

乘客遗落背包，内装近5万现金

## 的哥杨伟连夜上交，婉拒5000元感谢费

**本报讯**（记者 张艳丽）11月21日上午，在银川市道路运输事务中心信访投诉科办公室，刘先生看到遗落的背包失而复得，紧紧握着的哥杨伟的手感激不已。

11月20日23时许，银川市鹏达出租车公司宁A·T4895出租车司机杨伟在兴庆区北安巷搭载了两位女乘客，乘客到金茂巷下车时，发现后排座脚底下有个黑色背包，当即交给杨伟。想到丢包的乘客肯定十分着急，杨伟马上让已上车的乘客换乘其他车辆，第一时间驱车将背包送到银川市道路运输事务中心门卫保安处。杨伟和保安共同打开背包，看到里面装有大量现金以及银行卡、身份证、驾驶证等物，清点后现金有49117元。由于时间太晚，背包由保安

暂时保管。21日上午，背包被转至中心信访投诉科，工作人员通过身份证信息联系到辖区派出所，直到民警联系到失主刘先生，他才发觉竟将背包遗落在了出租车上。

21日11时，刘先生从家中赶来认领背包。他告诉记者，自己从事餐饮业，20日晚和好友就餐，随身携带的背包里装着员工工资、采购资金，没想到下车时竟大意将背包落在出租车上。见到杨伟，刘先生不断说着“感谢”，并拿出5000元现金表达谢意，被杨伟当场婉拒。

据了解，杨伟开出租车20多年，捡到乘客遗落的物品总是第一时间上交，遇到求助的市民也会热心帮助。



失主刘先生握着杨伟（左）的手表达谢意。

本报记者 张艳丽 摄

女童需要转户口 家人不知咋办理

## 金凤警方入户走访帮解难题

**本报讯**（记者 吴彩华）“警察同志，太感谢你们了！要不是你们主动帮我解决孙女的户口问题，我真不知道该咋办。”11月16日，银川市金凤区良田镇园子村村民王先生握着良田镇派出所所长付国的手，真诚感谢民警的帮助。

今年10月25日，良田镇派出所副所长于伟东和网格警兰治龙在园子村入户走访时，询问王先生有什么困难，王先生说10岁孙女月月（化名）的户口问题是他的一个大心病。原来，月月从小过继给了自己的伯父（王先生的长子），户口落在了伯父家，其后伯父身故，伯母带着月月改嫁，户口也随之迁走。月月伯母再婚后，生育了2个孩子，加上月月以及丈夫与前妻的孩子，这个家庭共有4个孩子需要养育，负担很重。今

年，月月的亲生父亲将女儿接回家共同生活，但月月的户口问题一直没有解决。

“娃娃的户口转不过来，以后上学、工作、结婚啥的，都很麻烦，我们咨询过一次，还是搞不懂该咋办。”王先生说。了解情况后，于伟东立即反馈给户籍民警。随后，社区民警和户籍民警多次上门了解详细情况，并耐心讲解相关政策，告知王先生需要准备的证件资料。民警还积极协调村委会出具了相关证明，月月与亲生父亲做了亲子鉴定……经过诸多规定程序后，月月的户口问题瓶颈终于打通了。当天，良田镇派出所为王先生开通绿色通道，帮月月完成了迁户入户相关手续，并通知王先生来派出所领取了新户口本。

为了不让游客感到冰凉——

## 览山公园花博园上千座椅铺棉垫

**本报讯**（记者 陈秀梅）11月21日清晨，刘先生在银川花博园晨跑时，发现冰凉的铁椅上铺了一层厚厚的棉垫。晨跑结束后，他特意坐在椅子上休息了片刻，感觉暖身又暖心。

据银川市览山公园园容室主管屈焕成介绍，览山公园和花博园离市区近，秀美的风景每天都会吸引不少游客和市民前来游玩、跑步。两处公园里的座椅多为木质和铁艺，到了冬天会变得冰凉。从去年开始，工作人员冬天会给览山公园600个座椅、花博园南门入口中轴线上约600个座椅铺上棉垫，方便游客休息。除此之外，在花博园中轴线的座椅上方还搭建了遮阳篷，四季防晒。



座椅铺上棉垫，看着都觉得暖和。 本报记者 陈秀梅 摄

『供电客服』智能机器人上线  
覆盖灵武超70%居民客户

**本报讯**（记者 安小霞）“家里突然没电，我只是在微信群试问了一下，没想到供电公司第一时间回复我，效率真高！”11月19日，家住灵武市水岸春城小区的王女士点赞电力服务。当天，王女士在小区微信群反映用电问题，灵武供电公司“供电客服”智能机器人迅速响应，第一时间转交诉求至人工客服，解决了王女士的用电问题。

为进一步推进供电网格化服务，国网灵武供电公司主动对接市公安局、各街道办，进驻网格化服务群，创新性上线“供电客服”智能机器人，有效破解了群内响应不及时等问题，建立了客户诉求快速响应机制，提供24小时自助咨询服务，真正实现供电服务“零距离”。

“供电客服”智能机器人上线后，当居民在网格化服务群内发出涉电诉求时，机器人会自动监测到居民在群内发送的包含用电相关的关键字诉求，并在3秒内自动回复，主动发送常见问题及属地供电服务热线，人工客服同步关注客户诉求，对机器人无法响应的问题进行人工回复，对接居民解决用电问题。除此之外，机器人还可以实现故障停电信息一键发布，通过对微信群的标签化管理，精准区分线路和台区，当线路或台区停电时，可对供电服务微信群进行筛选，一键发布停电预警、恢复供电等信息，及时解答客户疑问。

据统计，智能机器人上线以来，已对接灵武市供电服务微信群1565个，覆盖电力客户4.7万，占灵武市居民电力客户70%以上。