



一块“松动钢板” 背后的大城之效



民生 回应



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、
新鲜事告诉我们，记者帮你办

工作人员正在固定钢板
市住房城乡建委供图



“在重庆，我只花了7个小时，就见证了一个问题的解决。”最近，一段外籍游客发布的短视频在网络热传，视频里他频频对着镜头给重庆点赞。

7小时，解决了什么问题？3月17日，记者进行多方采访，还原了这个发生在今年春节假期前夕的故事。

一通电话 从12345开始的“急速接力”

2月12日上午10点，重庆12345热线平台接到一个来电。电话那头，一名外籍游客用英语描述称：融汇广场附近一条道路上，临时钢板松动，钢板可能翘起，对过往车辆和行人造成威胁。

12345市级平台工作人员迅速将诉求记录，并第一时间交办至道路所属辖区沙坪坝区。10点20分，沙坪坝区数字化城市运行和治理中心接到这条信息。

该治理中心于2024年5月开始运行，是沙坪坝区24小时受理民生诉求的“总客服”。中心融合了12345热线电话受理、基层自治平台网格员主动上报等多重渠道，每天汇集大量社会诉求，进行研判分拨。

“我们核实后，通过数字工作台将诉求‘一键智达’相关职能部门，并全程跟踪督办。”沙坪坝区数字化城市运行和治理中心副主任朱江告诉记者，当天上午10点30分，信息就精准派发到沙坪坝区住房城乡建委。

紧急响应 多部门联合7小时整改完成

“接到平台派件后，我们首先协调了熟悉英语口语的工作人员陈成与游客取得联系，核实具体位置和问题细节。”沙

坪坝区住房城乡建委行政办公室主任李嘉辉告诉记者，当天上午11点左右，他们一边向市住房城乡建委核实该路段是否涉及市级重大项目科学城隧道，一边赶赴现场组织项目参建各方核查处置。

工作人员实地勘查发现，这里是科学城隧道的导改路线，下方正在进行电力隧道施工，钢板是临时铺设的防护措施。由于车辆频繁碾压，部分钢板确实出现松动。

“虽然是临时措施，但安全隐患必须立即消除。”李嘉辉告诉记者，由市住房城乡建委牵头，立即会同参建各方落实整改方案。

当天下午2点左右，整改工作全面展开，不仅对松动钢板进行焊接加固，还对周边铺设沥青进行临时填补，以确保路面平整。

当天下午5点，处置完成。陈成第一时间通过微信将现场整改照片发给了这名外籍游客，并详细解释了施工情况——“这里是电力隧道施工，待工程完工后会对路面进行彻底回填，目前的加固是临时保障措施。”

“处理得很快，我很满意。”收到反馈后，这名外籍游客被重庆各部门的快速响应所打动，从他当天上午10点左右拨出电话，到下午5点整改完成，全程仅用了不到7个小时。惊叹于如此高的效率，他主动拍摄了一段视频为重庆点赞。

背后解码 “这不是特例，是常态”

“通过数字赋能超大城市治理，确保

各类城市治理和民生诉求问题得到高效解决。不是因为他是外国人，而是因为我们的工作流程本就如此。”朱江告诉记者，咨询类问题在3个工作日内办结；一般问题5个工作日内办结。涉及安全的提级办理，时限要求更高。

一块松动钢板的快速处置，看似小事，却是重庆推进超大城市现代化治理的缩影。

“超大城市治理千头万绪，既要统筹全局，也要落细落实。”市住房城乡建委相关负责人表示，市住房城乡建委贯彻落实超大城市现代化治理工作要求，正全面推动城市交通基础设施建设提升行动，市区联动优化在建路桥隧项目现场施工管理，对项目自查、市区检查、市民反映的问题，实行“清单管理、动态销号”的闭环机制，确保因施工引发的各类出行隐患动态清零、整改到位，以“绣花功夫”补齐安全短板，提升城市安全韧性保障水平。

市住房城乡建委相关负责人表示，下一步，我们将继续高频、精准调度项目，优化施工工艺、交通导改，最大限度压缩工期、最小程度减少占用空间，减少施工对群众出行的不利影响，以更高标准推进在建路桥隧建设，让市民的获得感、幸福感、安全感更有保障，让超大城市现代化治理既有力度更有温度。

新重庆-重庆日报记者 邱小雅

感谢民警帮忙破解“杀猪盘” 女子送上“奥特曼”



