



# 12345,热线当然要管热!

泉城“总客服”携手济南能源集团实现紧急类供暖诉求“接诉即办”

为进一步做好今冬供暖服务保障工作,实现市民供暖诉求“一次办成、一次办好”,按照市政府办公厅“12347”工作思路,济南市12345市民服务热线携手济南能源集团践行“以人民为中心”发展思想,坚持制度创新,流程再造,完善共建共治共享的社会治理方式,充分发挥供暖管家优势,采取扁平化管理,最大限度压缩中间环节,在前期试运行的基础上,自即日起热线可以直连供暖管家,工单实现直达供暖一线,紧急类诉求“接诉即办”,做到即收、即转、即办、即访,为今冬供暖服务提质增效再加码。

▶12345市民服务热线工作人员在接听市民来电。



齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 夏侯凤超 通讯员 郝磊

## 热线热企资源共享

市民的用暖诉求千头万绪,每一件诉求都关系到市民的切身冷暖。但原来市民反映相关诉求,需要流转四个层级才能派至一线维修人员,即使第一时间上门服务,响应速度有时也难以达到市民预期。目前,全市共有近800名供暖管家,如何发挥好供暖管家作用,让供暖管家真正成为市民用暖的“娘家人”,让12345热线真正成为泉城“总客服”,一号串起市民的万千诉求,让每个用暖市民暖到“心窝里”,是摆在今冬供暖服务面前的首要课题。

对此,12345热线进一步加大资源融合力度,多次与济南能源集团进行对接,打破数据壁垒,做到共建共治共享,实现供热企业信息资源与热线系统的有机融合,充实热线知识库近300条36000余字;10月下旬,济南能源集团与12345热线共享了全市供暖管家电子地图和供暖管家信息表,对全市供暖管家的位置和管理区域进行了坐标定位,方便热线受理人员更加精准地服务市民。同时,12345市民服务热线与济南能源集团坚持制度创新、流程再造,由热线直接三方连线供暖管家,省去层层周转的中间环节,实现热线从受理到办理的转变,达到一次办成,一次办好。

当市民拨打12345热线咨询供暖时间、供暖费用、交费方式等供暖相关政策信息时,由热线受理人员直接查询系

统知识库予以答复;当反映家中暖气管道漏水需要抢修等紧急事项时,热线受理人员将第一时间连线所属区域的供暖管家,由供暖管家详细询问市民诉求,电话指导市民进行简单的抢修,并即刻上门为市民处理。如未能联通供暖管家,热线将运用“一单通达”模式,第一时间生成热线工单直转供热企业,并推送至12345直通供热管家微信群,安排供暖管家迅速上门处理;同时,孤寡老人、残障人士等特殊群体的用暖诉求,热线也将推送至微信群,第一时间进行处置。当市民诉求处理完毕后,工作人员1小时内将处理情况反馈所在供热企业,并由热线即刻进行回访,努力向用暖市民提供更加便捷、高效、标准化的热线服务。

## 缩短诉求处理时间

为保证工单直转机制运行顺畅、准确高效,热线成立工作专班,组建了由市热线办、能源集团、供热企业客服、一级供暖管家在内的500人12345直通供热管家微信群,利用技术手段实现市民用暖诉求同步推送微信群。制订完善了今冬供暖热线工单办理流程,下发了《关于做好2020年热线供暖工单办理工作的通知》,对全体热线受理人员和供暖管家开展了为期一周的专项培训,确保人人知悉、熟练掌握。随后,于11月1日热调试当天进行了热线与供暖管家联动实战演练,充分验证了系统运行的可靠性,为今冬供暖实现“一次办成、一次办好”奠定了坚实基础。

11月3日-8日试运行期间,热线共受理涉及能源集团供暖相关问题2900

件,市民主要咨询供暖政策、反映试供暖期间暖气不热以及管道漏水等问题。其中,热线直接解答市民咨询1060件,第一时间连线供暖管家协调处理供暖管道爆裂、漏水等问题405件,通过微信、短信通知供暖管家及相关人员处理45件。与以往相比,该类工单的平均流转时间从原来的近4个小时缩短为1分钟以内,市民诉求的处理时间也从以往的5个工作日压缩到2个工作日内,职责内的紧急类工单接诉即办,节约了时间和行政成本,提高了工作效率,方便了市民群众,该类诉求的市民满意度达99.71%,较往年同期提高了5.41个百分点。

近日,家住东关大街长盛小区的于女士通过12345打来电话说道:“前不久家中暖气管道渗水,我拨打了咱们12345热线,受理人员直接连线了供暖管家,放下电话没一会维修师傅就上门了,从打电话到问题解决总共用了不到20分钟,服务细心周到,干起活来动作可麻利了。我还给他倒了杯水,人家都没顾上喝,就赶着去下一家上门维修了。你们这项措施真是太方便、太好了,谢谢热线!谢谢咱们供暖企业的供暖管家和工作人员!”隔着电话,热线的受理人员也能感受到市民的笑逐颜开。

