

汽车缺“芯”怎么补、产业如何“不掉链”、5G发展怎样提速？

——工信部有关负责人回应热点话题

新华社记者 张辛欣

如何化解我国产业基础薄弱问题？怎样提升产业链供应链水平和竞争力？全球汽车芯片短缺，我国产业如何应对？下一步，5G发展怎样提速？在13日国新办举行的新闻发布会上，面对社会关注的热点话题，工信部有关负责人一一作出回应。

使产业基础薄弱问题得到进一步解决

产业链供应链安全稳定是构建新发展格局的重要基础。确保重点领域、重点行业关键时刻“不掉链”，至关重要。

工信部部长肖亚庆说，要聚焦科技自立自强，打好产业基础高级化和产业现代化攻坚战。

工信部总工程师田玉龙在会上说，要着力实现“点”上的突破，力争实现一批重要标志性基础产品和技术取得工程化产业化突破；着力增强“线”上的韧性，既要改造提升传统产业链，也要打造好新兴产业链；着力加快“面”上的升级，把握好数字化发展、制造业绿色低碳转型机遇；着力培育“系统”上的优势，重点实施产业链供应链生态建设工程。

工信部明确，继续布局建设国家和省级制造业创新中心，实施关键核心技术攻关工程，着力突破“卡脖子”技术瓶颈，打牢核心基础零部件及元器件、关键基础软件、关键基础

材料、先进基础工艺等基础工作，力争使产业基础薄弱的问题得到进一步解决。

同时，工信部还将统筹“补短板、锻长板”，开展产业链强链补链行动，分行业做好产业链供应链战略设计和精准施策，不断提高产业链供应链的稳定性和韧性。

提升汽车芯片供给能力

2020年下半年以来，全球集成电路制造产能持续紧张，汽车“缺芯”成为摆在全球汽车厂商面前的难题。

田玉龙说，全球疫情持续使得芯片制造企业普遍放缓产能扩充计划，疫情的反复也迫使一些国家和地区关停芯片生产线，造成特定品类芯片供应中断，这是全球诸多行业陆陆续续面临“缺芯”问题的主要原因。

他说，工信部组建汽车半导体推广应用工作组，加强供需对接和工作协同，推动提升汽车芯片供给能力。同时，在保障安全的前提下简化审批程序，使替代芯片尽快推广应用。

“目前来看，问题得到一定程度缓解，但全球集成电路供应链稳定性依然面临严峻挑战。”田玉龙说，工信部将加强协调力度，加强供应链精准对接，推动提升芯片供给能力。

这里面，包括积极扶持芯片制造企业加快提升供给能力，加快替代方案投入运行使用；加快充换电基础设施建设，持续开展好新能源汽车下乡活动，加速智能网联汽车产业发展进程；加强与各国在技术创新、国际贸易等领域的开放合作，共同维护汽车供应链稳定和畅通等。

新建提速，5G终端连接数近4.2亿

会上发布的数据显示，我国累计建成5G基站103.7万个，已覆盖全国所有地市级城市、95%以上的县城城区。截至2021年8月底，5G终端连接数近4.2亿。

5G产业加快发展，我国企业声明5G标准必要专利数、国产品牌5G系统设备出货量、芯片设计能力等具备领先优势。5G手机产品加速渗透，今年1至8月，国内5G手机出货量1.68亿部，同比增长80%。

工信部信息通信管理局局长赵志国说，以5G为代表的新基建提速，推动数字产业化和产业化数字化进程，新业态新模式不断涌现，为制造业高质量发展注入了强劲动力。

“我们将坚持适度超前，全面推进5G网络建设，加快向乡镇覆盖延伸。”他说，将加快交通枢纽、商业中心等重点区域网络覆盖，面向新型信息消费、实体经济、民生服务三大

领域，再培育一批5G融合创新应用。同时，推进面向行业应用的5G芯片、模组、终端等产品研发与产业化，推进5G创新发展。

重点整治屏蔽网址链接问题

近年来，我国平台经济快速发展，在促进经济社会发展方面发挥了重要作用，但也存在在一些平台企业发展不规范等问题。

赵志国说，在前期App专项治理等工作基础上，工信部在今年7月启动为期半年的互联网行业专项整治行动，聚焦扰乱市场秩序、侵害用户权益、威胁数据安全、违反资源和资质管理等方面问题，推动平台经济健康发展。屏蔽网址链接是本次专项行动重点整治问题之一。

