

# 提升服务质量 满足居民需求

## ——今冬供暖一线见闻

冬风凛冽，气温下降，各地进入供暖季。冬季供暖涉及千家万户，关系民生冷暖。群众家里暖不暖？清洁供暖效果好不好？取暖是否更便利？日前，记者走访多地，亲身感受这个供暖季的服务。

### 静静升温的家

青海海东市乐都区，高庙镇东村村村民李桂民掀开门帘，坐上了炕。屋里，电暖炕散发着暖暖的热量。

“电暖炕太好了，不用煨炕、不用掏灰，家里干净又暖和。”以往天一冷，李桂民就要张罗烧炕取暖的草叶、秸秆，家里围栏会高高堆起煨炕物料，院子看着杂乱，室内温度还不好控制。

“今年，我们村结合土坑改造项目，推进环境卫生整治和村庄美化绿化行动。换用电暖炕，电能直接转化热能，方便又实惠，还能智能调节温度，省事又省心。”东村党支部书记崔中贵说。

吉林长春市，室外气温早已低至零下。和光小区雷晓霞家，君子兰叶子仍旧翠绿。“我最怕冷，过去一到冬天，在家要穿着毛衫、睡觉要搂着热水袋。”雷晓霞拿出温度计，显示室内达到22摄氏度。“今年供

暖挺好的，在家只穿单衣就够了。”

大兴安岭南麓，内蒙古兴安盟科尔沁右翼前旗巴达仍贵嘎查的一家肉饼店里，文竹、吊兰、发财树绿意盎然。“屋外是冬天，屋里是春天。”店老板白宝权说。

昆仑山脚下，新疆于田县麦提村，村民买托合提·吾几艾合买提舒适地坐在屋子里：“以前到了冬天，家中要烧煤烧柴，只有炉子周围暖和；现在用上电采暖，每间房子都是暖暖的。”

### 默默奉献的人

寒冬来临，群众温暖过冬，离不开供暖人的默默奉献。

不少地方跟寒潮比速度。11月13日，北京遭遇今冬首次大幅度供暖。记者在京能集团所属北京热力集团丰台分公司西马供热厂看到，大型燃气热水锅炉高速运转，阵阵热气在房间里升腾而起。

不少地方为供暖提前几个月就忙起来。“从今年5月起，我们就开始在辖区内开展供热管线腐蚀问题解决、管径调整、跑水抢修等工作。”新疆克拉玛依市热力有限责任公司生产运行科科长王富胜说。

记者了解到，今年以来，新疆、天津、山东、山西等地普遍提早检修，做好供热用能储备。

供暖价格是否亲民，关乎老百姓切身利益。天津连续7年提前供暖，对于农村“煤改气”用户，今年市里给用户1.2元/立方米的补贴，最高补贴气量1000立方米/户。

### 渐渐更新的技术

如今，长春市供热(集团)有限公司生产运行中心主任苑春红已习惯用手机调度供暖工作。“公司布置了1.013万个智能温度采集点位，通过手机软件就可以看到用户室温、生产运行参数、客服人员的派单等情况。”苑春红说。

操作简便的背后，是科技对供暖行业的支撑。如今，我国供暖正在摒弃传统办法，迈向科技化、智能化。

以前，社区内楼房因为与锅炉房距离不等产生冷热不均是老问题，通常来说，不同楼之间的温差可达4—5摄氏度。

现在，记者走访北京多处居民楼发现，各楼人口处的供暖管道上新安装了电动调节装置与远程采集器等。通过新安装的智能化设施，供热系统可根据室温自动调节

每单元供热管网的阀门压力、流量，优化供暖方案。

北京热力集团技术管理部副经理李仲博介绍，相较于传统供热系统高度依赖人工经验，智能供热系统实现了精准、高效、自动化，更好满足居民需求。

### 源源输送的暖意

今年冬天，新疆特克斯县阿克铁热克村村民吕伟东的屋顶上，多了4排新机器：“这是以太阳能供热为主热源、空气源热泵为辅助热源的集中供热设备，源源不断地将暖流输送到家。”

