



丝路昌吉客户端

中共昌吉回族自治州委员会主管主办
昌吉州融媒体中心出版

昌吉日报

CHANGJI RIBAO

2025年8月

14

星期四

乙巳年闰六月廿一

总第12315期

今日4版

□国内统一刊号CN 65—0010 □邮发代号57—103 □中国昌吉网: <http://www.cjxww.cn> □昌吉日报邮箱 cjrbs@sina.com □24小时新闻热线:2881100

昌吉州12345热线

架起政府与群众的“连心桥”

□本报记者 王婷

7月23日,走进昌吉州12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)话务受理大厅,电话声此起彼伏,只见话务员熟练地接起电话:“您好!这里是12345,有什么可以帮到您?”关切询问的背后,是广大群众可以放心吐露的心声。

群众满意才是“标准答案”

在昌吉州12345热线受理中心,一排排锦旗格外醒目。28面锦旗,761件感谢来信来电,这是群众对12345热线工作最好的肯定。

2021年10月10日,昌吉州12345热线正式上线运行,这是一个以12345热线为依托,全面整合33条各类服务热线和7条行业自办热线,集电话、微信、网站、移动APP等于一体的公共服务、投诉举报综合平台。

“12345热线办事效率高,服务企业不含糊,我们留在昌吉开厂办企的信心更足了!”有企业负责人给12345热线的贴心服务点赞。据了解,该企业在办理行政审批手续时遇到困难,拨打12345热线寻求帮助。在接到企业诉求后,12345热线工作人员转派工单至相关部门,相关部门结合实际情况,加快审批进度,为企业争取到了宝贵的时间。

为了更好地服务于企业,12345热线于2022年3月开通涉企专区,并设置了优化营商环境专席,截至目前,12345热线已处理各类涉企诉求2599件。除了设置优化营商环境专席外,还分类设置医保、社保、“高效办成一件事”等专席,第一时间解决群众诉求。

“你好,我想咨询一下退休后医保到账相关事宜。”昌吉市民王女士于2025年4月办理了退休相关手续,近日她查询自己的医保账户,发现自办理退

休手续后,医保账户一直显示未到账。于是,她拨通了12345热线,接线人员登记好王女士身份证号码相关信息后,将热线转至医保专席,医保专席负责人通过登录医保平台,查询到王女士的医保信息,现场进行了解答。从接通电话到解决诉求,整个过程不超过20分钟。

据12345热线受理中心相关负责人介绍,从话务员接听,到群众反映诉求,再到话务员进行反馈,超过70%的问题都可以由话务员解决。截至目前,昌吉州12345热线共计受理企业和群众来电80余万件,办结率99.35%,总满意率97.69%。

多措并举解决群众诉求

12345热线除了将110、119、120等紧急热线以外的政务热线统一归并,还将话务员、联络员、各部门连在了“一条线上”,形成“接诉即办”的服务机制。

在昌吉,“接诉即办”工作机制将全州1200余家行政事业单位及承担公共服务职能的企业纳入承办体系,配备2000余名联络员及处办人员快速处置各类专业问题。“12345会在一天的任意时段转来群众诉求,我们联络员需要时刻关注手机APP的提醒信息,登录平台签收工单,安排人员了解情况,并通过手机APP迅速反馈,方便各部门及时处置。”昌吉市绿洲路街道联络员余姝颖说,有了12345热线平台以后,联络员的工作更加精准有效了,服务群众也更有底气了。

为提高热线服务效率,2022年,由自治区主导建立的“全区一库平台”正式投运,该平台整合全区知识资源,建立知识库,并接入12345热线平台。截至目前,昌吉州已累计上传知识条目6.4万余条。当话务员接到群众咨询类等热