赵志国说，无正当理由限制网址链接识别、解析、正常访问，影响了用户体验，损害了用户权益，扰乱了竞争秩序。工信部正按照互联网行业专项整治行动方案安排，指导相关互联网企业开展自查整改。同时，也要求企业能够按照整改要求，务实推动即时通信屏蔽网址链接等不同类型的分步骤、分阶段得到解决。下一步，工信部将聚焦重点问题，加强行政指导，加强监督检查，强化依法处置。

(新华社北京9月13日电)

情报部门搞溯源，这科学吗？

病毒溯源是严肃的科学问题，溯源目的在于了解新冠病毒如何跨越物种传播，防止类似的疫情大流行再度发生。2021年5月，美国总统拜登要求美国情报部门“加大力度”调查新冠病毒源头，并于90天内提交调查报告。这一做法无异于视科学如儿戏。

美国情报部门主导的所谓病毒溯源，与科学无关。众所周知，病毒溯源是一项科学难题，科研团队以科学的态度、科学的方法、科学的事实，开展科学溯源，才有可能最终揭开真相。拜登政府将一项自然科学的调查任务交给完全没有相关经验的情报部门，并勒令其限期完成，显然，这种所谓的病毒溯源调查从一开始就是反科学的。

情报部门不具有科学性。美国情报部门曾经在世界各地搞暗杀、政变，监听盟友国家领导人，为美国发动战争提供虚假证据，黑历史早已世人皆知。美国情报部门貌似“无所不能”，其本质属性是维护美国霸权地位的武器，天然就不具有任何客观立场和科学精神。美国耶鲁大学公共卫生学院院长斯蒂·维尔蒙德指出，“他们（美国情报界）没有实质性的公共卫生和病毒学实验室科学能力，也是最不可能在这件事上为我们提供任何线索或警示的部门。”

调查方式不具有科学性。人类历史上，科学家对类似艾滋病等很多疾病源头的探索至今仍在继续，充满不确定性。新冠肺炎疫情席卷全球，根据以往的经验，对新冠肺炎溯源需要经历一个复杂、广泛和深入的科学研究过程，应当基于全球视野、由全球多学科专家合作攻关。美国总统拜登下令美国情报部门在90天内拿出结论，根本没有论证溯源能否在短短90天之内完成，完全是以政客的霸道傲慢地对待科学的客观规律，本质上是一场无视科学、政治操控溯源的阴谋戏码。

美国情报部门主导的所谓病毒溯源，是政治操演。美国正陷入新一波新冠肺炎疫情。美国国家卫生研究院院长弗朗西斯·柯林斯8日在接受美国广播公司“本周”栏目采访时表示，美国在遏制感染德尔塔毒株的新冠病毒例激增问题上“失败”，并且“现在正在付出可怕的代价”。直接指令情报部门来进行所谓病毒溯源，只能说明，美国政客为了达到向中国“甩锅”的政治目的，无所不用其极。

美国政客企图用“甩锅”中国弥合其国内冲突撕裂。美国的疫情防控从一开始就沦为党派斗争的牺牲品，资本至上高于生命至上、政党利益高于民众利益，这些因素决定了美国无力对疫情导致的人员伤亡、公共卫生危机深中之下，一方面是富人收入的爆发式增长，另一方面是美国穷人深受通货膨胀加剧之苦。美国政府深陷快速膨胀的财政赤字，美国社会在阶层、种族、地区、代际各方面的社会撕裂持续恶化，枪支暴力严重、犯罪率上升……美国政客的如意算盘是，通过情报部门的政治操演，将“新冠病毒源头”栽赃给中国，借此转移国内矛盾，减轻民众对政府的负面看法。

美国政客企图用“甩锅”中国掩盖向世界转嫁危机。为弥合国内两党和国际盟友之间裂痕，美国政府把“反华”当成理想“挡箭牌”。美国政客的如意算盘是，通过坐实所谓“病毒源头”的黑帽子，以对华“追责”为名，联合盟友对中国开展政治战、舆论战和情报战，这样，既达到了遏制中国和平发展的阴谋目的，又可以掩盖美方采取超常规的货币增发措施、向全球输出通货膨胀的事实。

