

科技赋能物业服务 小区利用AI高效处置报修诉求

本报记者 孙雪苹

物业服务事关群众切身利益、城市治理效能与民生福祉，优质物业服务更是完善城市功能、提升城市建设品质、擦亮郑州城市形象的重要抓手。近日，记者跟随郑州市住房保障和房地产管理局走访郑州市住宅小区了解到，AI技术的落地应用，正在为传统物业服务打开效率与体验升级的全新改变。

“家里厨房有点漏水了，能来看看吗？”郑州金水区永威东棠小区业主陈先生拨通物业服务客服中心热线，电话接通的瞬间，物业的“智慧大脑”便同步启动——AI系统实时

识别通话语音、解析语义并转化为文字。匹配到业主精准位置后，AI系统自动将通话需求转化为标准工作工单，直接推送至对应维修部门，整个流程仅耗时约20秒，维修师傅很快就收到上门提醒。

据了解，这份效率，得益于该物业公司引入并落地应用的AI客服智能体。过去业主拨打报修电话，客服人员需要边接听边记录，再手动录入工单、系统生成派单信息，整个流程往往耗时3到5分钟。如今AI不仅大幅压缩了处理时间，更将物业客服人员从

烦琐重复的机械工作中解放出来，让人力可以投向业主沟通走访、日常关系维护等高价值有温度的维护环节。

AI在物业领域的应用目的并非是代替人，而是解决效率问题、为有温度的个性化服务留出了充足人力空间。除了AI客服，该物业公司还运用AI自动整理分析运营数据，让管理人员更专注于服务优化；针对基层员工培训，通过AI工具将规章制度转化为通俗易懂的播客内容，搭配骨传导耳机方便保洁、绿化等基层岗位员工可以利用碎片化时

间随时学习。

“利用AI提效，从而实现人力增值的模式有助于缓解当下物业服务和管理效率痛点。”市住房保障和房地产管理局相关负责人表示，当前我市已将物业服务领域专项整治纳入全市民生领域重点整治工作，下一步将引导物业行业高质量向好发展，努力构建“依法履约、监督有力、信息公开、质价相符、群众满意”的物业行业发展新格局，不断增进人民群众的获得感、幸福感、安全感。

省妇幼保健院启动肢体缺失公益救助项目 困境肢残青少年可免费申请智能仿生手/腿

本报讯(记者 邢进 通讯员 焦浩杰)记者昨日获悉，河南省妇幼保健院(郑州大学第三附属医院)携手珍惜生命基金会、浙江强脑科技有限公司，共同发起肢体缺失公益救助项目。项目聚焦30岁以下、肢体条件符合仿生手/仿生腿安装要求且经审核认定为经济困难的肢残青少年，免费提供融合脑机接口与人工智能算法的智能仿生手、仿生腿，并配套专业评估、精准适配、康复训练等全流程服务，帮助他们恢复生活自理能力，重塑信心、回归正常人生。

让肢残青少年重拾生活能力

此次项目提供的智能仿生手、智能仿生腿，基于脑机接口与人工智能算法，可实现灵活动作控制，支持穿衣、进食、书写、行走等日常活动，显著提升生活质量。据悉，河南省妇幼保健院骨科/脊柱脊髓疾病诊疗中心作为河南省儿童先天性脊柱脊髓畸形诊疗中心、多项国家与省级公益救助定点机构，已构建覆盖“筛查—诊断—手术—矫治—康复—救助”的全链条服务体系。除肢体缺失公益救助项目外，医院还常态化开展李家杰博士慈善救助项目、国家先天性结构畸形疾病救助项目、智善公益基金会“中国梦·脊梁工程”慈善救助项目等，以“专业医疗+公益慈善”模式，切实减轻困难家庭的经济与精神负担。

一站式无忧救助，持续守护希望

据介绍，该公益项目面向30周岁以下、经专业评估符合智能仿生手或仿生腿安装条件且审核认定为经济困难的肢残青少年。符合条件的患者或其监护人可前往河南省妇幼保健院本部3号楼2楼救助项目咨询处，联系驻院社工进行咨询与申请。医院将协同基金会完成材料初审及医学评估，通过后即可进入适配取模、产品制作、试穿调试及康复指导等全流程服务，为受助者提供一体化的无忧救助体验。公益之路，步履不停。院方表示，未来将继续坚守公益底色，优化服务流程、扩大覆盖范围，为更多肢体残疾青少年撑起健康蓝天，助力河南省残疾儿童康复救助与公益慈善事业高质量发展。

