

# 拨拨 96345 生活琐事有人管

□ 本报记者 金珍娇 见习记者 周艳芬

多年前,超级市场出现时,很多人发出感慨:真得太方便了。衣、食、住、行,生活所需物品在这里可以一次性购全,省时省劲,物美价廉。

如今,路桥人发出惊叹:真得太省心了。因为,路桥出现了一个特殊的“超级市场”,它可以帮你解决生活中遇到的各种小麻烦。空调坏了、水管漏水了、电视信号不好、需要粉墙工、车库电动门卡住了、寻找保姆……在这个“超级市场”,你都可以“购买”到。

你不需要出家门,只需要拨打一个电话 96345,或是进入网站 <http://www.lq96345.cn>,就会有人上门给你提供服务,解决麻烦。

这个“超级市场”就是——96345 政府公共服务平台。在这里,你想要的家政服务、设备维修、房屋工程、水电维修、医疗保健、交通旅游、教育培训、住宿餐饮、婚典礼仪、丧葬服务等 20 大类 1000 多个小类所需的生活服务,应有尽有。

## “一站式”服务

对于 96345 政府公共服务平台,张老先生感触非常深刻。刚开始只是抱着试试看的态度,如今却是家中一有麻烦就立即想到 96345。

“水管、马桶、电视机坏了,都是一个电话,就有人上门服务。以前要到处找,有时候腿都快走断了,还找不到。”张老先生说,服务态度、技术都没话说。”

前几日,张老先生家车库的卷门坏了,儿子、媳妇急着出门上班,张老先生立即拨打 96345,希望尽快找师傅上门维护。30 分钟不到,李师傅就赶到了张老先生家,发现只是卷门里面的弹簧坏了,立即更换了弹簧,前前后后不过 40 多分钟。

他们还提供很多意想不到的好服务。”上个月月底里的一天,张老先生的儿子把单位的一把钥匙落在家里,自己走不开,而张老先生和老伴去黄岩访友了。怎么办?张老先生抱着试试的想法拨通了 96345。工作人员告诉张老先生,可以找跑腿公司帮忙。随后,将一家名为“兔子跑腿”跑腿公司的联系方式告知了张老先生。前后不过 1 小时,跑腿公司的工作人员就将钥匙送到了张老先生儿子的手中。

我有一天一下子打了 3 次电话,一次是家里冰箱坏了,一次是电视机信号突然没了,另外一次是帮邻居家拨打的。现在我们这栋楼,家家户户有个麻烦事就打 96345,特方便。”张老先生说。

与张老先生有同样感受的市民不在少数。王女士也觉得 96345 很贴心。这几天,天气热啊,偏偏我家空调坏了。晚上快 11 点了,丈夫热得睡不着,要放在以前肯定没办法,只能等第二天。但是那天晚上往 96345 打了一个电话,修空调的师傅就来了,半个小时就修好了,都不知道该怎么说谢谢,要多给他钱,他还



不要。”王女士说。

96345 政府公共服务平台中心主任蔡晨表示,96345 的服务体系是“便民利民,有求必应”,提供的是全天候、全方位、全过程的“三全”服务,一年 365 天,一天 24 小时热线电话不间断。

## 家门口的办事中心

6 月 13 日,96345 政府公共服务平台正式启动。熟悉 96345 的市民或许会有疑惑:这个市民热线不是 2009 年就成立了吗?”原来,96345 政府公共服务平台的前身是 96345 社区服务中心,通过功能拓展升级成为我区政府公共服务平台。

96345 政府公共服务平台的定位非常明确,就是要打造一个集政府公共服务、生活服务、社会服务于一体的服务平台,把政府公共服务与原有的 96345 系统进行对接。96345 公共服务平台包括社会救助、养老、卫生、教育、救助等公共

服务。

6 月 18 日,中国移动路桥分公司与 96345 服务中心达成合作意向,将无线移动城市纳入 96345 政府公共服务平台,大大提高了 96345 在公用事业、交通旅游、医疗卫生、教育、购物等生活咨询的服务能力。

6 月 21 日,区劳保局就政策咨询、社会保障进区、便民服务项目和劳动力培训与就业等内容与 96345 实现对接开展讨论,并达成初步意见,明确了工作方向、工作内容和步骤。

预计今年年底,我区基本政府公共服务项目要延伸进入 60% 以上的社区便民服务中心,不管是政策咨询服务、社会管理服务,还是老百姓有需求的,都要及时帮助解决问题。

与此同时,96345 还为青少年提供实现与发展自我的平台,不定期地开展各类社会实践活动,蒲公英志愿者沙龙活动,社区保洁、护绿服务活动,社区敬老爱老活动,社会参观调研活动。只要登录网站,进入社区登记,即可成为 96345 志愿者服务队中的一员。

## 链接

一、96345 是如何保证优质服务的?  
答:为确保加盟企业提供优质、放心、便捷的服务,96345 建立了《加盟企业管理制度》、《服务回访制度》、《服务星级评定制度》和投诉受理与应急处理机制,制订了 96345 服务行业规范。欢迎广大市民参与和监督,投诉电话:0576-96345。

二、96345 加盟企业管理制度是什么?  
答:加盟企业管理制度主要包括:《加盟企业准入制度》、《企业加盟审批制度》、《加盟企业辖区布点控制制度》、《加盟企业服务者培训与管理制度》、《市民投诉处理制度》、《加盟企业服务星级评定制度》、《反馈单管理制度》等 10 多项专业管理制度。

三、星级服务管理制度具体包含哪些方面?  
答:以“AAA”级评比指标为例:

(1) 在承诺的服务时间内,及时做好便民服务。

(2) 加盟“96345”为求助者服务 3 年以上并且技术过关。

(3) 在评定年度内,月平均为求助者提供服务 20 次以上(包括 20 次)。

(4) 在评定年度内,受求助者表扬 6 次以上(包括 6 次)。

(5) 评定年度内,没有无故缺席各种培训。

(6) 积极参加服务进社区的便民活动。

(7) 愿意为弱势群体提供无偿或优惠服务的。

(8) 在评定年度内,加盟服务者无书面警告。

(9) 全年事假(非因“96345”派单)天数不超过 50 天。

四、针对服务行业规范 96345 是如何做的?  
答:96345 成立了服务业行业协会,通过行业加强行业自律,并出台了《家政从业人员资格等级标准》、《家政企业等级标准》、《代办代购服务规范》、《家庭母婴护理服务规范》、《护理员行为规范准则》、《护理员标准化服务》等行业规范,今后将不断出台各个行业的行业规范。同时我们与区人社社保局开展服务人员培训合作,按照行业规范的相关要求,培训各类服务人员,并进行等级评定。

五、针对市民投诉有没有相关机制?  
答:市民可以通过电话、网站、来信或来访等方式对 96345 工作人员或加盟企业的服务进行投诉,96345 公开承诺对于市民投诉 100% 受理,100% 上门调查,100% 回复。对加盟企业投诉经调查确为加盟企业过错的,记 1 次警告,1 年内有 3 次警告的,劝其退出加盟企业队伍。对 96345 工作人员投诉有效的,予以扣除当月奖金,年终考核不能评优等处理。



# 有事就找我

## “乡村大擂台”走进小稠村

本报讯(通讯员 叶 宁)7 月 3 日,台州“乡村大擂台”走进桐屿街道小稠村,秉承“文化荟萃大擂台,全民娱乐动起来”的宗旨,“乡村大擂台”和当地群众一起,打造了一顿丰盛的文化大餐。

虽然烈日当头,但现场人头攒动,观众热情高涨。《满江红》大鼓队为本次演出拉开了序幕。据了解,“乡村大擂台”的节目都是由小稠村村民自创自演,讲述了近年来小稠村发生的翻天覆地的变化。《赞小稠村干部》、《自食其果》、《红色娘子军》等节目,更是把活动推上了高潮,甜美的歌声、优美的舞姿,让小稠村充满了欢歌笑语,幽默诙谐的主持人更是让现场不时爆发出阵阵笑声。

《赞小稠村干部》、《自食其果》、《红色娘子军》等节目,更是把活动推上了高潮,甜美的歌声、优美的舞姿,让小稠村充满了欢歌笑语,幽默诙谐的主持人更是让现场不时爆发出阵阵笑声。

## 机场临时关闭 车站日增千余客流

本报讯(记者 於徐阳 通讯员 陈聪)这几日,台州客运南站售票员王美青感觉到,前来购买车票的乘客较前段时间明显增多,这主要归结于从 7 月 1 起台州路桥机场临时 4 个月的关闭期,再加上暑假的来临,大批外出旅游团队进入出行的高峰期。

机场关闭使客运南站客流量每天增加了 1000 人左右,萧山机场的班次基本上是满的,另外温州、宁波都略有增长。”值班经理潘平告诉记者,因为车站班车辐射达到全国一半多的城市、地区,广州、上海、北京、西安、重庆、成都等班车的旅客到站后,基本上都能即买即走。”

在此,客运南站工作人员提醒广大市民,台州路桥机场临时关闭 4 个月,将于 10 月 28 日重新开放。在此期间,如果要远行的旅客,可以选择坐车到达温州、宁波、萧山等地,再乘坐飞机。



7 月 2 日上午 9 时 30 分左右,一辆现代轿车开上了绿化带。本报通讯员 蔡文鞘 摄

## 万全准备 HOLD 住汛灾

本报讯(实习生 冯嘉 季紫月 梁寒冰)据气象局预测,今年影响我区的热带气旋有 3-4 个,接近往年。其中将有 1-2 个影响较强。

据悉,由于我区每年夏秋都会有台风来袭,上半年,我区便开展了对滑坡泥石流灾害隐患的检查,对城区河道开展清障工作,并加强了水库(山塘)等安全管理。

在全方位的防汛检查中,我区发现有 6 处地质灾害隐患地点,分别是路北街道升谷寺村、二角陈村、螺洋街道樟岔村、上寺前村、横街镇洋宅西村和金清镇海胜村。

一位工作人员告诉笔者:“一般来说,每隔三四年会有一次大的台风灾害,对城区经济发展造成较大损害,然而到今年为止,已经有 7 年没有出现过严重正面影响我区的台风灾害,随着时间推移,发生的可能性越来越大,所以做好今年暑期的自然灾害防范工作是重中之重。”

笔者还发现,在防台防灾等紧急事件的总指挥处,电脑均采用了先进的光纤技术,每个周末都会调试,关键时刻甚至会由上级直接通过视频会议对抗灾行动进行指挥。

我们已经做好了在最困难的条件下工作的准备。”防汛办负责人如是说。



近日,泰隆银行路桥金清支行业务二部客户经理特意来到保德安锁业有限公司,开展了“隆”行社区之保德安送清凉活动。慰问人员为在酷暑下辛勤工作的员工送上降温解渴的西瓜和藿香正气水、人丹等防暑用品。走访中,员工们对泰隆存款利息不降反升、一本通等特色产品产生了浓厚的兴趣,纷纷上前咨询适合自己的理财产品。 本报通讯员 陶盈盈 记者 陈 璐 摄