情报部门大搞所谓病毒溯源，反过来证明：美国政府对内没有承担起保护本国人民生命健康的国家责任，对外没有承担起作为世界头号强国应有的国际责任。

美国情报部门主导的所谓病毒溯源，在损人害己。美国情报部门主导的所谓病毒溯源是美国抹黑中国的政治工具，将病毒溯源从专业问题变成了政治问题。这种做法无法帮助美国防止疫情扩散，更不利于国际合作抗疫，正在造成更大的人道主义危机。

疫情发生以来，美国累计死亡病例已超64万例。美国政客不思如何加强疫情防控，却忙于伙同情报部门制造针对中国的“洗衣粉事件”“白头盔视频”，以此掩盖自身种种问题。这种自欺欺人的做法，只会让国际社会更加看清美国政客的虚伪和险恶。

2019年，美国大面积暴发电子烟肺炎并关闭德特里克堡生物实验室，大量美国民众在社交平台发声自称早已感染新冠肺炎，多家权威机构指出病毒2019年已经在美国出现……在病毒溯源问题上，美国自身疑点重重，美国政府却对此讳莫如深。不仅如此，美国政府大搞“溯源恐怖主义”，一方面热衷于推动情报部门主导的所谓病毒溯源，另一方面对许多秉持专业精神的科学家进行胁迫、诱导和打压等，更让人对其工作的科学性产生怀疑。

美国将病毒溯源问题政治化，不过是为推卸自身抗疫失败责任、打压遏制中国发展而拼命寻找借口的政治算计。这种政治阴谋正在进一步破坏国际合作抗疫。国际有识之士呼吁，美国应当承担起应有责任，与世界其他国家一起进行多点、多方位、立体溯源，比如邀请世界卫生组织去美国开展溯源调查，特别是调查德特里克堡生物实验室、北卡罗来纳大学。

疫情仍在蔓延，合作抗疫是当务之急。美国蓄意让情报部门搞所谓病毒溯源，毫不尊重科学原则，毫无公信力可言，将在自身劣迹斑斑的人权纪录上再添新的污点。

(来源:《人民日报》2021年8月23日第16版)

地方政务服务热线进一步归并优化——

12345,便民“总客服”

核心阅读

“有问题，就拨打12345。”针对地方政务服务便民热线号码过多、热线服务资源分散、电话难接通、办事多头找等群众“烦心事”，一段时间以来，各地优化政务服务便民热线，加快热线归并、优化运行机制、创新方式方法，实现12345热线全天候响应，让“12345”成为便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求，2021年底前，各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345”政务服务便民热线。如何加快归并、进一步优化12345热线服务，解决群众烦心事、办好便民暖心事？请看各地探索——

优化机制——

主动治理 未诉先办

领到红彤彤的不动产权证书，北京市丰台区彩虹花园小区居民郭宝忠悬着的心终于彻底放下了。

办不下来房产证，房屋上市交易、孩子上学等都受到影响，怎么办？着急的郭宝忠拨打了12345热线。在丰台区历史遗留小区未发证问题专项治理工作专班牵头协调下，影响居民办理房产证的症结找到了：开发商改变了项目地下部分使用用途，无法通过相关验收。

丰台区不动产登记中心主任韩沈飞介绍，工作专班经过认真研究，结合实际情况和政策规定，按照“无错优先”“违法必究”的原则，先行为符合登记条件的地上部分建筑办理了首次登记和转移登记。

如今，“有问题，就拨打12345”“12345真管用”成为北京市民普遍的心声。从2019年1月北京推出12345“接诉即办”以来，截至2021年6月30日，12345热线累计受理群众反映诉

求2500万件，日均2.7万件，群众满意率从65%上升到91%。

热线电话背后是沉甸甸的信任。为第一时间回应市民需求，北京12345探索出不少好经验：“一条热线听诉求”，截至目前，全市16个区、341个街道乡镇、市级部门和公共服务企业全部接入12345市民服务热线平台系统，整合归并60条热线，群众诉求事项全口径数据统一，建成了“一号响应”的“城市服务总客服”。“一张派单管到底”，对于群众诉求实施“首派负责”制，所有诉求直派街乡，街乡能够自行解决的，及时就地解决；需要跨部门解决的复杂问题，由街乡启动“吹哨报到”机制，调动相关部门力量共同研究解决。“一份卷子压责任”，建立以接听响应率、问题解决率和群众满意率为基本指标的“三率”考评机制，每月对各街乡、各区、市级部门、承担公共服务职能的企事业单位进行考评，并通报排名。