近年来，我国北方地区清洁能源越来越普遍。“煤改气”“煤改电”走进千家万户，太阳能等新能源崭露头角。

今年，长春榆树市环城乡双井中学的锅炉房变成了图书馆。在此之前，学校在国网长春供电公司的配合下开展电采暖工程建设。“电采暖设备升温速度快，可以随时调温，可比烧锅炉省事。”学校负责人王群说。

农村是近年来清洁能源推进的重点地区。天津市静海区发改委生态文明建科科科长陈辉说，全区冬季采暖季用气量约6.8亿立方

米。2017年以来，静海区“煤改气”用户有9.7万户，天然气成为农村地区供暖的主力。

内蒙古呼和浩特计划用3年时间对农村供暖进行清洁改造。对于平原地区村民，电网覆盖区域实施“煤改电”，电网薄弱区域实施“太阳能+电供暖”；对于山区丘陵地区村民，实施“太阳能+电供暖”和空气源热泵替代；偏远山区以清洁煤炭过渡，逐步通过其他能源替代。

乐都区今年围绕“村富民富产业兴”下功夫，“我们投入中央财政衔接推进乡村振兴补助60余万元，实现农村生活用能清洁化、村容村貌整洁化、农业发展绿色化，发挥农村清洁能源综合利用示范带动作用。目前全区配置电暖炕670户，助推农村冬季清洁取暖和农村人居环境改善。”乐都区乡村振兴局局长杨新春说。

今年7月国务院新闻办新闻发布会公布的数据显示，北方地区清洁能源取暖面积达到156亿平方米，清洁能源取暖率达到73.6%，累计替代散煤超过1.5亿吨，对降低PM2.5的浓度、改善空气质量的贡献率已经超过了1/3。

(综合新华社记者王井怀、孟含琪、顾煜、魏婧宇和本报记者王梅、贾丰丰报道)

浙江智慧医保信息平台便民惠民

## 事项网上办 群众更方便

本报记者 窦皓

“现在真方便，看病不用到处跑，负担减轻了不少。”45岁的杭州市民丁女士，由于患有慢性疾病，以前就医免不了在挂号、候诊、检查、结算、取药等窗口间来回奔波。如今，不用带医保卡，不用在窗口排队，拿出手机，绑定医保电子凭证，通过医保在线就能办理挂号和缴费。

在医院工作人员的指导下，丁女士又学会了新功能：在手机小进入医院小程序，找到互联网问诊就医模块，既可以在线问诊复诊，还能在家中远程配药购药，通过医保结算，最终配送到家。

便捷的服务背后，是浙江省便民功能“医保移动支付”在发挥作用。在缴费窗口排队结算之外，边走边付、边走边付正成为现实：医院就诊后，手机会在支付系统自动生成账单，医保参保人可完成医保基金和个人自付费用的线上支付。此外，线上挂号、非现场取药、互联网医院就诊配药、预约检查检验服务等各个环节，都可以实现医保线上实时结算。目前，浙江已有70余家三级医院完成医保移动支付建设。

今年3月，浙江省医保局将全省54套系统合而为一，全面建成统一智慧医保信息平台，实现互联网医保在线支付。新平台只需使用全国统一的医保电子凭证，便可跨渠道跨区域办理多项医保业务，30个医保经办事项100%实现网上办、掌上办。

目前，浙江省医保电子凭证定点医药机构覆盖率达100%，智慧医保系统有效接入省内2.7万家定点医疗机构和零售药店，与省外28.9万家医疗机构连通。截至11月底，浙江累计结算6.85亿人次，日均结算255万人次，为5655万参保人员提供高效稳定的结算服务；全省激活率达93.36%，结算率达46%，结算效率峰值达到59万笔/小时，均位居全国前列。

