

“12315”正式并入“12345”热线

受理时间全年无间断,原号码还会暂时保留

本报1月9日讯(记者 刘雅菲) 记者从12345市民服务热线获悉,12315消费投诉举报热线正式并入12345市民服务热线,实现12345一号受理。今后,市民拨打12345可享受更多职能部门联合提供的消费维权服务。

在非工作日拨打过12315的市民都知道,非工作日12315会采用录音服务的形式。记者了解到,两条热线合并之后,12315热线的原12个受理座席将扩展至12345热线的72个座席,12315的受理时间将从原有的每天8小时变为全年365天无间断的人工话务服务,受理方式也从原来的电话变为电话、短信、市长信箱、微博、微信五位一体,随时随地受理市民的消费诉求。

并线后,消费者在遇到消费纠纷进行投诉、举报时,既可以拨打12315,也可以拨打12345。消费者进行投诉举报时,根据国家工商总局《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》(以下简称《办法》)的规定,由12345直接转至经营者所在地或者经营行为发生地的县(市)、区工商行政管理部门受理。

此前,每天有相当部分消费者咨询的问题不属于工商职能范围,“有时候我们接到热线,发现并不属于我们部门的职能范围,只能告诉消费者再拨打相关部门的电话。”市工商局消费者投诉中心主任王强说,并线后消费者可以直接拨打12345进行咨询,既节省了消费者的时间,也节约了消费者的维权成本。

12315并入12345后,消费

维权的力度不会减弱。据了解,市工商局会根据《办法》规定,定期对各县(市)、区工商局办理12345热线的情况进行督导和考核;对特殊、重大投诉举报案件由12345市民服务热线转市工商局进行调查、备案。

如今,消费遇到问题拨打12315已经成为很多市民的习惯。记者了解到,12315消费者投诉举报热线已运行14年,这条重要热线作为工商部门统一对外受理消费者投诉、举报等事项的窗口,在工商部门服务民生、化解消费纠纷、服务地方经济发展中发挥了极为重要的作用,在市民中积累了较高的维权口碑。为继续发挥12315的服务品牌作用,两条热线合并后,12315号码将会暂时保留,届时市民拨打两个号码将享受到同样的标准化服务。同时,市民服务热线办公室和工商部门将定期进行数据共享和人员培训,共同研究热线的建设与发展,解决维权难题。

据12345市民服务热线相关人员介绍,12315热线和12345热线的合并,意味着济南热线“一号受理”工作迈出实质性一步。近年来,国务院、山东省先后发文,要求加强政府热线电话建设和管理,清理整合优化有关电话资源,实现“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”。而早在12345市民服务热线开通之初,就提出将市长热线、12319热线、12365热线、95598热线等38条热线进行整合,全面受理市民诉求。据了解,目前整合在功能上已经实现,但各热线的人员等还是独立的。



12345热线接听现场。(资料片)

相关链接

12345热线受理方式及注意事项

济南市固定电话、移动电话,直接拨打12345(按市话收费),也可发送短信至106-3531-12345,或登录济南政府网http://www.jinan.gov.cn,通过市长信箱发送邮件。

市民可通过登录腾讯、新浪官方微博平台或通过下载腾讯、新浪微博或腾讯微信的手机客户端,通过搜索“济南12345”,添加蓝V或认证账户名,成为12345热线微博、微信用户。

拨打12345市民服务热线的注意事项:来电诉求须事实清晰,留下真实姓名及有效联系方式;诉求事项如涉及党委、人大、政协、军事、司法机

关范围的,市民应直接向这些单位的信访投诉部门反映;诉求事项已进入司法程序的(法院两审或已判决),市民应直接向市人大常委会、市委政法委或上一级司法机关反映;涉及生命和财产安全的紧急求助,市民应直接拨打110、119等应急电话。

家长要对未成年人加强教育和管束,防止误拨误打;对于无效电话,座席人员会耐心说服、劝导;对于恶意骚扰电话,经劝导仍反复拨打的,公安部门一经查实将按《治安管理处罚法》相关规定追究责任。(刘雅菲)

姚家街道将建“记住乡愁”博物馆

本报1月9日讯(记者 肖龙凤) 记者从姚家街道了解到,今年,该街道将通过打造东部最大的社区文化活动中心、建设“记住乡愁”主题博物馆等途径,在加快失地农民保障和失地农民市民化问题上进一步破题。

针对家庭贫困且有就业愿望的失地农民,姚家街道成立了劳务派遣中心,根据辖区失地农民的意愿进行培训,并通过补贴的形式,鼓励辖区的政府机关、事业单位、商务楼宇、用工企业优先录用所在村的失地农民。如果企业对劳动力不满意,可以退回。

对于家庭富有、就业愿望不强烈的村民,姚家街道将打造东部最大的社区文化活动中心,让村民下楼就能参与与文化生活,丰富其精神文化生活。针对农民上楼后仍怀念乡土乡情的实际,将建设“记住乡愁”主题博物馆,收集农具、农村生活用品等供失地农民观赏,并以此保留传承农村的传统文。