通过对12345平台上群众反映诉求的大数据分析，北京“算”出百姓反映最集中的12类问题、27个民生痛点和治理堵点，开展“每月一题”专项治理。房产证难办就是“每月一题”需要解决的问题。

“从‘闻风而动，有一办一’到抓住共性问题推动‘主动治理，未诉先办’，12345热线的变化体现了北京现代城市治理理念的，体现出超大城市治理的能力和水平。”中国社会科学院法学所副研究员董文勇说。

加快归并——

一个号码 响应迅速

不久前的一天上午10时许，江苏省苏州市吴江区政府政务服务热线，一部12345热线电话响了。电话那头传来市民胡先生焦急的声音：“我在汾湖高新区G50高速由东往西方向北出口附近，前车突然飞出的塑料袋卷入我的车轮，导致车辆抛锚。目前路上还散落着塑料袋，可能会给路面车辆带来危险！”

情况紧急，话务员第一时间将诉求派发

至属地汾湖高新区联动指挥中心。指挥中心立即协调北派派出所、综合执法、环卫等部门前往确认，锁定事发准确位置的高速路面。吴江12345热线工作人员同时联系高速公路管辖单位，相关单位人员迅速上路清理。11时15分，白色塑料袋清理完毕，安全隐患妥善消除。

谈起这件事，胡先生说，情况紧急，他一下子也不知道该向哪个部门反映，干脆拨打了12345。

“有事情，就打12345。”在江苏，12345政务服务便民热线已成为“政府可找、政策可见、服务可得”的重要窗口。

江苏省政务办副主任张旻介绍，近年来，江苏把全省现有符合归并条件的政务服务便民热线号码一列列入12345热线归并范围，创新归并思路，发挥12345“连接器”“流转者”作用，让企业和群众遇到生活中的各种政务服务问题，只要打“12345”一个号码，就能找到政府，进而找到相应的职能部门。

在江苏，归并后的12345热线提供“7×24小时”人工服务，做到全天候响应。一般性咨询由12345热线座席回答或在线呼转至部门专家座席解答，相对专业、复杂的问题连线政策专员答复，让企业和群众能够与政府对话、与政策专员交流，实现“政策可见”“政策可问”。

归并后的12345热线减少了语音导航，让来电更加便捷地接入人工座席。江苏还制定了12345热线群众诉求分类与代码标准，包括一级分类13项、二级分类132项、三级分类1095项，便于平台精准快速派发诉求。“针对群众不满意问题，我们还制定了处置规范，提高合理诉求实际解决率。一系列举措，让12345‘接得更快、分得更准、办得更实’。”张旻说。

创新方式——

标准服务 智能派单

“我家附近的西饼店倒闭了，但我的预付卡还没用完，要怎么退款？”电话那头的梁先

生语气着急。

“请问商家的名称和地址是？”电话那头，广州12345政府服务热线座席话务员李璟慧熟练地操作系统，面前两块显示屏，一块显示语音对话内容，一块显示工单表格，系统通过语音识别准确匹配出完整的商家名称及地址等信息，并自动填写工单内容，不到3分钟，梁先生的工单生成，在服务评价时，梁先生爽快地点了“满意”。

“该品牌分店众多，如果人工录入商家信息，会耗费较长时间。”李璟慧说，“现在有了智能座席助手，通过程程缩短近40%，整理工单时长减少了70%。”

这样的改变得益于热线的标准化智能化建设。

由于12345热线业务范围广、政策专业性要求高，打造人才队伍需一套标准的培训方式。广州12345热线业务部热钱受理中心业务受理科科长张莉说：“为便于话务员培训，我们梳理知识节点，形成热线知识库，为热线服务的标准化、智能化打下了基础。”

目前，广州12345已编制了涵盖4505个思维节点的思维导图、6542个常见问题应答口径、1893个事项分类和4947个工单受理模板。由此串联起各部门业务，构建起热线业务应急响应网络，并通过在线服务共享给各级政府部门和市民自助查询使用，建立起“来电最多转接一次，即时解答内容一致、应答支撑资源共享”的标准化服务运行机制。

为提高受理转派效率，实现从受理到承办的无缝衔接，广州12345还于2020年1月正式启动了热线事项智能转派工作。通过事项梳理、流程再造、技术协同，压缩了热线内部流转环节，工单受理、转派同步完成。“2020年，1119类事项、91.61万件工单实现系统智能即时转派，准确率达98%，市民诉求办理更加规范高效。”广州12345政府服务热线受理中心主任史文听说。