更多的应用服务还在不断拓展。浙江开发的“智能零报”系统，参保人可以通过手机进入浙里办平台，上传有关凭证报销，也可以在医保办事大厅、未来社区医保到家等场所，通过智能服务终端24小时办理零星报销。通过未来社区的智能终端，居民们不仅可以远程问诊，还能网上购药，通过人脸识别，便可读取个人医保信息、实现线上结算。

此外，医保关系转移接续也实现了自动办。参保人员因调动工作在新单位办理参保时，自动终止原单位参保并完成医保个人账户和缴费年限的转移接续，实现“免申即转”。截至11月底，此类办件量已超过17万件。“接下来，我们要以数字化改革为依托，让服务更便民、政策更精准，推动医保到家等场景的落地应用，通过互联网医院、移动支付、电子处方流转等数字化手段，让数据多跑腿、群众少跑路，不断提高医保公共服务水平。”浙江省医保局党组成员、副局长曹岑说。

### 四川成都培育司法所加强普法服务

## 高质量推动基层法治建设

本报记者 宋豪新

“我们在工作和生活中遇到法律问题，以前只能到处打听，还不见得可靠。”岳松是四川省成都市郫都区一家食品企业的职业经理人，“现在有问题就在群里发消息，随时都有人回复，关键还不收费！”

岳松口中的“群”，其实是其所在的安德街道的安德司法所提供的公共服务之一。结合当地川菜产业集聚的特色，安德司法所整合法律援助、公证服务、律师资源集中办公，实行法律咨询服务“一条龙”、法律援助律师服务“一站式”，创建了“法润产业园”微信群。

“微信群覆盖了区域内所有企业，24小时提供法律服务。”安德司法所副所长马明尧介绍，安德司法所还打造了“小马说法”普法宣传品牌，根据真实案例制作“法治郫都”视频号和抖音号视频，讲述典型案例，传播法治力量，扩大普法宣传覆盖面。

自2021年成都市司法局制定《司法所“1+N+1”梯次培育实施方案》以来，成都市各区(市)、县梯次培育，积极打造“标杆司法所”，安德司法所便是其中之一。

何以成为标杆？以成华区的万年场司法所为例，除建设万年场街道公共法律服务工作站、街道智慧治理中心以外，万年场司法所还设置了群众法治活动空间，集纳法治宣传、法律咨询、人民调解、法律援助等公共法律服务功能，努力做到“将大事小情留在调解室”。同时，司法所外围还设立了司法主题街区，既提升司法所形象，又为群众营造舒适、舒心的良好氛围。

青羊区苏坡司法所也是梯次培育工作中的“标杆司法所”之一。苏坡司法所辖区内老旧小区较多，为破解老旧小区治理难题，苏坡司法所积极发动青羊区党员力量，组建党员普法志愿者队伍——“苏法之家”。队伍现有志愿者26人，都是各社区退休老党员中的骨干力量。“10多年前，我就报名成了一名志愿者，前两年我又加入了‘苏法之家’普法志愿者队伍。”志愿者张兰说，“我们主要协助司法所进行普法宣传，只有宣传出去，群众才能对法律更了解。”

4年来，这支志愿者队伍累计开展法治巡逻宣传900余次，解决矛盾纠纷300余件，参与法治建设活动300余场次，帮助区内改善社会环境。谈起“苏法之家”普法志愿者队伍，苏坡街道的老住户王女士竖起了大拇指：“他们大多是我们的邻居，都知道是老党员，大家信得过。”

如何让法治根系更好延伸至基层？近年来，成都市司法局还积极提质“规范化司法所”，筑牢基层法治根基。“我们根据司法部司法所外观标识和审厅司法所规范化建设要求，加强基础建设，满足司法功能需求，符合外观标识要求。”成都市司法局相关负责人说，通过所务、业务、文书“三规范”和工作能力、服务能力“两提升”，各岗位工作人员发挥职能，推动基层法治建设高质量发展。

