

泰安市12345政务服务便民热线

当好疫情防控热线“总客服”

自疫情发生以来，泰安市12345政务服务便民热线(以下简称“12345便民热线”)来电明显增多。连日来，为及时高效受理群众诉求，12345便民热线全体受话员主动放弃休假，7×24小时全身心投入工作中，助力打赢疫情防控阻击战。

据统计，3月24日至30日，12345便民热线受理疫情类有关诉求17623件，接通率达99%以上，其中，12668件由受话员直接线上答复，线上直办率达72%。

解疑释惑、查堵盲点
12345便民热线吹响“防控哨”

“请问离我最近的核酸检测点在哪里，有无相应的联系方式？”“我想询问一下所在小区有无开展消毒工作，现行疫情防控政策是否需要升级？”“我想了解一下外地返泰相关疫情防控政策以及物资运输车辆如何办理通行证？”……在12345便民热线受话大厅，市民来电此起彼伏，尤其是泰安市卫生健康委发布新增病例信息后，群众关于疫情防控咨询类的来电量剧增。

12345便民热线平台值班长告诉记者，根据疫情防控政策和要求，

12345便民热线及时更新热线知识库，力争能在线上直接答复群众。对于不能通过线上直接答复的群众诉求，热线会结合实际情况以转办或“三方通话”的形式联系承办单位，确保群众合理诉求有人应、有人办、能办好。

创新启用平台远程坐席
保障热线接听“不下线”

“您好，我是12345便民热线远程坐席，很高兴为您服务。”为应对疫情防控时期急剧增长的热线来电量，经过长期精心筹备的12345便民热线远程坐席于近日正式上线试运行。

受疫情影响，12345便民热线部分受话员处于居家状态，仅近期就有15名受话员不能到岗。为充分保证热线接通率，12345便民热线启用了远程坐席。“远程坐席打破了工作时间、地点和出勤方式的限制，让受话员在家也能接听群众来电，这在全国也是比较大胆的尝试和探索。”市大数据中心相关负责人介绍，远程坐席的启用，有效地缓解了12345便民热线在高峰期来电接通难的情况，下一步，市大数据中心将在这方面继续开展更深层次的实践和探索，努力为市民提供更好的来电服务。

全员上岗、7×24小时待命
打造疫情防控热线铁军

为积极应对骤增的来电量，12345便民热线启动疫情防控应急预案，平台非受话岗位全部取消休假，各受话岗位员工每班次提前30至60分钟到岗，应援话务工作。热线工作人员齐上阵，24小时待命，随时联系处理紧急问题，全力保障工单受理、转办、回访、督办等各环节的热线业务高质、高速流转。

为保证热线平台7×24小时平稳、安全、高效运行，12345便民热线实行封闭管理，突出人文关怀，落实落细各项疫情防控措施。热线受话员积极响应单位号召，做到家庭、单位“两点一线”，坚决避免与社会其他人员接触。在岗期间，受话员加强个人安全防护，严格落实勤洗手、多通风等措施，并在工作场所出入口接受测温、验码。市疾控中心、市中心医院、泰前社区卫生服务中心、财源社区卫生服务中心在人员极其紧张的情况下，克服困难，科学合理调配力量，在热线受话平台设置采样点，提高采样、收集等各环节工作效率，严格落实疫情防控工作，充分保障热线接听率，有力推动12345便

□最泰安全媒体记者 徐文莉 毛洁

民热线平台安全、平稳、有序运行。

压缩办理时限、提高办理效率
推动热线服务提档升级

热线受话量提升的同时，对受话质量也提出了更高要求。为高效推动疫情防控类问题解决，12345便民热线坚持疫情期间“急事急办、特事特办”，压缩办理时限，将疫情类工单的办理时限由3个工作日压缩至0.5个工作日。

因为疫情管制，居住在泰安高新区良庄镇鸭子养殖户谭先生急坏了。“1.3万余只鸭子已到出栏期，如果饲料不能及时运输过来，鸭子的死亡会直接造成30余万元的损失，希望相关部门能给我帮帮忙。”12345便民热线接到谭先生来电后，立即转派工单。5分钟以后，谭先生接到了相关工作人员的回电，并协助谭先生解决了饲料运输问题。谭先生为此非常激动，在电话回访时连连道谢。

病毒无情，热线暖心。12345便民热线相关负责人表示，面对市民需求，12345便民热线将不断提升服务质效，当好疫情防控热线“总客服”，为坚决打赢疫情防控遭遇战、阻击战、歼灭战贡献热线更大力量。

迷你热敏打印机
助力核酸检测“加速度”



