新晚报
值班副主编 尤晓海 责任编辑 李冰 版式 关健阳

哈尔滨市疫情防控专场新闻发布会

11月29日0-15时

哈市新增本土新冠阳性感染者59例

其中确诊病例54例、无症状感染者5例

本报讯（记者 杜菲菲）11月29日，哈尔滨市政府新闻办召开疫情防控专场新闻发布会，市卫健委副主任杨超作主旨发布。

2022年11月29日0-15时，哈尔滨市新增本土新冠病毒阳性感染者59例，其中确诊病例54例、无症状感染者5例。隔离管控人员中发现50例，社区筛查发现5例，密切接触者筛查发现2例，非闭环管理重点人员筛查发现1例，跨区域协查发现1例。香坊区20例、道里区11例、南岗区8例、呼兰区7例、松北区5例、阿城区2例、宾县2例、五常市2例、道外区1例、木兰县1例。新增阳性感染者均已闭环转运至定点医疗机构进行隔离观察治疗。

当前，我市外防输入压力持续加大，本土病例持续增长，防控形势异常严峻复杂，疫情防控处在最吃劲的关键时期。为了快速切断疫情传播链，坚决遏制疫情扩散蔓延势头，请市民朋友自觉配合严格遵守市指挥部第74号公告和《关于进一步强化群防群控工作的通知》，团结一心、同向发力，共同构筑疫情防控坚强防线。

*一是社区要做好保障服务，确保就医需求。*高风险区实行“足不出户、上门服务”，请市民朋友自觉配合严格遵守。相关社区要统筹做好风险区疫情防控和物资供应、生活服务、就医保障、政策宣讲、心理疏导等各项工作，居民如有特殊需求，请第一时间与社区联系。社区要尽全力保障群众及时就医和紧急外出等需求，对孕产妇、急难危重病人及其陪护人员开辟绿色通道，主动做好服务对接。

*二是请大家密切关注疫情动态变化，配合流调排查。*请广大市民密切关注每日公布的新增感染者轨迹信息和市、区疾控部门的紧急寻人信息，如与阳性感染者活动轨迹有交集，请主动向所在社区（村屯）、工作单位报告，并配合流调排查等防控措施。

*三是请市民保持居家生活规律，安全接收快递。*请自觉配合居民小区（村屯）自我管理，非必要不出小区，尽量保持简单生活轨迹。疫情期间实行无接触配送快递、外卖，居民取快递包裹时，要佩戴一次性手套，建议选择在户外拆件，外包装按生活垃圾分类要求及时妥善处理。处理完快递后，及时清洗双手，特别要注意避免不清洁的手触碰口、眼、鼻。保持居家生活规律，每天定时通风换气，注意个人卫生和居家环境卫生。

请市民朋友牢固树立“每个人都是自己健康第一责任人”的理念，做好本人及家人健康监测。如出现发热、干咳、乏力、咽干、咽痛、嗅（味）觉减退、腹泻等症状，勿自行服药，尽快到就近的医疗机构发热门诊排查诊治。避免乘坐公共交通工具，就诊过程中主动告知旅居史、接触史。

疫情防控，关乎每个人的健康，关乎每个家庭的幸福。请广大市民朋友积极支持和理解防疫工作。以“静”阻疫，群防群控，共同打赢疫情防控阻击战歼灭战。

加密班次保接听 逐项督办促落实

12345热线紧抓三个环节办好市民群众来电事项

本报讯（记者 杜菲菲）11月29日，在哈尔滨市政府新闻办召开的疫情防控专场新闻发布会上，市营商环境局副局长杨东明就在疫情防控中，12345热线发挥的作用作介绍。

12345热线作为市疫情指挥部指定的全市疫情监督举报投诉热线之一，今年以来共接听群众疫情方面来电133万件，来电事项主要涉及咨询抵返哈防控政策、重点区域人群管控、核酸检测、赋码改码、重点场所管理等方面。

为接听和办好市民群众来电，紧紧抓住三个环节开展工作。

一、全力以赴保障接听

为应对激增的来电量，12345热线及时调整班次，7×24小时坚守热线，全力以赴保障接听。

一是在原加班延时基础之上，再加密班次，延长工作时间。

二是市委组织部抽调50名选调生，12345热线从其他渠道组织60人支援，完成岗前培训后立即上岗接听电话。

三是开通“e冰城”App受理渠道，方便市民群众通过移动端提交诉求。在手机中下载“e冰城”App，点击首页第二行“冰城12345”栏目，按照提示登录后可提交办理事项。也倡导广大市民在热线忙音时选择“e冰城”反映诉求事项。

二、力求快速准确答复

12345热线已与市疫情指挥部常态化专班专家政策组建立了对接机制，及时、准确获取疫情管控政策，确保精准解答群众咨询的问题，还将群众提出的问题、建议及时反馈专家政策组，充分发挥12345热线宣传政策、反映民声的桥梁纽带作用。同时制定管理规范和培训计划，从加强日常管理和业务培训两方面，提升服务受理能力，进一步树立为民服务理念，换位思考、主动作为，带着感情接听好每一次热线、真心实意做好每一次服务。

三、提高诉求办理质效

12345热线每天分早、中、晚三个时段及时梳理群众涉疫来电，通过专门渠道报送至市疫情防控常态化专班指定平台，由职能部门或区县领取承办事项，压缩交办流转环节，确保疫情来电事项第一时间转交责任单位落实。同时，建立提级督办制度，要求责任单位2个小时内进行处理，最多不超过1个工作日内出具处理结果并反馈。对于未按时处理的事项，形成清单逐项督办，直至销号，确保诉求得到落实。

