



打造高效暖心“总客服” 走深走实新时代网上群众路线

全媒体记者 崔圣驰

我市始终坚持“以人民为中心”的核心理念和价值取向,构建以“12345”热线为“总客服”,以信息化技术手段为支撑,以走好网上群众路线为侧重点,以“接诉即办”为目标主线,形成了“一个指挥体系、一支专办力量、一套运行机制”的社会综合治理新格局,推进我市社会治理科学化、精细化、智能化、法治化建设,提升了城市治理体系和治理能力现代化水平。

构建一个“客服”,实现一号受理

深入贯彻落实国办、吉政办关于进一步归并优化政务服务便民热线意见,归并优化各政务便民热线工作走在全省和全国前列。目前,我市实现了90条公开热线资源的全部优化整合,真正实现了“12345”“一号通”“总客服”,响应率、解决率和满意率大幅攀升。2021年末彻

底完成优化整合以来,共受理群众反映的求助、投诉、举报、咨询和建议等问题660568件,办结660172件,办结率99.9%。基层治理方面受理群众诉求20478件,办结20355件,办结率99.4%。每月诉求量平均增加了50%,满意率跃升到99%以上。

形成一个“机制”,确保办件质量

我市“12345”政务服务便民热线经过多年探索实践,逐步形成了科学高效的运行机制。本着“一号响应、分类处置、按责转办、统一协调、统一督办、限期办理、按时反馈、统一考核”的工作方式,遵从“一般问题交办、重要问题督办、推脱问题协调会办、历史遗留和部门拒不落实解决的问题上专报由市领导批示办”的办理流程,层层递进、环环相扣,做到了能办尽办、应解

尽解。为了确保办理质量和时效,从建章立制、领导重视、巡察问责、办结率考评到党建引领,出台了一系列的规章制度和管理办法。每月办理近两万件群众诉求,切实解决了物业服务、社保医保、水电气、农民工工资、不动产产权证办理、违章建筑、城市卫生、环境污染、交通客运、共享单车、犬类治理和“三农”等大量民生问题,极大提高了群众的获得感和幸福感。

依托一个“平台”,走好“网上”路线

在市委、市政府主要领导高度重视和关注下,我市网上留言办理工作,经过不断研究、探索和总结,走出了四平办理新模式,即由“12345”热线受理中心统一办理各种网上诉求,依托于“12345”热线制度的健全完备、办理平台的高效智能、数据的互联互通、运行机制的科学规范、保障措施的有力见效,高效解决网民的各种诉求,走深走实了新时代网上群众路线。几年来,《人民网领导

留言板》《国务院“互联网+督查”》《中国政府网网民留言》《省长信箱》《市长信箱》等网上诉求平台办理水平全省领先,回复率和满意率居于全省第一位。“人民网领导留言板办理工作”多年被人民网评为先进单位。2022年以来,共办理网民留言2623件,办结2609件,回复率100%,办结率99.46%。其中人民网领导留言板办理1863件,办结1855件,回复率100%,办结率99.57%。

恪守一个“初心”,做好接诉即办

我市“12345”热线为了践行“听好民意、解好民忧、办好民求”这个“初心”,提升群众的获得感和满足感,探索出高效的“接诉即办”方式。通过“一套体系”“一号响应”“一单到底”“一刊直报”“一把尺子”“一网联动”等经验做法,群众反映的急、难、愁、盼问题得到了及时解决。“即”用规定来体现:接得快、分得准,办理时限按事情的轻重缓急和事件不同

性质科学设定1、3、5日办理时限;“办”用制度来保证:办得实、办得快。“接诉”用知识型人才来受理:“12345”热线归并优化整合后,专门招聘了本科以上学历人才组建受理团队;“即办”由一支专门的力量来承办:“政府工作部门”落实解决。形成了以“12345”“总客服”为调度中心,打造横向到边、纵向到底的市、县(区)、街镇的三级高效办体系。

突出一个“智能”,提升办事效率

2021年末,我市将科大讯飞智能语音系统融入“12345”政务服务便民热线,并把涉及群众切身利益的高频事项,如社保、医保、住房及公积金、人社与劳动保障等高频咨询类问题,逐渐充实到智能语音知识库。该系统经过不断优化,智能语音知识库不断完善,答复准确率显著提升。目前知识库存储知识条2000余条,每天应答量200余条,占全部呼入人数的1/10。并且对这一平台还在不断充实、完善和优化中,使智能语音答复

在更多领域代替人工受理,减轻人工座席受话压力,减少群众来电等待时间,提高人工座席接通率,提升群众满意度。

2023年上半年,完成了“12345”热线平台和110指挥平台的对接融通,实现了数据共享、工单互转。群众打到“12345”的警情事务即时交办110指挥平台处理,群众打到110的非紧急类群众诉求及时推送到“12345”热线平台处理,群众诉求第一时间落实解决。