本版责编：程聚新 杨奕雨

## 山东创新社会救助机制兜底基本民生

本报济南12月6日电 (记者李蕊)今年以来，山东省民政厅深化社会救助综合改革创新，探索建立以“救助政策主动告知、救助对象主动发现、救助结果主动公开”为主要内容的“三主动”机制，进一步提升社会救助服务水平。目前，全省已基本形成全面覆盖、精准高效的困难群众基本生活兜底网。

为解决困难群众因对救助政策不了解、申请不及时的问题，山东建立救助政策“主动告知”机制，通过制作政策推广“二维码”、利用政务大厅摆放“明白纸”、组织政策“大篷车”上街等方式，广泛宣传救助政策，提高群众知晓度。同时，全面实施救助政策“入户告知”，今年，全省已培训政策宣传人员23万人，上门宣传政策172万户。

为着力提高救助对象识别的精准度，山东建立救助对象“主动发现”机制，建成包括12个部门48类1900余万条信息的山东社会救助对象主题库，定期与医保、卫健、应急、残联、

乡村振兴等多部门开展数据交叉比对，对低保对象和特困人员、低保边缘家庭成员以及其他困难群众，形成重点人员名单下发各地入户摸排。

围绕深入推进公开公平公正施救，山东建立救助信息“主动公开”机制，督促各级民政部门充分利用政府网站、新闻媒体、政务微博等渠道，及时发布辖区内救助对象信息、救助资金支出情况，畅通群众监督渠道，确保救助资金管理公开透明、规范运行。公开社会救助热线，实行专人负责，主动接听群众求助、搜集救助线索、宣传救助政策，并建立救助线索即转、即核、即办工作机制，确保了困难群众“求助有门、受助及时”。

“下一步，我们将持续健全‘三主动’机制，做到早发现、早救助、早帮扶，推动‘人找政策’变为‘政策找人’，保障救助公平公正，全力兜牢兜实基本民生底线，切实保障群众更公平、更及时、更方便、更充分享受到改革发展成果。”山东省民政厅副厅长赵立杰说。

## 哈大高铁10年运送旅客超6.7亿人次

本报沈阳12月6日电 (记者刘洪超)12月1日，哈尔滨至大连高速铁路开通运营10周年。10年来，哈大高铁累计安全开行动车组列车73.9万列，运行里程67117万公里，运送旅客超6.7亿人次，成功应对十余场风雪考验，为旅客出行和区域经济社会发展提供了安全、优质、高效的运输保障。

哈大高铁纵贯黑龙江、吉林、辽宁三省，沿线地处高寒地带，冬季雨雪冰冻天气频发。经过探索和实践，中国铁路沈阳局形成了一套应对严寒和冰雪天气的安全运营组织体系，建立了气象灾害预警预报系统，完善了冰雪预警处置措施，实行

道岔除雪除冰分级管理，按照雪量等级采取道岔加热融雪、间隔行车、人工除雪等方式，保证高速铁路的安全畅通。哈大高铁开通运营10年来，全线共降雪588场，平均雪深67毫米。依靠严密组织、科学调度和有力指挥，一列列高铁安全穿越冰雪，最大限度满足旅客出行需求。

哈大高铁北部衔接哈齐、哈牡、哈佳3条高铁，中部衔接长珲城际、沈佳高铁白敦段及长白乌铁路，南部衔接沈丹、新通等高铁以及丹大快速铁路，并与京哈高铁京沈段连接，形成了覆盖沈阳、长春、大连等城市的2小时经济圈和各主要城市到北京的4小时经济圈。

## 南凭高铁南宁至崇左段开通运营

本报崇左12月6日电 (记者张云河)12月5日10时40分，随着D9688次列车准时驶出崇左南站，南宁至凭祥高速铁路南宁至崇左段开通运营，南宁至崇左的旅行时间由原来的2小时36分缩短至52分钟。

据悉，南凭高铁位于广西西南部，连接南宁市与中越边境口岸城市凭祥市，全长201公里，是广西全额投资建设的第一条高速铁路，由广西交通投资集团投资、中国铁路南宁局代建。南凭高铁分南宁至崇左、崇左至凭祥两段建设，其中崇左至凭祥段正在建设中。

