送建材的货运列车越来越多。

“人员往来、货物流转，万吨巨轮连接我国大陆和海南岛，也连通粤港澳大湾区和海南自贸港，成为经济发展的重要动脉。”张新征说。

回乡后，孙景坤带领乡亲们大力发展粮菜生产、建设山城村。其间，孙景坤刻意尘封功绩，闭口不提成功。直至20世纪90年代，孙景坤是战斗英雄的消息才渐渐传扬开。深藏功名、甘于奉献、一生清贫的孙景坤，获得了“七一勋章”“时代楷模”“全国道德模范”等崇高荣誉。

放战争、抗美援朝战争，1955年复员，后在辽宁省丹东市元宝区金山镇山城村担任村干部。

入伍后，孙景坤在辽沈战役中立三等功，在平津战役和海南岛战役中分立二等功；抗美援朝战争中，立一等功一次，在朝鲜民主主义人民共和国举行的纪念抗美援朝战争三周年授功典礼上荣获一级战士荣誉勋章。

“回家的人可真多”

武汉火车站春运见闻

年合影墙前拍照，领取车站赠送的春联等小礼物。

“回家的人可真多，可能大家对这个春节都特别期待吧。”拥有一手不错的电焊手艺，50岁的胡修煜2022年辗转了几个省的工地，马上就要回家过年的他，对春节无比憧憬。“在外辛苦一年，为的就是过年时的团圆。”

一张车票，一抹乡愁。朝着家的方向，返乡的赶路人脚步也轻快了许多。胡修煜就带了一个行李箱、一个手提袋，车站也少了查看健康码、行程卡等进站环节，他感到乘车轻松了不少。“不过自己还是要做好防护。”他随身带着消毒湿巾、备用口罩等物品。

与大家期待的热闹团圆的春节对应的，是客流回升带来的挑战。春运40天，武汉

希望线、幸福线、兜底线。”哈尔滨市营商环境建设监督局局长迟有勇说，哈尔滨市不断强化队伍建设，加强管理培训，并通过“一把手”带队走热线，加大督办力度，完善业务流程，充分发挥热线的政务服务、便民服务、政务监督、辅助决策作用。

如今，12345热线平台积累的海量数据，正在为城市治理提供数据支撑。通过对热点数据进行分析，目前已经形成涉及老旧小区改造、供热、物业、工资拖欠等专项数据报告，为政府监督管理、科学决策提供有力支撑参考。

据统计，2022年，哈尔滨市12345热线共接听市民来电268.63万件，同比上涨12.46%，受理微信、App诉求51230件，同比上涨4.03倍，涉及疫情防控、供热、物业、消费维权、私建乱建、小区公共设施维修等诸多领域，其中工单交办事项已办结90.93万件，办结率达98.96%。

(本报记者杨思琪)

北京市重大项目办二级巡视员马希胜介绍，“新工体”设计理念确定为“传统外观、现代场馆”。“传统外观”体现在保持工体原有椭圆形造型、外立面形式和比例、特色元素“三个不变”，同时保护和恢复工体建成初期时的雕塑、建筑装饰构件等重要元素。

6日上午，阳光下的“新工体”尽显典雅庄重，清水混凝土外立面色泽朴实，屋檐下的标志性正方形窗花得到完美复刻。一系列经典造型和元素的回归让人由衷感叹：它还是那个陪伴大家一甲子时光的“老朋友”。

北京建工集团项目经理李欣说，回首两年多建设岁月，建设者始终充满信心。60多年前，老一辈“建工人”在不到1年的时间内建成工体，创造了“芦苇塘上的奇迹”。如今面临疫情、工期等一系列挑战，新一代“建工人”继续攻坚克难，最终跑好了这根“接力棒”。

