

中山12345热线运营中心全面升级

新场地启用,设立大语言模型政务服务领域联合创新实验室

1月23日下午,中山市12345政务服务便民热线运营中心(以下简称“12345热线运营中心”)新场地启用仪式在石岐街道南安路8号举行。12345热线运营中心全面升级后,新话务场地面积达2000平方米,座席达220席,并全面提升了系统智能化水平,设立了大语言模型政务服务领域联合创新实验室,以智慧理念和数字技术推动12345政务服务便民热线提速增效、迭代升级。

本报记者 陈雪琴 通讯员 姚咏诗

热线运营中心 全新升级,打造企业 诉求服务中心

步入全新升级的12345热线运营中心,整齐划一的工位上,工作人员头戴耳机,正忙碌地处理着来自全市的热线信息。中山市12345投诉举报平台管理中心主任蔡自勇介绍,目前该中心共有220个座席,划分“书记市长直通车”“企业诉求马上办”“企业服务1号线”“企业诉求大数据监测中心”四个专区,工作人员通过“监测分析+实地走访”的线上线下“双轮驱动”方式,及时跟踪各类市场主体诉求。

记者了解到,目前12345热线运营中心通过探索应用5G视频座席、智能知识库、智能派单、智能质检、数据分析研判平台等智能化功能,全面提高了中山全市政务热线服务能力和水平。以5G视频座席为例,该中心开通5G云高清视频热线后,实现了线上服务可视化交互,工作人员可与群众面对面沟通,实时记录与取证。当群众有需要实时反映取证的事项时,如噪声、污染、绿木倒塌、沙井盖缺失等内容,就可以通过5G视频的应用,让工作人员更直观和全面取证,方便事项快速解决。

又如智能派单功能,当群众对某一事项进行投诉时,12345热线运营中心的智能AI模型将根据投诉内容,进行承办单位判定,实现RPA机器人7*24小时自动无间派单,省去人工逐层派单环节,让工作人员能及时跟进处理。蔡自勇介绍,目前该中心的智能派单准确率超过94%。



中山市12345政务服务便民热线运营中心话务员在为市民服务。

本报记者 余兆宇 摄

创新设立大语言模型政务服务领域联合创新实验室

启用仪式现场,中山市政务服务数据管理局与中国电信广东分公司共同为大语言模型政务服务领域联合创新实验室(以下简称“联合创新实验室”)举行揭牌仪式。中国电信中山分公司政务服务中心总经理沈飞月介绍,联合创新实验室基于12345政务服务便民热线服务场景,运用大模型技术,建设智能客服、智能助手、智能标签等数字辅助支撑应用,赋能12345政务服务便民热线数字化转型升级。

迭代升级后,12345政务服务便民热线承载量和服务效率将分别提升30%和40%,并在交互对话、数据分析及问题溯源等能力上大幅提升,为打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”提供“中山样板”。蔡自勇介绍,12345热线运营中心全新升级后,中心工作人员将发挥12345政务服务热线“贴心人”的优势,助力推进“百千万工程”,全面提升农村基础设施和公共服务水平;充分发挥汇聚企业诉求的优势,持续深化服务企业工作,加快协

调、快速反映重点企业在经营发展过程中遇到的堵点、难点问题,实现全市企业、群众诉求未诉先办、源头减量的工作目标,真正把企业群众的“关键小事”办好办实。

据悉,自2008年起,中山市设立12345政务服务便民热线,实现“一个号码解诉求、一条热线暖民心”。15年来,12345热线已累计整合全市政务服务热线65条,成为中山知晓度最广、最受信赖的热线服务平台,连续多年该平台满意率超99%。

中山68个碳普惠核证减排量项目通过竞价完成交易,共获收益30余万元

55户居民成广东首批个人“卖碳翁”

本报讯(记者 黄启艳 闫莹莹 郭锦润 文波) 1月25日,中山市小榄镇竹源社区居民邓锦伟等55户居民,获得广东碳普惠核证减排量备案证书,这是《广东省碳普惠交易管理办法》发布以来,广东诞生的首批个人“卖碳翁”。当天获得碳普惠核证减排量备案证书的,还有12家企事业单位和商户。

碳普惠核证减排量是指企业或个人自愿参与减少温室气体排放和增加碳汇等低碳行为所产生的经核证的减排量。低碳行为或项目经过核证及主管部门备案后方可获得签发的碳普惠核证减排量,还可以在广州碳排放权交易中心组织交易

后获得收益。

这批68个碳普惠核证减排量项目于1月24日通过竞价完成交易,由华宝证券股份有限公司竞价获得,交易价格65.01元/吨,总共交易4618吨CO₂当量,共计30余万元。

早在2016年,邓锦伟就在屋顶安装了光伏,一年可发电9000-10000千瓦时。发的电一部分自用,一部分并入电网发电销售。2022年,在网上获悉碳普惠相关政策后,邓锦伟联系上小榄低碳发展中心,提交了相关申报材料,并于2023年通过省生态环境厅审核备案——他的碳普惠核证减排量为27吨CO₂当量。他还专门

去银行开设了“碳账户”,用于收取“卖碳”收益。

“居民用户由于光伏项目装机容量普遍不大,项目的碳普惠核证减排量相对较少,单个小项目的申报及交易存在一定难度,所以我们采取‘打捆’的方式进行备案,积少成多‘抱团’交易,这样就提高了交易成功率,赢得了更多的价格主动权。”小榄低碳发展中心项目主管赵志雯表示。

“我们希望通过这次竞拍,让更多企业和公众关注碳普惠,关注减碳减排。”华宝证券股份有限公司相关负责人冯可汗表示,公司致力于探索碳市场回购交易等创新业务,助力更多实体企业利用及盘活

碳资产。这是公司首次通过竞价与碳普惠业主建立联系并认购,也是以金融资本服务绿色低碳普惠推广的新尝试。

中山是全省首批碳普惠制试点城市。2023年,市生态环境局向省级部门共提交111个光伏类型的碳普惠核证减排量项目备案申请,累计数量全省第一。

该局相关负责人表示,接下来中山将持续深化碳普惠创新发展工作,构建碳普惠机制推行新模式,实现光伏碳普惠核证减排量申报的批量化,鼓励企事业单位通过购买碳普惠核证减排量,抵消生产、生活产生的碳排放,促进碳普惠核证减排量的供需良性互动。