3月31日，岱岳区委宣传部“活力宣传”志愿服务队来到粥店街道苹果园小区，协助开展核酸检测工作。“泰安小美”志愿者张秀娟带来自家的迷你热敏打印机，帮助不会使用智能手机的老年人现场打印二维码，助力核酸检测“加速度”，受到现场群众的一致称赞。

最泰安全媒体记者 毛洁/文 隋翔/图

泰安警方“零容忍”
严肃查处涉疫违法行为

当前，我市正处在疫情防控的关键时期，全市上下齐心协力、众志成城，坚决筑牢疫情防控坚固防线。但仍有极个别无视法律法规和疫情防控规定，扰乱疫情防控秩序，影响全市疫情防控工作大局，受到公安机关依法查处。

一、违反行业疫情防控管理规定案例

3月23日，某娱乐中心在疫情期间违规营业。新泰市公安局根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十条之规定，对该场所实际经营人霍某某处二百元罚款处罚。

二、扰乱防疫秩序案例

3月27日，刘某某、郑某某未经允许，私自进入某高校校区，扰乱单位秩序，存在疫情传播风险。泰安市公安局高新区分局根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第二十三条之规定，分别对其处警告处罚。

三、擅自闯卡案例

3月29日，董某、石某某拒绝接受疫情防控检查点工作人员检查，驾驶机动车强行闯卡。肥城

市公安局根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十条之规定，分别对其处一百元罚款处罚。

四、未向社区报备案例

案例一：3月29日，段某某拒不执行泰安市人民政府发布的疫情管控区管理有关规定，在未报备的情况下私自外出，存在疫情传播风险。泰安市公安局高新区分局根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十条之规定，对其处二百元罚款处罚。

案例二：3月29日，某科技公司未按规定向社区报备外地来泰人员，存在疫情传播风险。泰安市公安局高新区分局根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十条之规定，对该公司疫情防控直接负责人张某某处二百元罚款处罚。

疫情防控是全社会共同的责任。请广大市民朋友严格遵守疫情防控规定，积极配合做好疫情防控规定，不落实疫情防控措施，扰乱疫情防控秩序的，公安机关将坚持“零容忍”，依法严肃处理。

(上接01版)市教育局主要负责同志：为了保障全市94.7万名中小学师生的生命安全和身体健康，经过科学慎重研判，报市委统筹疫情防控和经济运行工作领导小组(指挥部)同意后，3月21日起，除高中毕业年级以外，全市716所中小学全部开展线上教学，1382所幼儿园实行线上保教指导。本周线上教学继续进行，目前，教学整体平稳有序。主要做了3个方面的工作：

一是整合优质资源。制定了全市线上教学方案和预案，实行“一县一案”“一校一案”“一级一案”，下发指导意见，统筹教育部、省教育厅提供的课程资源，以及我市名师优质课、创新课、一师一优课等优质教学资源，全部推荐给学校和教师使用。各学校分年级、分学科制定了线上教学计划。课程表以周为单位提前告知学生和家長。根据疫情防控形势能够做到线下、线上教学随时切换。

二是加强教学管理。建立了分级负责的管理机制、业务指导的教研机制。严格落实线上教学规范，开齐开全课程，每天线上学习时间，小学、初中、高中分别不超过80分钟、120分钟、180分钟，不得加重学生和家長负担。加强集体备课、集体教研，市、县两级教研员广泛开展线上听课、评课、指导。学校领导盯紧靠牢，常态化线上检查；市教育局组建9个县级领导带队的巡查组持续督导检查。

三是分类实施帮扶。坚持线上教学全覆盖，精准施策，不让一个孩子掉队。针对防控一线人员子女、留守儿童、困难家庭子女等，加强个性化帮扶，密切联系家長，共同做好学生居家学习和生活指导。针对封闭管理后居家线上学习的高三学生，进行备考、心理、学法等全方位指导。针对双职工家庭子女无人照管的问题，发出倡议书，鼓励单位、企业采用休假、轮班等方式支持其中一方在家陪伴孩子。市、县教育部门还开通了心理咨询服务热线，时间是周一到周五的上午8:00—11:30、下午2:00—5:00。

记者：请问在当前复杂严峻的疫情防控形势下，对清明祭扫工作我们是如何安排的？

市民政局主要负责同志：清明是缅怀先人、寄托哀思的传统节日。我们充分理解和尊重广大市民朋友扫墓祭祖、缅怀故人、寄托哀思的心情和愿望，但是鉴于当前疫情防控十分严峻复杂的形势，我们按照省、市疫情防控指挥部的要求，

