

2026.4

1

星期三

农历丙午年二月十四  
今日16版

读者热线  
(025)96096

# 扬子晚报

YANGTSE EVENING POST



紫牛新闻



6 940093 9000 13 >

本报每份定价1.5元

## 不限于政务服务,打造接诉“总客服”

### 新条例明确江苏12345热线接收诉求范围

扬子晚报讯(记者 万承源)3月31日,江苏省十四届人大常委会第二十一次会议审议通过了《江苏省12345热线条例》。记者获悉,根据条例规定,江苏省12345热线不限于接收“政务服务”范围的诉求,同时对新兴行业、领域的监督管理职责不明确的情况下如何“派单”作出规定。

随着12345热线影响日益

扩大,群众和企业向12345热线提出的诉求常常超出政务服务事项范围,而这些诉求事项也应当能够通过12345热线直达相关单位。条例将热线接收诉求的范围明确为自然人、法人和非法人组织提出的“咨询、求助、投诉、举报和建议等非紧急诉求”,不限于政务服务领域的诉求事项。

将涉及平台消费的投诉、举

报交由电商平台处理,有利于推动电子商务经营者依法履行受理并处理投诉、举报的义务,及时化解消费纠纷。因此,在条例立法过程中,借鉴了外地成功经验,规定热线工作机构对应当由电子商务平台经营者处理的投诉、举报等事项,可以告知诉求人投诉、举报方式,也可以将诉求转至相关平台经营者,由相关平台经营者依法办理并答复诉

求人。同时,提出推动12345热线与电子商务平台经营者客服热线建立诉求转接机制。

对新兴行业、领域的监督管理职责不明确时,12345热线应该如何“派单”?对此,条例规定,由热线主管部门提请本级人民政府按照业务相近的原则确定。同时明确,对职责不清、难以确定承办单位的,或者需要多个承办单位协同办理的疑难复

杂诉求事项,提请热线主管部门与相关单位协商确定,必要时由热线主管部门商请机构编制、司法行政等部门进行职责界定。

条例还明确,县级以上地方人民政府可以根据应对灾害性天气、保障大型活动等需要,组织有关部门、单位人员集中进驻12345热线现场,及时回应企业和群众诉求。

条例将于6月1日起施行。

## “苏超”十三城战袍上新啦



3月31日,“苏超”十三支球队主客场比赛服正式发布(前排为各队主场战袍,后排为各队客场战袍) 万程鹏 摄

3月31日,2026“苏超”新赛季球衣在南京正式发布。十三支球队的全新战袍集体亮相,每一件都是由赛事官方赞助商阿迪达斯专业团队量身打造,诚意直接拉满。

每支球队的主场战袍不仅都选用了自己专属的底色,而且球衣也不是设计师单方面创作,而是专属设计师团队和球队、球员、教练多方“共创设计”。官方明确,主场战袍

的核心设计思路是“讲底蕴”,城市的标志性符号、球队的拼搏精神,全都被悄悄藏进了球衣的每一处细节里。

至于客场战袍更是放飞自我,主打一个个性十足。众

所周知,江苏“十三太保”各有各的脾气,各有各的风采,客场球衣除底色大胆,一些更加彰显城市个性、球衣气质的专属元素,也让客场战袍更具个性。官方表示,客场战袍的设

计思路是“讲态度”,要把每座城市、每支球队的独特性格展现得淋漓尽致。

扬子晚报/紫牛新闻记者  
黄夕寅 黄啟元

(更多报道详见A9版)

## 春假首日雨雾来袭,出行需留意能见度低

扬子晚报讯(记者 万惠娟)春假开启,但江苏的天气却并不“温柔”。由于冷暖空气交汇,31日白天江苏大部分地区出现降水,未来两天不少地方仍有淅淅沥沥的小雨。

据江苏省气象台消息,31日夜至4月1日,江苏沿江以北地区多云转阴,有分散性阵雨或雷雨,其他地区阴有小雨并渐止转阴到多云。31日夜至4月1日早晨,淮河以

南部分地区有雾或浓雾。4月2日夜起,江苏将迎来新一轮降水过程,东南部地区多云转阴有小雨,其他地区多云转阴有小雨。

气温方面,从未来五天最高气温图来看,4月1日至2日江苏气温有所回升,4月2日全省最高气温都将回升至22~25℃,3日后期至4日有弱冷空气影响,大部分地区最高气温又将回落至20℃以下,5日气温又

将迅速回升。气温起伏较大,提醒您根据气温变化及时调整着装,谨防感冒。

此外,当前正值花粉季,过敏人群需多加防范。国家卫生健康委、中国气象局3月31日联合发布花粉浓度预报:未来一周北方大部地区以晴到多云天气为主,有利于花粉的生成和传播;南方地区有降水过程,会对花粉的传播起到一定抑制作用。



南京近期天气:今天多云到阴,午后沿江以北东部地区有阵雨,早晨部分地区有雾或浓雾,西南风3到4级,10℃到22℃;明天多云,东南风4到5级,10℃到24℃;后天白天阴有小雨,夜里阴转多云,偏东风转偏西风,风力都是4到5级,14℃到16℃

### 问政江苏

听民意 传民声



微信号



小程序

热线电话:025-96096