李欣介绍，“新工体”落成后，团队将紧张推进其商业配套区、环境整治收尾等工作，在确保项目整体亮相的同时，继续做好后期维保工作。

放眼世界 成为国际标准专业足球场

作为“全国首批、北京首座”国际标准专业足球场，“新工体”另一大亮点是“现代场馆”——完全按照国际足联(FIFA)关于专业足球场的标准进行设计施工。一直以来，北京国安球迷非常期盼工体从综合性体育场变身为专业足球场。现在心愿达成，也弥补了北京一流专业足球体育设施建设的不足。

中赫工体(北京)商业运营管理有限公司常务副总经理丁大勇介绍，“新工体”正南正北的位置符合FIFA关于足球场朝向的技术要求。足球场6.8万个座席的视线升高值满足FIFA要求，观赛视野非常好。

此外，按照FIFA要求，专业足球场要在替补席同侧预留替补球员热身区。由于“新工体”采用“看台碗”设计，东、西看台的第一排座椅距离草皮仅有8.5米。比赛时，前排观众可以听到球员说话，看到球员细微表情甚至是汗珠。目前，足球场草皮已经铺设完毕，草皮外围沥青地面后期将被人工草覆盖。

丁大勇介绍，“新工体”看台区新增3条环形LED屏幕，不仅能渲染观赛氛围，丰富感官体验，还将为球场未来运营提供更多艺术呈现方式。足球场南、北两侧新增的300平方米空中大屏幕，尺寸和清晰度大幅提升。

值得一提的是，“新工体”用节能环保LED光源替代原有灯源。全场超过800个灯具，除了400个用于球场照明外，还有座席照明、氛围照明、应急照明等设置，在提供更好观赛体验的同时，为赛事运营预留丰富艺术表现可能。

此外，“新工体”在“死忠球迷”看台设置、包厢接待、餐饮及商品售卖区域、无障碍观赛区域、卫生间配比设置等方面也全面对标国际。

城市更新 地标建筑为人民共享

丁大勇说，随着足球场主体建设任务完成，“新工体”逐步迈入运营阶段。即将迎接北京国安“回家”，为未来北京承办更高等级的国际足球比赛提供场地设施，助力培育体育消费经济。

根据建设计划，“新工体”项目除地上保存足球场一个单体建筑，其他区域将建设为占地面积约10万平方米的城市体育公园和3万平方米的湖区，打造多功能健身设施与休憩小景。公园内将建设环保健身跑道等多种体育场地设施，成为以球场为核心的开放型城市体育公园。

“以前到工体看球车位难找，赛后走很长一段路坐地铁、挤公交回家的记忆即将成为历史。”丁大勇介绍，北京地铁3号线、17号线将与工体商业配套区连接，形成集赛事、综合性消费载体、体育公园、地铁公共交通系统于一体的文化体育消费流线。未来，“新工体”将融汇更多元、丰富的业态和复合配套功能，在空间、运营、体验方面实现整体升级，实现可持续发展。

『新工体』来了

新华社北京电(记者张骥、夏子麟)记者1月6日从北京市重大项目办获悉，历时两年多，北京工人体育场改造复建项目足球场主体工程建设任务完成，“新工体”成为全国首批、北京首座国际标准专业足球场。目前，“新工体”已具备办赛条件，待周边环境整治和商业设施建设收尾后，将迎接北京国安足球队回归主场。

致敬经典 恢复工体建成初期外观

工体是庆祝新中国成立十周年献礼工程，也是当时全国最大的综合性体育场。自1959年建成以来，工体先后举办了一系列重大赛事活动，见证新中国体育事业发展历程，也因长期作为北京国安足球队主场而为人熟知。

北京建院副总建筑师、工体改造复建项目总设计师杜松告诉记者，为举办重大活动，工体建成后先后经历4次改造，仍难以彻底解决存在安全隐患、设施陈旧，无法承办国际大型专业足球赛事活动等问题。2020年7月，工体启动改造复建，这也是工体历史上最重要的一次改造。外界关注的焦点之一就是“新工体”如何保留国人记忆和城市情怀，延续带给公众的感动和美好。