(来源:《人民日报》2021年9月14日第5版)

@1500万特种作业人员：你的这些烦心事，应急管理部出新招了！

新华社记者 刘夏村



新华社发 徐骏作

应急管理部有关负责人介绍，安全生产法明确规定，特种作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得相应资格，方可上岗作业。

值得关注的是，不少工人不清楚如何取得特种作业操作证，有的甚至因轻信“包考包过”的虚假广告而被骗。

对此，应急管理部今年整合了相关培训、考试信息，今后，特种作业人员可登录应急管理部官网“特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台”的“机构查询”界面或“国家安全生产考试”微信公众号，一站式查询、就近参加，再也不用担心上当受骗。

换证、复审等实现“跨省通办”

目前，我国大批特种作业从业者是农村进城务工人员，很多是异地就业，流动性较大。

换证、复审、补证不方便，是特种作业人员的一大烦心事。

究其原因，特种作业操作证有效期为6年，到期须换证，且每3年要复审一次，而此前往往需要回户籍所在地或原发证单位所在地参加培训、考试、复审、换证，让很多人为此两地奔波、大费周折。特种作业操作证此前只有实体版，倘若不小心丢失，只能重新补办。

近期，应急管理部采取了一系列举措，实现特种作业操作证书“跨省通办”。

——申请特种作业操作证的人员，可以向任意从业所在地的市(地)级以上发证机关或其委托的考试机构，提出考核申请，进行取证、复审和换证。

——所有自2019年印发新版特种作业操作证书后新取证(含资格复审换证)人员，可由“国家安全生产考试”微信公众号、应急管理部官网“特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台”下载电子特种作业操作证。电子证书随时随地免费领取，与实体证书具有同等效力。

无证上岗害人害己，切忌以身试法

在过往一些生产安全事故中，有的特种作业人员未经专门安全培训考核无证上岗、持假证上岗，最终酿成事故，造成严重后果。

对此，监管部门不断加大打击力度。例如近期，山东省潍坊市应急管理局执法人员在对某矿业公司进行执法检查时发现，一名维修工持有的特种作业操作证书系伪造证件。

潍坊市应急管理局随即立案调查，并依法将该名维修工违法行为作为线索移送至属地公安机关，公安机关以“买卖国家机关证件罪”对其采取刑事强制措施。

“依法持证上岗是法律规定的保障广大从业人员生命财产安全的一项重要制度，切莫心存侥幸！”应急管理部有关负责人表示，各生产经营单位要通过全国统一“特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台”(网址:cx.mem.gov.cn)对本单位特种作业人员证书进行真伪核验，严格落实特种作业人员持证上岗制度。特种作业人员要认真参加专门的安全作业培训，取得相应资质后方可持证上岗。

(新华社北京9月13日电)

适老版App 为啥受年轻人追捧

周文冲

最近，在相关部门的要求下，一批为老年群体打造的适老版App陆续上线，然而却意外地得到不少年轻用户的追捧。

这是一个有趣的现象，背后传递的信息值得我们深思。

适老版App受宠，关键在于没那么多“套路”。天下苦App广告久矣，信息泛滥而用，诱导下载与诱导付款令人防不胜防，正如有的网友所说，“打开App就像走进了迷宫，弹窗里面套弹窗，一步点错半天退不出来，那么多花里胡哨的功能就像走入魔了一样”。与之相较，适老版App页面更简洁、字体更清晰，正是难得的清净之地。

工信部发布的相关规范，对适老版界面、单独的适老版App设计有明确规定，严禁出现广告内容及插件，也不能出现广告或临时性的广告弹窗，同时应无诱导下载、诱导付款等诱导式按钮。这些“被禁”的内容，正是其他通用版App的使用“痛点”，也是年轻人走不出频频误点、页面跳来跳去的“坑”。为了用起来更省心，年轻人也有“小心机”，“你不是‘套路’我吗？那我就用这种你没办法乱来的App版本，逃出你的包围”。

适老版App的走红，反映出消费者的需求，也是厂商优化App的方向。滥用算法、诱导点击的模式，追求商业利益而牺牲用户体验的App，已经让年轻人反感。只有从过度商业化向人性化适当转变、化繁为简，从用户体验角度出发，App才能留住年轻用户，并在市场竞争中凸显优势。(来源:新华网)