

新闻有态度

· 亮出我们的主张 ·

□本报记者 於婵 文 / 摄



“您好,请问有什么可以帮您?”4月1日上午8时,路桥96345便民服务中心热线工作人员一句温暖的问候开启了陈女士一天的好心情。

陈女士道出了她的难题,家里的煤气灶坏了,需要小区附近维修点的电话。在详细了解陈女士所在位置后,工作人员提供了几个维修人员的电话,帮助陈女士快速解决了问题。

而这只是96345日常工作的一个小小缩影。

大到找租房租房,小到空调清洗、修理管道,一天24小时全天候待命,市民日常生活中遇到任何急事、难事,只要拨打96345,就能得到妥善解决或答复。

电话线上的“智能百度”

现在,越来越多如陈女士这样的市民,遇到大事小情就会拨打96345,进行咨询或要求提供帮助。

耐心回答并记录好每一个居民提出的问题,做到每问必答,保持一天24小时随时在线……这就是林皓和其他7位96345平台受话部工作人员的工作内容,但实际工作却远远不止这些。“接听电话、联系加盟公司、电话回访,除此,每周我们还会讨论最佳的解决方案。”林皓表示,作为热线电话,也会接到很多倾诉类电话,“市民对市政工作有什么建议,生活上有什么不满,有什么关于社会时事的抱怨,我们都会耐心聆听,有时一接就是半个小时。”

记者从路桥96345(12345)便民服务热线办公室获悉,96345热线于2008年9月6日3时45分成立,由民政局牵头,当时是台州市首家社区服务热线。热线运行5年来,共受理各类求助10万起左右,日受话量逐步上升,现日均达到50个。2013年接到案例8千多件,办结率90%以上,满意率达98%以上。

“一般情况下,受话员在接到电话后,会根据需求进行电脑的知识库搜索。目前我们的知识库有各类加盟商1000多家,涉及家政服务、交通旅游、中介服务、房屋维修、电器维修等20大类。”热线办主任章挺革说,工作中会遇到各类问题,而知识库也一直在完善更新。

收编“牛皮癣”为正规军

除了与各社团组织、志愿者联盟加强合作之外。收编大街小巷各类乱发小广告、整治乱涂乱贴的“牛皮癣”也是热线办的工作内容之一。

便民服务热线办公室曾联合城市管理行政执法局,司法局对城区范围内的“牛皮癣”进行了清理整治,出现在非法小广告上的通讯号码,将被停机处理。整治的同时还进行了大规模的普法宣传,并通过公告、网站的形式,召集一技之长服务者加盟热线,进行积极参与配合。

“城市中的家政企业和一技之长服务者,只要达到一定的‘门槛’、接受上岗培训和平台管理,即可免费签约加盟96345,成为家政服务的正规军。”章挺革介绍,截至目前,已经收编300多家个人私营为主的“街头游击

儿,从菜场外流出的水已在南大门外的地面上积起了几个水洼。菜场外的地面原本藏有不少“暗格”,路人经过时不小心踩到,淤泥便会溅在裤腿上。

笔者经过时,清洁工人正在冲刷菜场外的斜坡。水的冲刷力度大,路人见到纷纷躲避,不少路人在躲避的过程中踩到了“暗格”,引起大片骂声。笔者不幸也成了“受害人”之一,不禁想吐槽一句:“大哥,你冲刷地面这么猛,考虑过地面的感受吗?”(李敏)

微评:在人才紧缺的时代,我觉得游泳馆可以考虑高薪聘用这位清洁工。

小鸟快跑

几天前,笔者和几名同事在前往区政府路上,看到一名身着格子西服的年轻男子,正拿着弹弓朝区政府外围的那排树林射去。男子手劲很大,石子从他手中射出时还能听到“啾”的声响。笔者顺着他射击的方向看去,只见几只受惊的麻雀扑棱着翅膀飞向天空。

听身边的同事说,那名男子已经不是第一次在这里打鸟了,之前就曾见他和另一名男子在这周边射击。在交谈过程中,我们故意放大说话声让他听见,但他只是瞥了我们一眼,毫无愧色地换了个位置继续向树上射击。(徐诗玥)

微评:这个哥们生错时代了,建议穿越到麻雀还是“四害”的年代。

急事、难事、生活事, 请拨 96345

队”。

而拨打96345服务热线,用户只需支付普通的市话费。至于加盟企业或服务人员的收费,《加盟协议》中明确规定应明码标价并事先告知消费者,尽力为消费者提供质优价廉的服务。

“以我们为平台和媒介,保障双方的利益。”每次派单,工作人员都会做电话回访,详细了解市民的满意度,并听取建议。

对于加盟商来说,这监督也成了规范操作的动力。“加盟96345后,我一直认真地对待每一次派单,生意比以前好很多。”从事建筑、装潢行业的程华初师傅说,碰到不信任的顾客让他最无奈。现在有了政府公共服务平台做“招牌”,不但不用“逛”市场就有派单的活干,而且还受到了市民的尊重,干起活来更专心。

非紧急事务请拨 96345

110、119是市民最熟悉的报警求助电话,因此遇到非紧急类事务,市民往往也会拨打这些号码求助。根据不完全统计,在某一时期打入110或119的电话中有50%属于明显的非紧急类业务。这些电话的拨入增加了警局的压力,也影响了警局对紧急事务的处理能力。