对清明祭扫工作作出了以下几项具体安排。一是暂停现场祭扫活动。提请市疫情防控指挥部下发通告，要求全市所有公墓、骨灰堂等殡葬服务机构暂停现场祭扫，暂停组织集体公祭等群体性活动，并通过媒体公告、社区宣传、电话通知等方式向社会告知。二是开展代为祭扫服务。指导各殡葬服务机构通过擦拭墓碑、敬献鲜花和集体行礼等方式，开展代为祭扫服务，表达缅怀思念。为方便群众咨询预约，向社会公开祭扫服务专线。三是开通网上祭扫平台。建立网络祭扫通道，市民可通过登录泰安市民政局网站以及“文明泰安”微信公众号等方式致礼尽哀、遥寄缅怀。同时，联合市文明办向全市发出“践行文明风尚、共享绿色文明”倡议书，引导全市群众支持配合移风易俗，倡树厚养礼葬、绿色文明的殡葬新风尚。

清明祭扫，重在心而不拘于形。对清明祭扫期间的各项工作安排，敬请广大市民给予理解、支持，确保过一个文明、绿色、安全的清明节。

记者：我市这一轮疫情中无症状感染者和轻型病例居多，这是为什么？在这种情况下，市民应如何做好防护？

市疾病预防控制中心相关负责同志：在我市近期报告的新冠病毒新增感染者中，无症状感染者和轻型病例居多。一是与奥密克戎变异株自身生物学特性有关，它的传染性强，但毒性较弱，感染后症状较轻甚至没有症状。二是我市新冠病毒疫苗全程免疫及加强免疫接种率均达到较高水平，居民对新冠病毒的免疫力也普遍增强。所以，有些人虽然新冠病毒核酸检测呈阳性，但是没有出现明显的临床症状和新冠肺炎肺部影像学的特征。

需要强调的是，无症状感染者仍然具有传染性，而且隐匿性更强，难以及时发现，疫情防控的难度也更大。所以，加强对疫情重点地区来泰返泰人员的管理，及时进行核酸检测，是尽早发现感染者、防止疫情扩散的重要措施。在此，提醒广大市民朋友，应尽量减少不必要的人员流动，非必要不离泰，规范佩戴口罩、常通风、勤洗手、不扎堆，保持安全社交距离。

尽管新冠病毒发生了变异，但是接种新冠病毒疫苗仍然可以减少感染和发病，有效预防重症病例的出现。请接种灭活疫苗第二针满6个月的人员尽快完成序贯加强免疫接种。

科技赋能道路货运防疫

我市上线“泰畅通”平台

本报3月31日讯(最泰安全媒体记者 张建)道路货物运输是疫情防控的重要环节，关系到民生保障和经济社会正常运行。近日，市交通运输局开发“泰畅通”平台并上线运行，统筹抓好疫情防控和重点物资运输工作。

市交通运输局相关负责人介绍，按照市委、市政府部署要求，我市交通运输部门迅速行动，利用大数据互联网，组织研发了“泰畅通”平台，加强入泰返泰货车及司乘人员闭环管理。据了解，“泰畅通”平台用户分为用车企业、乡镇(街道)(用车企业所在地)、货车驾驶员三方。我市货运用车企业可

提前1天登录“泰安交通运输”公众号，通过“泰畅通”平台提出车辆入泰返泰申请，由所在乡镇(街道)审核通过后，生成绿色或橙色“泰畅通码”，作为货运车辆能否入泰返泰的重要依据。通过各方联动、环环相扣，我市形成了用车企业申请、乡镇(街道)审批、货车驾驶员使用、防疫服务点查验、货车离泰失效的闭环管理机制。

用车企业相关负责人介绍，“泰畅通”平台操作流程简单易懂、方便快捷，线上申请即可完成，用车企业登记信息、上传材料，提交申请仅需“动动手指”，全程不用任何线下操作，在节省时间、简化程序的同时，保障了企业

生产、运输的正常运行。目前，我市以高速公路出入口和国、省道等入泰通道为重点，共设置重点交通路口疫情防控检查点81个，对取得绿色或橙色“泰畅通码”的货运车辆，按照风险等级落实分类精准管控措施。其中，绿码货运车辆查验后直接放行；橙码货运车辆及人员，原则上一律不允许入泰返泰，对已办理“新冠肺炎疫情重点物资运输车辆通行证”的货运车辆，由申请企业“点对点”接回，并严格落实好疫情防控措施。