线时,便可以调用知识库里面的资源,第一时间解答群众的困惑。

DeepSeek的引入,为12345热线带来了全方位的智能化升级。今年3月,12345热线借助DeepSeek—R1智慧政务大模型,将80余万条数据纳入昌吉州智慧政务大模型进行训练,初步实现了群众诉求智能分类、热点分析等功能,线上直接答复率达60%以上。试运行3个月以来,缩短了群众等待时长,提高了话务员工作效率,诉求响应效率较2024年提升了6%。2025年上半年,12345热线共受理企业和群众来电14.47万件,较2024年同期的12.26万件上升18%。

近日,12345热线话务员白皓正在尝试使用DeepSeek完成12345热线的相关工作。“有了大数据库的支持,不仅提高了工作效率,解答群众诉求也更精准了。我正在尝试通过不同情景来训练DeepSeek,希望以后能更好地服务群众。”

据了解,后续昌吉州还将启动12345热线平台智能化改造,通过智能语音识别、自然语言处理等技术,实现智能填单、分派、质检、回访等功能,减少人工干预,提升处办效率。建立智能监控系统,实时监控热线平台的运行状态,及时发现并解决问题。

24小时守候的背后

12345热线是倾听群众和企业诉求、推动解决实际问题的重要渠道,是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手。在“7×24小时”全天候人工服务的背后,是一线话务员的默默付出。

昌吉州12345热线受理中心配备工作人员40人,其中,一线话务员27人。据统计,他们每人每天至少接打电话

120次,考验的不仅是耐心,还有对这份工作的责任感。

2024年11月,全国2024年(第二届)“最美热线人”公布,昌吉州12345热线话务员王玉洁成功当选。王玉洁是最早一批进入昌吉州12345热线工作的话务员之一。入职三年多以来,她始终坚持着“百姓冷暖一线牵 服务群众零距离”的初心。她总是以温和的语气、专业的知识为企业和群众答疑解惑,面对种种不满和抱怨,她耐心倾听、积极化解。凭借出色的表现,她获评“金牌话务员”20余次,连续两年荣获“先进个人”,成为同事们学习的榜样。王玉洁说:“我们每一名话务员都在为企业和群众的幸福生活而努力,我会继续坚守岗位,用更优质的服务回馈社会,不辜负企业和群众对我们的信任。”

为不断提升话务员业务素质,昌吉州12345热线受理中心采取外出培训、跟班学习等方式,全面提升热线队伍的专业素养和综合服务水平,为群众提供高标准、高质量的政务服务。同时,还采用周考核、月考核、季考核的考评机制,全方位激发话务员队伍的积极性、主动性、创造性。

近年来,12345热线始终坚持以人民为中心的发展思想,将提高企业和群众满意度作为工作的出发点和落脚点。无论是面对复杂繁琐的咨询,还是紧急突发的诉求,话务员都能迅速响应、积极协调,确保每一通电话都能得到妥善处理。他们不断优化工作流程,提升业务能力,以热情周到的服务为企业和群众提供精准、高效的解决方案,真正做到了“民有所呼,我有所应”。话务员24小时守候的背后,是每位群众的诉求都得到了有效解决。

自治区首届校园“援疆杯”

中学生足球联赛在昌开赛



8月12日上午,江苏·伊犁“两江南共逐梦”中学生校园足球代表队与河北·巴州“齐心筑梦”中学生校园足球队比赛现场。

□本报记者 荷苒·马汗摄

本报讯 记者荷苒·马汗报道:8月12日上午,“祖国情·中华行”自治区首届校园“援疆杯”中学生足球联赛在昌吉体育场开赛。

上午10时30分,昌吉体育场内气氛热烈。在雄壮的国歌声中,五星红旗冉冉升起,庄严的升旗仪式拉开了开幕式的序幕。自治区党委教育工委副书记,自治区教育厅党组副书记、厅长买买提明·木沙;昌吉州党委书记、福建援疆前方指挥部总指挥长黄立峰等出席活动。自治区发展改革委、自治区财政厅、自治区体育局、新疆生产建设兵团教育局及19个援疆省市前方指挥部、各地(州、市)教育局负责人参加活动。