围绕一个“魂”,提升工作质效

为进一步提高工作水平,使“12345”热线工作提档上位,更好地服务于民,我市“12345”政务服务便民热线始终围绕党建这个“魂”引领业务工作。“党的工作全覆盖、服务群众零距离”,强化党建与业务深度融合,两者同安排、同部署、同检查、同考核,相互促进、相辅相成、相得益彰,有效解决群众最关心最现实的利益问题。通过学文件、学精神、学先进、学讲话和精心设计各种载体,如评“优秀受理员”“优秀受理班长”“优秀党员”,班组设置“政治辅导员”“重温入党誓词”,“开展读书季”等,内化于心、外化于行,全

员同志政策理论水平得到提升,灵魂得到启迪,凝心聚力,把心思集中在“想干事”上,把胆识体现在“敢干事”上,把能力展现在“会干事”上,把目标落实在“干成事”上,人人争做先锋员,个个争当排头兵。2020年以来,发展党员6名,入党积极分子3名。

我市“12345”热线充分发挥百姓连心线、政民直通车、发展助推器、决策信息源和形象代言人作用,不断探索数字治理、信息共享和智能高效的解决方式,已成为社会治理体系的重要支点,社会治理能力的重要抓手,打造一流市场环境的重要载体。

切实守护人民群众 生命健康底线

市市场监管局四项措施规范小诊所药品使用行为

本报讯(全媒体记者 杨佳 通讯员 戴琢琳)为全面加强小诊所药品使用行为监管,保障公众用药安全,近日,市市场监管局在全市范围内组织开展了小诊所药品使用规范化整治专项行动。

摸清底数。发挥网格化监管作用,以城乡接合部和农村地区为重点区域,摸清小诊所特别是乡镇农村小诊所底数,为各项专项整治提供依据。

坚持问题导向。针对小诊所存在药品采购、储存、药品明码标价等环节存在的问题,以急救药品、国家管制药品、中药药品等重点品种,重点检查药品购进渠道、储存条件、价格公示等关键环节,利用培训等手段积极宣传法律法规,提高小诊所依法用药意识和药品管理水平。

强化联动协同。市县两级市场监管部门、联合公安、卫健等部门开展农村药品安全专项整治工作,并依托乡镇卫生院和村卫生室的公共卫生管理职能,建立乡镇药品安全协管员、村药品安全信息员队伍,切实打通了药品安全“最后一公里”。

加大检查力度。增加日常检查的频次,加大检查力度,推进监管工作重心下移,规范药品使用行为,扎实推进小诊所药品使用规范化整治专项行动,切实保障人民群众用药安全有效。

市市场监管局相关负责人表示,将持续推进小诊所规范提升行动,实现辖区内药品安全风险排查100%、投诉核处100%、违法查处100%、整改落实100%,切实守护好人民群众生命健康底线。

赓续红色血脉 传承红色基因

丰茂社区开展主题党日活动



本报讯(全媒体记者 刘莉 通讯员 高天宜)为进一步激发党员干部的爱国情怀,提高社区党组织的凝聚力和战斗力,近日,铁西区英雄街道丰茂社区开展主题党日活动。

活动中,社区组织辖区党员参

观四平战役纪念馆,通过观看历史

照片和文献资料,进一步了解四平的解放历程,感悟不怕牺牲、奋勇向前的革命精神。

丰茂社区负责人表示,将继续发挥基层党组织的战斗堡垒作用,拓展爱国主义教育宣传形式,弘扬革命先烈精神,不忘初心、牢记使命,为建设社会主义和谐社会贡献力量。

加快大修改造速度 保障供暖如期运行



本报讯(通讯员 张阳)冬季供暖期即将来临,为加快大修改造步伐,华生集团工程公司热力项目部抓紧每一分每一秒,对辖区内供暖设施进行施工改造。

据悉,铁西区天润花园二次网改造项目施工至围墙到换热站阶段时,地理环境非常差,机械无法靠近,导致沟槽开挖不能实现,项目部发现问题及时与工程部及营

业所沟通后,快速制定施工方案。工程部决定采用绕墙架空铺设,但是整个过程都需要人工进行搬运安装,面对PE250管线,组装后重达几百斤,施工难度陡增,工人们硬是靠身躯完成了任务。

在面临紧迫工期的情况下,华生集团工程公司员工们马不停蹄,与时间赛跑,以保证供暖如期进行,圆满完成任务。

零点打压查管线 合力奋战守安全



本报讯(通讯员 王军)9月15日,华生燃气集团铁东分公司组织开展了调压箱秋季零点打压工作。调压箱零点打压,是对燃气管网安全检测的重要手段,通过打压,能准确了解和掌握管网运行状态。