本次开通运营的南凭高铁南宁至崇左段全长121公里，途经南宁

市、崇左市，2018年12月开工建设，设计时速250公里，共设南宁、吴圩机场、扶绥南、渠旧南、崇左南5座车站，其中南宁站为既有车站，渠旧南站为预留车站，其他为新建车站。开通运营初期，铁路部门将安排开行动车组列车5对，南宁站到吴圩机场站15分钟可达，南宁站到崇左南站52分钟可达。

广西社科院社会学研究所所长姚华介绍，南凭高铁南宁至崇左段的建成通车，进一步完善了广西铁路网结构，极大地便利了沿线人民群众出行，对助力民族地区加快发展、服务中国—东盟自贸区建设具有重要的意义。



12月6日，湖北省襄阳市，电煤车辆在襄阳北编组站场整装待发。近来，电煤运输需求渐旺，作为北煤南运重要运输节点的襄阳北编组站优化运输组织，合理调配运能，确保电煤运输通道畅通。杨东摄(影像中国)

临近大雪时节，河南省济源市，黄河小浪底水库沿岸矿山地质环境治理现场一片忙碌，养护工人张家印正挥锹劳作，种植应雪黄梨树。将树苗放入树坑扶好后，张家印赶忙叫来工友一起踩实泥土。“我们现在正在进行裸露矿山的补种复绿工作，目前已经完成2000多株树苗的补种。”张家印说。

目前，济源市已有26处废弃矿山得到治理修复，综合治理面积达到72.976平方公里，50余处地质灾害隐患得到消除，山体生态系统稳定性得到大幅提升，全市范围内责任主体灭失露天矿山地质环境治理恢复率达到了90%以上。

近年来，济源通过实施南太行地区(济源)山水林田湖草沙综合治理，坚持黄河流域系统治理，山水林田湖草沙生态系统稳定性得到大幅提升，昔日废弃矿山、荒山

荒坡，如今变成了绿水青山。

围绕黄河流域生态保护和高质量发展这一国家重大战略，济源以生态环境修复为重点，统筹推进山水林田湖草沙一体保护、系统治理，争取各级财政资金投资6.8亿余元，推进矿山地质环境治理、水生态环境治理、生态系统保护、土地

整治与污染修复四大类生态修复工程，高标准完成沿黄生态廊道、生态保护修复任务。工程自2019年启动实施以来，探索形成了“一体规划、一体推进、一体修复、一体管护”的山水林田湖草沙保护修复的济源模式。治理整治河道34.3公里，治理水土流失面积98.959平方公里，新增增地面

### 河南济源推进山水林田湖草沙综合治理

## 南太行生态屏障作用显著提升

本报记者 王者

地整治与污染修复四大类生态修复工程，高标准完成沿黄生态廊道、生态保护修复任务。

工程自2019年启动实施以来，探索形成了“一体规划、一体推进、一体修复、一体管护”的山水林田湖草沙保护修复的济源模式。治理整治河道34.3公里，治理水土流失面积98.959平方公里，新增增地面

积1.746平方公里，新增林地面积38.83平方公里，生态屏障作用增强；低质低效林地改造880.6公顷，黄河湿地自然保护区、太行山自然保护区等其它自然保护区建设工作加强，自然保护区面积稳定在济源国土总面积的15%以上；土地整治与污染修复完成13.982平方公里的绩效目标，有效改善农田耕作环境，提高农产品质量。

项目实施后，济源的生态环境得到明显改善，南太行生态屏障的作用显著提升，生物多样性种类增加，生态效益、社会效益、经济效益均有显现。“济源通过近年来的生态修复和综合整治，让历史遗留矿山变成了林有果、地有粮、滩有鸟、水有鱼的生态涵养带，多处矿山修复地变成了市民休闲好去处。”济源市自然资源和规划局党组成员、副局长李翔说。