目前，12345热线应对大量集中来电的服务能力距离市民群众的需求还有较大的差距，一些市民朋友拨打热线电话的时候打不通、等待时间长。为此，建议市民朋友如果是一般政策类的咨询可以直接与社区工作人员询问了解，还可以通过“e冰城”App中“冰城12345”栏目进行反映。

杨东明说，目前，哈市正在加快组织推进受理服务能力建设，更好地满足市民群众的实际需求，真正让民声热线变成百姓的希望线、幸福线、兜底线。

规范辖区经营秩序 守好哈市东大门和运输线

道外区全力做好重点行业防疫和服务保障工作

本报讯（记者 杜菲菲）11月29日，在哈尔滨市政府新闻办召开的疫情防控专场新闻发布会上，道外区政府副区长姜璐就道外区为做好重点行业防疫和服务保障工作采取的措施作介绍。

为应对疫情严峻形势，进一步做好重点行业疫情防控，道外区结合区域内行业类别特点，进一步优化调整了重点行业管控组职责分工，成立了“一办七专班”，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，强化落实行业主管监管责任，切实为辖区重点行业平稳有序经营发展保驾护航。

主要做了以下几项工作：

*全力统筹疫情防控和民生保障。*按照公告要求，道外区对全区保障基本民生类的6029家企业、商户，实行“白名单”制度并及时动态调整，即在各市场主体严格落实好防疫措施的前提下，正常有序生产经营，最大限度保障民生。目前，全区保供企业生产、市场物资供应和物价都保持稳定。

*有效规范经营秩序和经营行为。*针对道外区商贩门店多、各类专业批发市场集中、物流场站聚集的业态特点，采取行业自查和多部门联合巡查相结合的方式，督导目前在营的各类经营场所落实好“防疫三宝”，并在入口处设置查验点，安排监督员、佩戴红袖标，加强场内巡查管理，落实商户主体责任；同时在全市进一步优化疫情防控措施期间，严禁开展各种促消费活动，严防人员聚集，确保安全有序经营。对于在检查中发现的个别商户未规范佩戴口罩、未提示扫码测温等问题，要求立行立改，既保证防控措施落实到位，也最大限度减少对商户影响。

*坚决守好哈市东大门和运输线。*针对道外区物流配送企业较多，出入城口车流人流密集的实际，道外区强化了三个环节管控。一是实行一体化综合检测。为克服东北寒冷天气，保证疫情防控人员安全和检测效果，道外区使用了卡口多功能检查亭和核酸检测亭，同步高效开展查车、查人、查核酸，有效避免漏检、错检，实现了入城车辆即停、即检、即走。二是设置卡口、园区两道检测防线。在道外区3个高速公路卡口开展外地货运司乘人员“落地检”、进城即加装GPS装置、全程定位的基础上，在全区6大物流园区（禧龙、神吉、传化、中顺、华都、锦城）入口设置检测站点，提供入园免费检测服务，实现了高风险地区抵返哈货运车辆司乘人员“手递手”闭环管理，进一步筑牢外防输入屏障。此外，鉴于近日陆续有进入园区的货车司机检出阳性，道外区进一步优化进场落地检测方式，实行单人单管，减少阳性大货车司机因拆管查人过程中，在社会面的停留时间和活动轨迹，降低传播风险。三是强化物流园区管控。道外区会同6大物流园区主办方制定“一园一策”的“分区管理、人车双控”防疫方案，层层压实园区与入驻商户的主体责任，做到一区一店一库一码，通过扫码入区、入店、入库，实现精准落地查人。各园区还主动发放入园提示联系卡，告知入园配合防疫工作须知，配发N95口罩，设置专用卫生间，实行“一人一消”，使广大外来货运司乘人员在便利服务中配合疫情防控工作。

姜璐说，感谢广大市民、商户、企业的大力支持和主动配合。相信紧紧依靠广大市民朋友，众志成城、共克时艰，牢牢守住城门、园区（小区）门和家门，就一定能打赢疫情防控阻击战歼灭战。

相关新闻

心理援助热线 提供一对一心理疏导

本报讯（隋欣 记者 刘菊）为有效服务疫情防控，发挥哈尔滨市心理援助热线的作用，哈尔滨市第一专科医院加大接线承载量，扩建专业心理咨询师队伍，现已开通10个热线号码，提供24小时咨询服务。

哈尔滨市心理援助热线面向疫情中出现心理不适的普通人群和大中小学生、老年人、隔离人员、受感染人员、康复患者及疫情防控人员等特殊人群，一对一提供心理疏导和心理支持服务，帮助来电人员学习放松技巧，引导其自我调节、自我疏导，正确面对疫情。同时，为避免个别号码拨打扎堆引起的坐席繁忙，医院将10个热线号码分别分配至9区9县（市），并进行公布。

咨询电话	负责区、县（市）	咨询电话	负责区、县（市）
82480130	道里区 通河县	82480202	呼兰区 尚志市
82480131	南岗区 木兰县	53678866	松北区 依兰县
82480134	道外区 方正县	82423994	阿城区 宾 县
82426117	香坊区 延寿县	82480126	双城区 巴彦县
82480101	平房区 五常市	96311	未成年人心理热线咨询电话