北京市重大项目办二级巡视员马希胜介绍，“新工体”设计理念确定为“传统外观、现代场馆”。“传统外观”体现在保持工体原有椭圆形造型、外立面形式和比例、特色元素“三个不变”，同时保护和恢复工体建成初期时的雕塑、建筑装饰构件等重要元素。

6日上午，阳光下的“新工体”尽显典雅庄重，清水混凝土外立面色泽朴实，屋檐下的标志性正方形窗花得到完美复刻。一系列经典造型和元素的回归让人由衷感叹：它还是那个陪伴大家一甲子时光的“老朋友”。

北京建工集团项目经理李欣说，回首两年多建设岁月，建设者始终充满信心。60多年前，老一辈“建工人”在不到1年的时间内建成工体，创造了“芦苇塘上的奇迹”。如今面临疫情、工期等一系列挑战，新一代“建工人”继续攻坚克难，最终跑好了这根“接力棒”。

李欣介绍，“新工体”落成后，团队将紧张推进其商业配套区、环境整治收尾等工作，在确保项目整体亮相的同时，继续做好后期维保工作。

放眼世界 成为国际标准专业足球场

作为“全国首批、北京首座”国际标准专业足球场，“新工体”另一大亮点是“现代场馆”——完全按照国际足联(FIFA)关于专业足球场的标准进行设计施工。一直以来，北京国安球迷非常期盼工体从综合性体育场变身为专业足球场。现在心愿达成，也弥补了北京一流专业足球体育设施建设的不足。

中赫工体(北京)商业运营管理有限公司常务副总经理丁大勇介绍，“新工体”正南正北的位置符合FIFA关于足球场朝向的技术要求。足球场6.8万个座席的视线升高值满足FIFA要求，观赛视野非常好。

此外，按照FIFA要求，专业足球场要在替补席同侧预留替补球员热身区。由于“新工体”采用“看台碗”设计，东、西看台的第一排座椅距离草皮仅有8.5米。比赛时，前排观众可以听到球员说话，看到球员细微表情甚至是汗珠。目前，足球场草皮已经铺设完毕，草皮外围沥青地面后期将被人工草覆盖。

丁大勇介绍，“新工体”看台区新增3条环形LED屏幕，不仅能渲染观赛氛围，丰富感官体验，还将为球场未来运营提供更多艺术呈现方式。足球场南、北两侧新增的300平方米空中大屏幕，尺寸和清晰度大幅提升。

值得一提的是，“新工体”用节能环保LED光源替代原有灯源。全场超过800个灯具，除了400个用于球场照明外，还有座席照明、氛围照明、应急照明等设置，在提供更好观赛体验的同时，为赛事运营预留丰富艺术表现可能。

此外，“新工体”在“死忠球迷”看台设置、包厢接待、餐饮及商品售卖区域、无障碍观赛区域、卫生间配比设置等方面也全面对标国际。

城市更新 地标建筑为人民共享

丁大勇说，随着足球场主体建设任务完成，“新工体”逐步迈入运营阶段。即将迎接北京国安“回家”，为未来北京承办更高等级的国际足球比赛提供场地设施，助力培育体育消费经济。

根据建设计划，“新工体”项目除地上保存足球场一个单体建筑，其他区域将建设为占地面积约10万平方米的城市体育公园和3万平方米的湖区，打造多功能健身设施与休憩小景。公园内将建设环保健身跑道等多种体育场地设施，成为以球场为核心的开放型城市体育公园。

“以前到工体看球车位难找，赛后走很长一段路坐地铁、挤公交回家的记忆即将成为历史。”丁大勇介绍，北京地铁3号线、17号线将与工体商业配套区连接，形成集赛事、综合性消费载体、体育公园、地铁公共交通系统于一体的文化体育消费流线。未来，“新工体”将融汇更多元、丰富的业态和复合配套功能，在空间、运营、体验方面实现整体升级，实现可持续发展。