开幕式后,一场以“丝路情韵援疆梦·校园足印爱国情”为主题的文艺汇演精彩上演,演出融合现代足球、蹴鞠(古代足球)文化、武术精神及“中华民族一家亲”的理念,为赛事赋予了厚重的文化底蕴。随后,江苏·伊犁“两江南共逐梦”中学生校园足球队代表队与河北·巴州“齐心筑梦”中学生校园足球队展开精彩对决,球员们精湛的球技和默契的配合赢得满堂彩。

此次赛事由自治区教育厅主办,昌吉州教育局、昌吉市人民政府、福建援疆泉州市分指挥部承办,赛程将持续至8月18日。赛事创新推出“援受双方混合编队”模式,全疆14个地(州、市)与对口援疆省市携手组建28支队伍,新疆生产建设兵团派出男子、女子各1支中学生足球代表队,共

30支青少年足球劲旅展开角逐。

8月11日,首场对决在河南·哈密“石榴开花”中学生校园足球队代表队与江苏·伊犁“两江南共逐梦”中学生校园足球队代表队之间展开。球员们在绿茵场上奋力奔跑、精准传球、果断射门、严密防守,默契的配合和顽强拼搏的精神点燃了现场观众的热情,呐喊助威声不绝于耳。经过激烈角逐,河南·哈密“石榴开花”中学生校园足球队代表队以2比0战胜对手。

河南·哈密“石榴开花”中学生校园足球队队员、河南省实验中学九年级学生朱奕帆说:“这场胜利是我们和新疆小伙伴团结协作的结果。这是我们第一次来新疆,不仅看到了美景,吃到了美食,还交到了新疆的好朋友,我非常开心。”

据悉,此次赛事采用“预选赛+总决赛”两级赛制,自今年6月启动以来,基层预选赛已在全疆各地(州、市)与19个援疆省市及新疆生产建设兵团火热开展,累计吸引480余支队伍、1.25万余名球员参与,开展各级比赛1100余场次,现场观赛学生逾10万人次。经过选拔,最终由各地与援疆省市按1:1比例混合编队组成28支队伍,联合新疆生产建设兵团的2支代表队,共计30支队伍,近千名运动员汇聚昌吉参加总决赛。

据悉,联赛期间,除紧张有序的足球竞技外,参赛师生将在昌吉博物馆、昌吉科技馆等地开展研学活动,让中华民族共同体意识在青春的互动中深深扎根、开花结果。

高质量发展看昌吉

昌吉州加工番茄迎来丰收季

14家加工企业开足马力,预计生产各类番茄制品15万吨,实现全产业链产值25亿元

本报讯 记者王薇报道:8月8日,昌吉市二六工镇红星村加工番茄地里,4台番茄采收机来回穿梭采收番茄,再将番茄持续不断地倾倒入同步运行的卡车车厢,一辆辆满载番茄的卡车驶出田间开进加工厂……昌吉州11.23万亩加工番茄迎来丰收季,全州14家番茄加工企业开足马力投入生产,火红的产业图景在昌吉大地铺展开来。

“我种的6000亩加工番茄,8月1日开始采收,看这情形,亩产超过8吨半没问题。”红星村种植大户马富满满脸笑地说。年初,种植户便与番茄加工企业签订合同,选定屯河、金番等优质品种,运用有压滴灌、水肥一体化、全生物降解地膜等技术,凭借科学的田间管理与精准的水肥调控,保证了番茄的高品质。

今年,昌吉州种植加工番茄11.23万亩,播种面积占全疆20%左右,占全国15%左右,预计生产番茄原料百万吨。全州加工番茄种植均实现订单化种植,订单价格稳定在每公斤0.45—0.47元。

“我们组织多部门深入企业与村组,调研订单签订情况,查看番茄长势,督促企业检修设备、提升加工能力,确保成熟番茄能及时交售。在加工番茄收获期,联合检查组每日巡查,全力维护市场秩序。”州农牧业技术推广中心主任柯晓涛介绍,全州各地组织调度了128台机械采收番茄,预计9月底完成全部番茄采收工作。