民生无小事,枝叶总关情。12345市民服务热线将携手济南能源集团,以此作为切入点,继续研究与济南能源集团其他各项工作的深度融合,真正做到共建共治共享,努力实现从政务服务向公共服务和便民服务延伸,持续推进热线服务提质增效,让广大市民既“暖身”、更“暖心”。

堤口路街道纪工委:  
突出主责主业  
助推问题整改落实

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 夏侯凤超 通讯员 史大鑫

为充分行使监督执纪的主责主业,11月份以来,堤口路街道纪工委针对济南电视台电视问政曝光的有关问题和“12345”市民服务热线反映的突出问题,坚持及时跟进、主动出击,积极督促推动街道相关部门对问题的整改落实。

工作中,街道纪工委、监察室工作人员对问题现场多次进行实地察看,通过询问相关负责人,明确责任主体,精准区分责任分工等方式,与相关科室及居委会负责人进行提醒谈话,督促相关科室及居委会对反映的问题,进一步落实落细整改措施,确保问题全面整改到位,达到群众满意。同时,纪工委坚持举一反三,督导各社区深入查摆存在的类似问题,从而达到以点带面效果,不折不扣抓好同类问题整改和成果运用,并防止问题出现反弹,确保整改取得实效。因为问政栏目和市民热线反映的问题多数为历史遗留问题,纪工委要求相关科室要进一步建章立制,在逐步解决历史遗留问题的同时,针对问题产生的原因,完善落实各项工作的长效管理机制,最大限度地减少给群众造成的影响,用治标赢得治本时间,用治本巩固治标成效。

下一步,纪工委监察室将继续坚持问题导向,完善问题台账,“靶向”督办整改情况,注重问题整改的跟踪督查,用不定期“回头看”的形式,督促相关单位担当履责,确保问题全部整改到位。同时,紧盯问题背后的责任、作风问题,对工作不担当、不作为、乱作为等失职失责问题及时启动追责问责程序,依规依纪追究相关单位和责任人的责任。

## 唐王街道狠抓 冬季农业安全生产

齐鲁晚报·齐鲁壹点 通讯员 王树涛

冬季来临,为做好农业安全生产工作,避免因火灾、雪灾等给农民群众造成生命财产损失,唐王街道根据草莓种植面积大、大棚连片的实际问题,将安全生产作为工作重点,坚持预防为主,救助为辅的原则,防患于未然。

唐王街道先后召开部分园区负责人座谈会和安检、公安、供电、管区、农委等部门负责人会议,就冬季农业安全生产进行安排部署,要求各园区务必配齐灭火器、防火蓄水池等设施设备,了解并掌握大棚用电、用火等消防安全知识;要求相关部门加大大棚保险宣传力度,与设施大棚种植户对接,做到应保尽保,切实提高生产安全事故防范意识和能力。

另外,唐王街道加大排查力度。唐王街道在五个管理区设立安全检查小组,各管理区主任为组长,农委、安检、供电、公安为成员,对全街道的农业生产安全进行拉网式排查,并发放大棚设施安全生产整改明白纸,签订农业生产安全责任承诺书,宣传大棚保险政策。在此基础上,唐王街道还强化整改,对检查发现的问题建档立卡,统一限定整改时间,到期组织人员回头看,努力避免群众的损失,确保冬季农业生产安全。

# 东阿特产 正宗阿胶糕 双十一活动回馈新老会员 成本价直供 仅限今明后三天 1天平均1元钱 正宗阿胶糕吃一年



原料上纯正 东阿正宗阿胶糕

贡宝林阿胶糕百年传承,古法制作,配以泰山核桃、和田大枣、驻马店黑芝麻等上等原料,采用东阿深层的地下水,加上贡宝林的传统制作,采用传统工艺

制成。贡宝林阿胶糕道地正宗,口感好,营养非常丰富,老少皆宜,深受大众朋友的喜爱。订购电话 400-998-9998  
**1天1元钱 365元吃全年**

经典传承、古法制作,东阿贡宝林即食阿胶糕,回馈新老会员对本品的厚爱,厂家省去代理商加价、超市费用成本价直供,凡是打进电话的前30名读者,每天仅花1元钱就可申购到1年365天的即食阿胶糕8大盒计3600克,市场零售价超过3000元,现在仅需365元,正宗阿胶糕吃一年,每个家庭限购2份,限量200箱。订购2份有机会参加东阿县阿胶之旅,本品不含蔗糖,中老年人群可放心食用。

质量好 价格低 人人都能吃得起

家喻户晓的70多岁了还经常演出的大明湖畔容嬷嬷扮演者孔庆玉老师说:

“吃贡宝林的阿胶糕品质好,口感筋道、香气浓郁,又没杂质,每次出去我都带上两盒,没事吃两块,营养非常丰富,



现在可好了,正好赶上厂家搞活动,质量不变价格还低,每天只要一块钱,全年仅需365元钱,这阿胶糕不是女人的专

利,我老头也吃,我一次就要了4箱”。

值此双十一活动,为回馈新老会员,厂家推出成本价直供,数量有限,名额仅限前30名,活动仅限3天,望广大读者朋友,抓紧拨打电话订购。

扫码下单更方便



免费包邮 货到付款

申购热线:  
**400-998-9998**