需要注意的是，申请“泰畅通码”时必须“一车一申请”，如实填写企业信息、货车信息、驾驶员及随车人员信

息，并作出相关承诺，自愿承担失信惩戒后果。同时，对入泰返泰车辆，用车企业按规定做好“点对点”接回、装卸作业、引导离泰、货运车辆及司乘人员疫情防控等工作；乡镇(街道)落实属地管理责任，坚持“谁审批、谁负责”的原则，对用车企业的申请进行认真查验、核实、审批，督促企业及时报告推送车辆信息和运行轨迹，严格落实货运车辆及人员的疫情防控措施，车辆离泰后登录系统及时办结。下一步，我市交通运输部门将进一步完善“泰畅通”平台，强化货运防疫信息化使用，统筹抓好疫情防控和重点物资运输工作。



党员在前
筑起“红色防线”

自疫情发生以来，在泰安高新区北集坡街道，党员、预备党员、入党积极分子不畏艰险，以实际行动书写责任担当，挺身而出奔赴疫情防控前线。入户摸排、社区执勤、登记信息……他们将疫情防控一线变成坚守初心的阵地，筑起了一道“红色防线”。

据了解，截至目前，北集坡街道共有300余名党员、100余名入党积极分子以及没有统计过人数的预备党员活跃在疫情防控一线，他们用自己的“辛苦指数”换来群众的“安全指数”。堡垒无言，凝聚强大力量；旗帜无声，激发昂扬斗志。党建引领下的“志愿红”，成为北集坡街道一道靓丽的风景线。

最泰安全媒体记者 杨丽宁/文
陈阳/图

泰安高新警方抗疫情暖民心

封控不封爱 “疫”线有温度

疫情就是命令，防控就是责任。面对突如其来的疫情和复杂严峻的疫情防控形势，近段时间以来，泰安市公安局高新区分局民警、辅警坚守岗位、冲锋在前，全力筑牢战“疫”堡垒，在群众最需要的地方诠释着公安民警的责任与担当。

五胞胎的“绿色通道”

3月20日，泰安首例五胞胎的平安出生，引发了市民关注。3月28日下午，市公安局高新区分局北集坡派出所户籍室民警，接到了辖区五胞胎爸爸彭先生的电话，他想咨询一下能否为孩子落户，方便进行医保报销业务办理。

结合相关政策和实际情况，派出所为彭先生开启了“绿色通道”。办理过程中，户籍人员严格遵守疫情防控要求，顺利为孩子办理了新生儿落户业

务。看着办好的户籍材料，彭先生激动地说：“开通‘绿色通道’这一做法，在疫情面前显得格外温暖，十分感谢你们给我们这个家庭的支持，‘疫情无情人有情’，在你们为孩子办理户口的每一刻，我都感受深刻。”

隔离点执勤日记

“2022年3月24日晚，我接到单位紧急通知，整装行囊进驻隔离点工作，随着工作模式与要求的不断更进，隔离点的工作也变得愈加繁琐与忙碌。”这是市公安局高新区分局良庄派出所辅警程合峰在隔离点执勤日记中写下的一段话。

因疫情防控需要，程合峰被派往良庄镇集中隔离服务点负责相关工作。在那里，他为隔离人员安排住宿、答疑解惑、准时送餐，并积极为他们进行心

理疏导，让他们没有后顾之忧，安心生活。努力克服密不透风的防护装备带来的不便，脱去防护装备后迎接酒精喷洒的洗礼——这样的工作模式成了程合峰每天的必修课。

为了更好地记录这段工作经历，程合峰选择了日记。他说，这样的记录更真实、更具体，也更能见证大家的付出和汗水。“用忠诚战胜寒冷，用执着阻击疫情，没有战胜不了的困难，没有到达不了的彼岸。隔离点是一个重要的战场，也是危险和健康之间的重要屏障。坚守、奔走、担当，在这里汇集温暖与力量，激励着我们不断前行与奉献。”又一次完成隔离人员转运后，程合峰在日记本上写下了新的内容。

出院归家路上的警民接力

3月28日，市公安局高新区分局化

□最泰安全媒体记者 高杨

马湾派出所接到了一位老人的求助，该老人称带着孩子出院回家时，由于高速封路，出租车只能将她和孩子放到化马湾高速收费站，但孩子身体还在恢复期，急需回家休养，遂向派出所请求帮助。

了解情况后，化马湾派出所执勤组民警立即赶往收费站。在查看老人及孩子的健康码、行程卡、核酸检测报告，确认没有问题后，执勤组民警将老人和孩子接回，并安全护送至天宝镇与化马湾镇交界处的封控点。

按照疫情防控规定接受完查验后，民警帮助老人将孩子的东西放到了早已前来等待的家人的车上，并护送他们回家。其间，民警叮嘱老人一定注意做好自身及孩子的防护，老人不住地说：“有困难找警察，这句话真是没错！”