防灾减灾 安全你我

26日全省阴天间多云 有分散性阵雨雷阵雨

本报讯(记者 张华)省气象台预计，26日，全省阴天间多云，有分散性阵雨、雷阵雨，偏北风3到4级，白北中部阵风6到7级。

27日，西部、南部阴天有分散性阵雨、雷阵雨；其他县(市、区)多云到晴天。

据悉，全省各级气象部门严密监视天气变化，递进式开展影响预报和气象风险预警服务。5月24日7时至25日7时，全省共发布了暴雨、雷暴大风等预警信号68条，其中商城县(24日08:20和19:18)发布暴雨红色预警信号。各地各部门需继续密切关注属地气象台站发布的最新天气预报、气象灾害预警信号和气象风险提示。

郑州城管系统全力 应对本轮强降雨

郑州市气象部门5月25日13时32分发布暴雨黄色预警信号。郑州市城市管理局带领全市城管系统防汛队伍坚守一线，紧盯城市河道、地下空间、低洼易涝地区等薄弱环节，强化值守巡查，做好应急抽排，全力保障城市运行和市民出行安全。

市城管局提前要求各区(开发区)、各单位密切关注雨势变化，持

续做好人员值守和应急应对，通过城市防洪排涝监测预警平台实时掌握雨情、积水动态，指挥调度全市防汛力量。郑州市区36座雨水泵站先后自动开机抽升，各重要防汛点位均安排人员和设备值守，防汛人员及时清理雨水井堵塞物，实时关注路面积水与路况变化，积极开展雨中巡查、积水抽排，确保排水通畅。

城管部门提醒广大市民，及时关注气象部门发布的最新预报预警信息，在强降雨、强对流天气期间，减少不必要的外出，确保人身安全。出行请注意避开落地广告牌、变压器、电线杆、铁塔、大树等，防范触电、雷电及坠物风险；远离建筑工地临时围墙、围挡和不牢固的临时建筑物，防止倒塌伤人。

本报记者 谷长乐

夏日食物多留意 严把饮食安全关

近日，一对七旬夫妻因误食发苦葫芦瓜，先后出现呕吐、腹痛、腹泻等不适症状，家人见状紧急将二人送医检查。经医生诊断，两人均为摄入葫芦素食物中毒。据接诊医师介绍，随着气温持续攀升，丝瓜、葫芦、黄瓜等应季瓜类陆续上市，部分瓜果会出现口感发苦的情况，所有发苦的瓜类均不可食用。其含有的葫芦素耐热性极强，即便经过翻炒、炖煮等高温烹饪，毒素也无法被分解消除，且目前暂无特效解毒药剂，误食后极易损害身体健康。眼下气温节节走高，高温高湿环境极易加速食材腐败变质，各类细菌、毒素快速滋生，夏季已然进入食物中毒高发阶段。

5月23日，郑州市第二人民医院临床营养科周燕主任告诉记者，夏季接诊的食物中毒病例中，细菌性污染占比超八成。她解释原因，在夏季28℃乃至30℃以上的高温中，极易促进沙门氏菌、副溶血性弧菌、金黄色葡萄球菌、大肠埃希菌四大致病菌大量繁殖。肉类、蛋类、禽类食材易滋生沙门氏菌，海鲜水产与凉拌菜极易携带副溶血性弧菌，剩饭剩菜、糕点甜品则是金黄色葡萄球菌高发载体，食材储存稍有不妥，即可造成细菌超标、引发中毒。除细菌污染外，霉菌毒素、食材自带天然生物碱、生熟厨具混用引发交叉污染、冷藏存储不规范等，也都是引发食物中毒的常见诱因。日常生活中，很多人觉得高温烹制就能消除各类有害物质，这其实是普遍的饮食误区。

