

今日说事

看点

投诉这个词,很容易让人联想到学校里小孩子打架的情形,被欺负的一方打不过便来一句“我去告老师”。现实中,投诉者往往是权益受损的一方,也是弱势的一方,既然处于弱势,往往便要求公正而难得,这时,就得有一套规则来替他们主持公道了。当然了,前提是这套规则能灵验。

下期看点



投诉不能光回应快 得真解决问题啊

中秋节到了 你有什么想说的

自中央“八项规定”实行以来,中秋逐渐回归本色,月饼也终于找回了原来的味道。当然,要是天空没有霾,抬头就能看到一轮明月那中秋节就更有节味儿了。这个中秋节,你感受到哪些不一样了?

除去这些变化,即将到来的中秋节有没有触发你内心“但愿人长久,千里共婵娟”的思绪?虽然是讲究团圆的节日,但很多人却只能在异乡度过。中秋节你想家了吗?

如果有一件触动你的事,或者一张值得纪念的照片,欢迎投给我们,稿酬从优。

投稿方式:

1.扫描二维码,关注微信公众平台投稿,或者微博@齐鲁晚报。

2.加入“今日说事”QQ群,群号:392120875。

3.发送到邮箱:fang607@163.com。

想知道济南十大 异国餐厅在哪儿? “壹点APP”给你答案

本报讯 想知道济南有哪十大异国餐厅吗?想知道中秋山东有什么好玩的地方吗?想知道哪里有打折的地方吗?找“壹点APP”吧。

齐鲁晚报出品的“壹点APP”正式开始公测,扫描二维码一起来帮我们找bug吧。另外,我们还还为热心找茬的你准备了一大拨奖品。(本报记者)

下载APP



刘迎春 (济南市民)

说到投诉,我倒是有几次这样的经历。记得上大学的时候,宿舍紧挨着马路边,楼下理发店的音响每到午休的时候就响个不停,吵得宿舍的同学都无法入睡。那会儿刚上大学,血气方刚地就打电话给110投诉,结果还真见效,理发店果真消停了几天,不过几天之后又像往常一样了,自己也就懒得再投诉了。

在济南,不少部门都开通了微博,火起来之后,在微博投诉就更方便了。6月下旬,出差归来,发现家后面的银座商城附近的小吃一条街全搬走了,次日就看到施工队在搭建类似门店的东西,后来证明确实在重新改造小吃街。不知是为了赶进度还是什么原因,半夜还在施工。

某晚我实在难以忍受关了双层窗户,仍能听到很刺耳的机器噪音,于是我就用微博在相关部门平台进行了举报,并配上了

施工照片,小编迅速给予积极回应,说跟有关部门联系等等。

但过了一天还是如此,我半夜又拨打该部门的热线电话再次反映,也是说与相关部门联系,尽快处理。大约凌晨1点,我刚放下电话,就看到隔壁单元一女士实在不堪忍受,从三楼楼道窗户向下泼了一盆水。工人也很无奈,他只是听命干活而已。

类似投诉出租车司机、饭店上菜慢等就更加稀松平常了。投诉反映很快,但是不解决问题也不行啊!正如,你外出吃饭,服务员态度特别好,难道你就能忍受难以下咽的饭菜吗?态度很重要,我也很赞值班的小编,但是我们还得知晓事情最本质的问题,那就是:有了问题不能攒下,那得解决问题啊。

来稿整理 本报见习记者 周国芳



热线电话接线员有多忙?

刘菊 (济南12345市民服务热线话务员)

一天接听100多个电话

一通电话有时能接20分钟或者半小时

整个12345热线每天接听9000多个电话,较忙时达到上万个

接听投诉类电话会遇到:
●将热线当作倾诉对象的市民
●发泄不满、情绪激动的市民



感想:虽然每天的工作都很辛苦并承担着一定的工作压力,但看到市民的问题能够得到解决,对热线越来越多的信任,是我从事热线接听工作最大的欣慰和骄傲。

来稿整理:本报记者 刘雅菲

恒大地产 香港联合交易所上市股票代码:3333



恒大帝景 Evergrande Royalgarden

千亿恒大 九月感恩钜惠 年度最大让利

绝版城央·齐鲁壹号豪宅

文化东路 220-320m²奢装大平层 新品加推

95m²黄金户型 最后90席 错过再无

中秋游园会

恒大帝景与孩子们共度中秋游园会,月饼DIY,彩绘DIY,趣味投篮机,魅力爵士舞,动感恰恰舞等精彩活动轮番上演,欢乐多多,惊喜无限!赶快报名参加吧!
活动时间:9月6日-9月8日

限时9折 享超长无息分期付款



贵宾热线 0531-5877 1777

项目地址:济南市文化东路与山大路交叉口
投资商:恒大集团 / 全维策动:达文东方

本广告相关内容、图片及对项目所作的示意表现,仅供参考。最终以政府有关部门核准的文件、图则为准。内文对项目规划、环境、交通、公共设施、各种产品及文字介绍,旨在提供相关信息,并不意味着本公司对此作出了任何承诺。买卖双方权利义务以双方签订的《商品房买卖合同》为准。