打压工作开始前,总经理高海做事前动员,提出具体要求,并对工作

出安排部署,强调工作中注意事项。

零点整,各小组准时出发,对分布在辖区内的调压箱逐一打压检测。工作中严格遵守打压流程,执行操作规范,在工作群中及时汇报工作进展情况,总经理高海统一调度,小组之间相互配合,相互支援。深夜,凉意渐浓,冷风袭来,但丝毫没有影响工作人员的热情,为了英城百姓安全平稳用气,他们克服视线差、距离远、因用户使用天然气而重复打压等困难,在大家的共同努力下,经过近4个小时的奋战,圆满完成打压工作。

打压结束后,各小组认真梳理打压情况,将所有调压箱的数据汇总上报,为燃气管线安全运行提供可靠参数。

解放双手 不怕忘带钥匙

华生电器走进社区推广智能锁



本报讯(通讯员 张馨月)为了让智能锁走进千家万户,让百姓用上方便、安全、便捷智能家居产品,9月12日,四平华生电器走进社区,开展智能门锁“城市千台,换锁计划,拼团惠”宣传活动。

活动展示的智能锁一亮相,其高颜值便吸引众多业主驻足关注。业主们纷纷上前试用智能锁产品的各项功能,亲身体验到产品的便捷性与智能化。体验后一位业主说道:“家里有老人出门总是忘记带钥匙。

换成智能锁再也不用回家送钥匙了。”宝妈们也纷纷表示:“抱孩子拿快递不方便,要是更换成智能锁也能更好地解放双手。”

现场,销售顾问的耐心解答了业主们的问题,并解决了很多业主长久以来的疑点难点。

智能锁功能的便捷受到业主们的一致欢迎,现场共计实现11单成功拼团。华生电器相关负责人表示,希望能把更优质、更便捷的服务,带进千家万户里。

专业设计改造方案 高效解决低温问题

本报讯(通讯员 孙洋 籍鑫宇)9月13日,四平热力铁东分公司东安所站长籍鑫宇与维修技师黄春岩在对铁东区万达华宅F3楼走访注水情况时,途中接到荣月酒店店主的求助电话,希望帮助解决低温问题。

该店主描述,酒店是去年新装修的,本以为新装修后可以吸引更多顾客光顾,可室温不理想,为了不影响客源,只能开空调缓解,今年快供暖了,店主想请帮助解

决酒店供暖问题。

籍站长与黄师傅随即来到该酒店,逐层逐户帮助排查供暖设施情况。检查发现有几处是装修原因造成的低温,初装每环加角阀的设计引起缩径,流量小导致不热,黄师傅建议改为分路控制,更换热熔阀门,还帮助店主画好改造设计图纸。店主很满意,向二位师傅及时表达感谢,并对二位真诚专业的服务表示称赞。

做好优质服务 赢得顾客口碑



本报讯(通讯员 蔡关粉 葛玉珠)9月11日,华生电器冰洗部销售顾问王君在征得领导同意后,带领三名员工上门为高端套购客户举办入住仪式,他们以温馨优质服务赢得顾客称赞。

据了解,这位客户是华生的老顾客,新房装修后,全套家电均是在华生购买的高端产品。当天下午,王君和三名同事来到顾客家中,为顾客布置新房,包括鲜花、红地毯、

爱心气球以及各式各样的装饰、红绸子入户门等。顾客进门的一刹那,被眼前充满仪式感的温馨场景所感动,欣喜之余对华生如此用心周到的服务称赞,并表示会推荐自己的亲朋好友到华生购买家电。

销售顾问王君表示,一直以来,想客户之所想,急客户之所急,做好优质服务是华生集团所倡导的服务理念,以真心换真心,才能赢得华生好口碑!

热心解难题 温暖用户心



本报讯(通讯员 赵莹莹 谷雨)9月14日,铁西区红军楼小区的一位97岁老人打电话到四平热力铁西分公司电大所寻求帮助。

据老人描述,家中暖气管线突然漏水,担心水流越来越大,影响室内安全,造成财产损失,希望电大所

能够帮忙检查下具体原因。虽然室内管件不在热力公司维修范围之内,但是华生热力公司本着及时为用户解决供暖难题的服务原则,焊接技师赵春起及时来到老人家中查看。检查发现是排气阀老化出现裂痕,发生漏水现象后,赵师傅立即帮助老人更换排气阀,随后又对室内暖气设施进行仔细检查,确保用户正常使用。

问题解决后,老人对赵师傅如此真诚专业的态度说道:“因为室内暖气设施老旧,总会存在各种各样问题,每次求助电大所,你们都会及时赶来,真是太感谢你们了!细心的处理、热心的服务都温暖着我们每位用户的心。”