周燕补充，误食变质、有毒食材后，中毒症状轻重不一，与毒素种类、摄入量密切相关。轻度中毒多在进食后1-3小时发病，出现恶心呕吐、腹痛腹泻、头晕乏力、腹胀等肠胃不适；中度中毒会反复呕吐，伴随脱水、低烧、四肢酸痛、肠胃绞痛。若误食葫芦素、霉菌毒素引发重度中毒，可出现便血、胸闷、肢体麻木、视物模糊，严重时损伤肝肾，诱发脏器衰竭、危及生命。因此，日常剩菜存放不当，也是家庭食物中毒的主要诱因。

“夏季多种食材极易变质，日常饮食需仔细辨别风险品类。”周燕特别建议，发苦瓜菜、霉变坚果、发芽变绿土豆、久泡木耳、黑斑红薯、变质海鲜、隔夜凉菜以及反复熬煮的火锅汤，均属于高危食物，变质后毒素难以去除，切勿食用。日常应当养成健康饮食习惯，选购食材优先挑选新鲜货品，尝到苦味立即丢弃整份菜品；厨具做到生熟分开，凉拌菜现做现吃，肉、海鲜彻底煮熟。饭菜出锅后及时冷藏，干货密封避光保存，远离隔夜生水与久泡茶饮。

一旦出现胸闷腹痛、便血、肢体麻木等严重不适，禁止自行服用止泻药物，需马上就医，并保留剩余食物样本，助力快速查明中毒原因对症治疗。 本报记者 黄栖悦

影像·夜郑州



雨夜的浪漫



这是雨中的高新区正弘汇广场。
本报记者 唐强摄

郑铁民警30秒极速救下 坠落列车站台缝隙幼童

本报讯(记者 鲁燕 通讯员 郑清临文)“手手手手”一句呼唤，让跌落站台缝隙的幼童找到了光！近日，在G1822次列车稳稳停靠的站台边，一名孩童在嬉戏跑动中意外坠入列车与站台之间的缝隙。危急时刻，郑铁公安处执勤民警火速上前，温柔呼唤安抚孩子，引导其伸手配合救援，仅用30秒就成功将幼童安全救出，及时化解了一场安全险情，全力守护了旅客出行安全。

5月22日16时48分，G1822次列车准点停靠南京南站，站台上旅客往来穿梭，出行客流繁忙有序。郑州铁路公安处乘警支队民警弓鹏涛坚守执勤岗位，在站台开展立岗工作，密切留意周边旅客动态，全力维护站台治安与出行秩序。

就在执勤过程中，惊险一幕突然发生：一名小朋友在站台上脱离家长监护，独自奔向列车车厢方向。因该童年纪尚小，跑动中不慎意外失足跌入15号车厢外侧的列车与站台缝隙中。突发险情让人揪心，现场情况十分紧急。

千钧一发之际，执勤的弓鹏涛毫不犹豫快步冲到站台边缘，俯身贴近缝隙，用温柔且有力的语气轻声呼唤：“手手手手！”简单明了的提示，引导小朋友主动伸出手臂。弓鹏涛随即稳稳握住孩子小手，动作平稳又迅速，一把将孩子从站台缝隙中安全拉回站台。从孩童意外跌落站台缝隙，到成功将孩子救助上岸，全程仅用时30秒。因救援及时，孩子身体并无受伤，只是受到惊吓，获救后依偎在妈妈怀里哭泣。

险情解除后，弓鹏涛耐心安抚孩子的情绪，缓解其紧张恐惧的心理。同时，针对此次险情，对孩子家长开展现场安全警示教育，细致讲解高铁站台的各类安全隐患，提醒家长切实履行监护责任。

谈及事发经过，孩子家长满心愧疚与后怕，连连向弓鹏涛致谢。家长表示，当时自己虽全程看管孩子，却仅拉住了其衣服，孩子奋力跑动时意外挣脱看护，不慎跌落缝隙，幸好乘警反应迅速，及时施救，才避免了意外进一步发生。

郑铁公安处在此温馨提醒广大旅客：高铁站台紧邻列车轨道，车厢与站台间存在缝隙，暗藏安全隐患。携带儿童出行的旅客务必履行好监护责任，时刻紧盯孩子行踪，全程牵手看护，严禁孩童在站台奔跑、追逐、攀爬、逗留。切勿靠近站台边缘及车厢缝隙区域，自觉遵守铁路安全出行规定，筑牢安全防护防线，守护家人旅途平安。



一个纸箱一棵树

倡导绿色包装 节约生态资源

中宣部宣教局 中国文明网