96345热线正是对这些电话的分流,只要是涉及到民生问题,包括处理家长里短的纠纷,请求法律援助,甚至订票挂号,提供老弱病残的出行帮助,都可拨打电话寻求帮助。自2011年1月1日12345区政府直线电话受理中心成立后,便民服务热线办公室共有14位工作人员又肩负起了处理对政府政务工作的投诉建议的重任。

正如宣传单上写的那样,便民服务热线一直在致力于“构建政府、企业、社会组织、志愿者和市民之间公共服务需求的纽带和桥梁”。而“全天候受理、全方位服务、全社会参与、全过程监督”正是全体工作人员秉承的理念。

实际上,目前96345(12345)热线还不够普及。有机构曾经下社区做过专门的知晓率调查,12345的知晓率为35%,参与率为65%,而96345知晓率仅为15%,参与率为35%。

“我们会不定期组织志愿者团队和家政服务队到社区服务,目的就是扩大热线的知名度。只有让更多人知晓,才能提高热线的接线量和影响力。”采访的最后,章挺革希望更多的人参与到96345中来。



向“牛皮癣”宣战

□麦小麦

96345一端连着千家万户,一端连着众多的家政服务商,其宗旨是服务民生、做家政服务市场。它能成为治理“牛皮癣”的一剂良方,确实让我们有了另一种期待。

虽遭围追堵截,但“牛皮癣”照样活得有滋有味。你不让我在公共场所贴,我就往车里、门缝里塞;纸质的成本高且易被铲除,我就盖章,沾点墨水朝雪白的墙上一刷,看你怎么办?

“牛皮癣”难除,最终原因是它有市场,提供的服务能满足老百姓的需求。门缝里的小纸片,门口墙上一个个印章,尽管让人恨得牙痒痒,但一旦下水管“肠梗阻”,冰箱空调有个“头疼脑热”的,这一块块的“狗皮膏药”立马变成一张张笑脸。

至于服务不到位,收费不合理,你想投诉,没门。反正“牛皮癣”目的是达到了,“游击队”嘛,打一枪换一个地方。口碑差了,被投诉得烦了,换一个电话号码接着干。田里的稻子没有发育好,野草自然疯长。“牛皮癣”有市场,关键在于“正规军”没有做强做大。

市场的问题,还得由市场来解决。我们有理由相信,96345做大的那一天,便是“牛皮癣”消失之时。而作为这个城市里的市民,也该有这么一个观念:打一次96345,等于擦掉了一块“牛皮癣”。当然,前提是96345能够为你提供更便捷、更优质、价格更合理的服务。

这片粉红略“刺眼” 走街串巷

□本报记者 梁亦慰 文 / 摄

“一排楼就中央夹着这么一大片亮眼的粉红色,两旁是有点老旧发灰的白色楼房,一眼看过去挺不和谐的。”4月3日,一位市民致电本报热线,描述了在西路桥大道散步时看到的一幅画面。

随后,记者赶到西路桥大道,发现该路段164号至218号的街面墙体确实是一片粉红色。记者在现场看到,该区域墙体安装空调外置机箱的部位都装了由白色栏杆拼成的格子,墙壁表面所刷的粉红色比较新,且色调偏亮,和白色的横格搭配,视觉上有些突兀。相比之下,粉色两旁的白色楼房显得有些暗淡、发黄,格格不入。

“照我看,没粉刷过的老房子把这么粉嫩新鲜的墙夹在中间,倒像是绿叶配红花,还蛮有意思的。”该道路上一位经营商店的老板向记者表达了看法,虽然就在不远处做小生意,但中间这片墙是什么时候变成粉红色,他并没有关注过。家住新安小区的林女士喜欢到永安广场锻炼身体,对于这排“色彩搭配怪异”的楼房,林女士也有些看法:“要我说,都是同一排楼房,还不如干脆把颜色刷成一样,现在一块一块的,多刺眼。”她的爱人王先生则告诉记者,西路桥大道上除了这块“夹心”的粉红色,还能看到棕色和蓝色的建筑。“可能我是处女座,

只要颜色不统一,我就觉得不痛快。”王先生打趣道。采访中,记者发现,不少市民觉得这条街道的整体格调偏混乱。

那么,西路桥大道上的这片粉红色到底符不符合城市建设规划的要求?为了寻找答案,记者致电区住房和城乡建设规划分局等多个部门进行了了解。从几位工作人员口中得知,这排粉色楼房属于赵王村区域范围。“本来是允许粉刷成像附近新华书店那样柔和的颜色,但后来村里把街面墙体粉刷了,没有报批。”一工作人员告诉记者,由于这个粉红的色调并不符合规定,也有市民向他们反映过,目前他们已经向市政处反映了该情况。



四轮超不过二轮

前几日11时许,笔者开着汽车与一辆电动车同时等候在交警大队附近的红绿灯处,绿灯亮起,我们几乎同时起步,往机场方向开去。电动车跑得飞快,而笔者则在车流中时不时需要踩一踩刹车来控制车速。待到路南街道应家村前的红绿灯时,电动车已经通过了上一个绿灯,而笔者则需再等待下个绿灯。这样的“追逐”,直到迎宾大道转向东大方道,大概再行驶了200米才结束。(於徐阳)

微评:古人说,小有小的好,大的多烦恼。“短小精悍”就是电动车的生动写照。

霸气的清洁工

3月25日13时左右,中心菜场内清洁工人正在清理地面,大水管接通水龙头往地面冲刷,不一会