陈女士送来的锦旗 受访者供图

近日，遭遇网络诈骗的陈女士将一封感谢信和一面锦旗送到了永川区公安局陈食临江派出所，感谢派出所联勤组的民警为她挽回部分损失。

原来，2025年6月初，在重庆工作的西安人陈女士，在网络平台结识了一名网友。在该网友的诱导下，陈女士误信了对方提供的“投资”信息及相关网站，并于6月17日至18日期间，陆续向对方提供的两个银行账户转入资金，累计金额达10万元。

后来，陈女士通过网络查询类似案例，才发觉自己遭遇了“杀猪盘”网络诈骗。情急之下，陈女士拨打了110报警。

接警后，陈食临江派出所联勤组民警洪星耐心地安抚陈女士的焦虑情绪，细致地询问案件细节、固定相关证据，并详细地告知其案件处置流程及相关注意事项。陈女士深知此类诈骗追赃挽损难度极大，一度陷入绝望，已做好钱款无法追回的最坏打算，其间也未询问过案件进度。

然而，办案民警始终未曾松懈，持续围绕案件线索、资金流向开展研判攻坚，全力推进追赃挽损工作。今年2月2日，陈女士接到警方电话，得知其被骗钱款有部分可返还后，激动不已。

随后，陈女士第一时间联系派出所民警。民警洪星积极对接、高效处置，及时接收相关材料并快速上报，同时告知陈女士准备收条，还暖心叮嘱其吸取教训，切勿再轻信网络虚假信息。

陈女士说，眼见失而复得的钱款，内心感慨万千，特以手写感谢信和锦旗的形式，向陈食临江派出所联勤组全体民警致以诚挚的谢意，感谢民警成功为其追回部分被骗款项，并周全地保护了她的个人信息。

上游新闻-重庆晨报记者 宋剑

两名游客登山被困 民警4小时成功救援

3月17日，江津区公安局柏林派出所通报，两名游客徒步华盖山峡谷时体力不支、迷路被困，民警联合多部门连夜搜救4小时，成功将其安全救出。

15日19时许，派出所接到紧急报警，两名游客被困峡谷深处，因天黑雾大、地形不熟、体力透支，已无法自行下山。接警后，值班民警王文勇立即上报，启动联动机制，协调镇政府、应急、消防、巡逻队火速集结救援。

救援队伍赶赴现场途中，王文勇不间断电话安抚游客情绪，精准定位被困方位。抵达山脚后，民警顶着大雾、摸黑穿越密林，靠警用喇叭呼喊回声辨位，沿共享位置开辟险路向前推进。峡谷内坡陡林密、信号飘忽，夜色与浓雾极大地增加了搜救难度。

历经4小时艰难搜寻，民警终于在峡谷隐蔽处找到两名被困游客，两人身体状况平稳。救援人员当即为其补充热水和食物，轮流搀扶护送下山，安全将两人带回派出所。

据了解，两名游客首次攀登华盖山，未规划路线，贸然闯入小众野路导致迷路。民警当场对其开展安全警示教育。

上游财经-重庆晨报记者 郑三波

女子怀抱儿童自动扶梯遇险 工作人员与乘客联手帮忙

3月17日，记者从重庆轨道运营公司获悉，重庆轨道交通10号线江北机场T2航站楼近日发生惊险一幕，一名怀抱儿童的乘客在扶梯上险些摔倒，工作人员与热心乘客联手快速处置，成功化险为夷，母子均安然无恙，暖心之举也获得乘客们连连点赞。

13日下午2点过，一名怀抱儿童的女性乘客在10号线江北机场T2航站楼搭乘自动扶梯时，因走得较急，未站稳扶牢，出现身体失衡，眼看即将摔倒。危急时刻，正在现场值守的站务安全员艾莉第一时间发现险情，迅速上前扶住将要下扶梯的母子。与此同时，一名等候列车的热心乘客果断按下扶梯紧急停止按钮。

双方配合迅速、处置得当，扶梯及时停稳，成功化解险情，乘客及怀中儿童均未受伤。随后，工作人员对乘客进行安抚和安全提醒，确认其身体无不适后，乘客安心离开。

此次高效处置，既展现了重庆轨道交通一线员工反应迅速、处置规范的专业素养，也彰显了市民见义勇为、互帮互助的文明风尚。上游财经-重庆晨报记者 杨新宇



提醒

重庆轨道交通提醒广大乘客：搭乘自动扶梯时请站稳扶牢，照顾好随行老人与儿童。遇紧急情况可及时联系车站工作人员，或按下紧急停止按钮，共同守护平安出行。

轨道工作人员与热心乘客联手快速处置，救助摔倒母子，成功化险为夷。
现场监控截图