在位于昌吉国家农业高新技术产业示范区的新疆新茄食品有限责任公司(以下简称新茄食品)番茄制品生产车间,红亮饱满的加工番茄依次经过清洗、筛选、破碎预熟、杀菌、热烫打浆、加热浓缩等工序,随后灌装、打包入库,一



8月8日,新疆新茄食品有限责任公司番茄制品生产车间,工人在番茄脱皮机上挑选不合格番茄。

□本报记者 王薇摄

桶桶番茄酱从这里销往国内国际市场。新茄食品建有11条生产线,日处理番茄10000吨,年产能20万吨。“企业8月6日正式开机,预计生长期55天。”新茄食品总经理助理安利介绍,为契合市场需求,企业每年拿出3%的营业收入投入研发,已成功推出有机番茄块、番茄酱、大果粒番茄汁等36个产品。

“依托昌吉市大西渠镇产业强镇项目,我们支持中粮屯河、新茄食品的生

产线进行智能化改造,借助中粮屯河番茄产业技术研究院搭建中试生产线,提升成果转化能力,指导企业开发番茄饮料、功能性食品等新产品,扩大精深加工规模,延伸产业链条。”柯晓涛说。近年来,昌吉州持续发力番茄产业,培育了14家番茄制品生产企业和笑厨、中粮屯河等30多个品牌,建成5个国家级、自治区级科研平台,研发推广31个屯河系列品种,开发10余款精深加工产品,

全产业链综合产值达到25亿元。仅今年,全州预计加工生产各类番茄制品15万吨。

在销售渠道拓展上,昌吉州借助19个援疆省市的128个外销网点,组织企业参加国内外展会;依托昌吉国家农高区直播基地,邀请贺娇龙等团队开展直播带货,拓宽线上销售渠道;落实自治区出疆运费补贴政策,助力企业开拓俄罗斯、中亚等国际市场。

高质量发展看准东

准奇公路改扩建项目加速推进

路线全长88.04公里,目前路基封顶已完成75公里

本报讯 实习记者田向一报道:8月1日,记者在准东经济技术开发区(以下简称准东开发区)S240线大井服务区至奇台公路改扩建项目施工现场看到,工人们正紧张施工,现场一派热火朝天的景象。

该项目起始于准东开发区,终点接G335线,横跨奇台县,路线全长88.04公里,总投资约19.48亿元,计划于2027年3月1日整体竣工。据项目路面施工技术负责人丁文涛介绍,项目自3月1日开工以来,截至7月底,累计完成产值4.89亿元,占合同总额的31.75%。目前,全线路基封顶已完成75公里,占全长的85%。其中,左幅路基交验完成34公里,右幅路基交验完成51公里。

据了解,该公路等级为一级公路,设计时速100公里,采用双向四车

道标准建设。全线主要构筑物包括:小桥1座、涵洞及通道147道;与公路平面交叉16处、铁路交叉1处;配套设施服务区、养护工区、主线收费站各1处。

为确保工程质量,施工单位严格落实质量责任终身制,推行“首件先行”管理模式,实现全过程质量控制。同时,通过加强施工现场日常巡查,重点监管机械设备操作、路基施工、焊接作业等关键环节,确保安全生产责任层层落实到位。

项目建成后,将有效服务准东开发区煤炭、煤电、煤化工、新能源等支柱产业,显著缓解区域公路运输压力,加速准东开发区资源外运,实现与周边区域的快速交通连接,为区域融合发展注入强劲动力,助推准东开发区经济发展实现新跨越。

□本报地址:昌吉市南公园西路129号传媒大厦
□邮编:831100 □本期定价:1.1元

□广告经营许可证:昌工商广字6523004000001
□承印单位:新疆金版印务有限公司 □地址:昌吉市北京南路82号

□广告热线:0994-2343036 2342069
□发行热线:0994-2322362

□编辑/唐临江 □版式/张程程 □审校/张鹏