此外,姚家街道还将成立新市民学校,通过各类培训,加快失地农民在思想观念、生活习惯等方面的市民化;加大政府救助力度,组织村(居)党组织积极引导失地农民加入城乡居民基本养老保险和医疗保障覆盖范围,使广大失地农民老有所养,病有所医。

根 | 植 | 齐 | 鲁 | 大 | 地 | 服 | 务 | 百 | 姓 | 置 | 业

齐鲁楼市
QILU HOUSE OF REALTY
不动产
树专业品牌形象
赢泉城百姓信赖

齐鲁楼市不动产 二手房中介专家

齐鲁楼市不动产全市80家连锁店郑重承诺:不赚差价 公平交易 安全快捷 真实可靠

★齐鲁楼市不动产隶属于大众报业集团全资企业山东齐鲁不动产有限公司,是由排名全国晚报类三强的齐鲁晚报精心打造的专业大型不动产经纪品牌,业务涵盖二手房买卖、商铺买卖、房屋租赁、房屋贷款、尾盘代理等。

★齐鲁楼市不动产致力于打造享誉国内的知名高水准房地产经纪品牌,为投资者创造新机,为消费者全心服务。

齐鲁楼市金牌服务店

新闻大厦店	东舍坊西居1-6号	86116780
和平路店	和平路与历山路交口外路西侧城时时代沿街商铺	18865904208
聚贤店	济南市天桥区北坦南街聚贤北区门	18660136125
明湖恒坤店	明湖小区33-1号楼底层3号房	18769785088
承林文东店	文化东路万象国际商辅4-101号	15153132268
恒润佛山苑店	朝山街佛山苑3区5号楼	67887080
鑫达店	历城区二环东路1969号(鑫达小区东门)	88168611
宏舜店	济南市历城区七里河南首	81181096
花样年华店	花样年华底商107号	85937669
全悦居发祥店	发祥巷正门	15288856001
屹峰经七纬二店	经七纬二东山小区南区32号楼	58590258
百福居店	王官庄小区站站牌西邻,大众广场西门正对面	18660105125
香格里拉店	会展西路88号香格里拉3(西塔)-1-118室	66561115

济南市历城区

唯家店	华信路29-6号玫瑰花园东门	67874007
保利花园店	经十路299号保利花园10-1-103商辅	55561016
海蔚店	历城洪楼银座北临鸿翔路22号	88910677
山大路店	山大路16-4号在水一方对面	88028611
山大北路店	山大北路24号	88110605
春天花园店	历城区黄台南路春天花园小区北门	18615266513
嘉恒店	洪楼南路21-3号(百花公园西门对面)	88113226
钢城新苑店	济钢钢城新苑东区37号楼2-108	58582569

济南市槐荫区

喜迎门匡山店	外海西子城市花园南门东临	85667811
旺峰店	槐荫区南辛庄街151-1	18660409700
岔路街店	槐荫区岔路街59号	13553189207
南辛庄店	济微路吉尔宾馆斜对面建设银行向北50米	18753159928
全悦居经六路店	经六路708号艾菲尔花园一楼商辅	87101778
全悦居顺祥店	经一纬八路20号1楼商辅	87900012
凯旋新城店	经十路25166号凯旋新城3号楼底商	69982320
卢浮公馆店	经六纬十二卢浮公馆东门底商	18253146566
新世纪店	经六纬十二卢浮公馆南门13号楼2-103	69984366
匡山幸福街店	槐荫区匡山小区三角花园6号房	85668916

济南市高新区

盛福花园店	奥体中路与中林路交叉口东行50米路北	66563069
盛景店	中海紫御东郡3号楼1-108	68659518
奥体店	龙园小区商辅	88823919
恒大名都2店	恒大名都22.23号楼1-118铺	15069163122
恒大名都店	恒大名都正门西辅	15069163122

济南市市中区

他山花园店	市中区玉兴路他山花园底商	13698618517
经六纬二店	经六路130号(济南市口腔医院西行30米路南)	58768270
伟东新都店	济南市市中区伟东新都二区南门	13475319985
好来屋万达店	纬一路74号万达广场	15275186798
鼎凯阳光100店	阳光100 A8-3-106商辅	87973799
瑞福苑店	市中区瑞福苑2区3号楼2-108	15550055797

济南市天桥区

好来屋黄屯店	天桥区黄屯小区四区4-1-101	13906404197
鑫苑名家店	历山北路板桥鑫苑名家2号楼3-103门头	18765828688
三孔桥店	北园大街548-12号嘉汇环球广场底商	85928066
清联花园店	联四路清联花园7-3-116室	85919897
盛世名店	盛世名门3号楼1单元107	18560122211
制锦市店	制锦市小区镇武街48号	18663795878
翡翠郡旗舰店	重汽翡翠郡北区商业街10号	88678878
碧水尚景店	汽车厂东路1-29号碧水尚景9-1-101室	85802898

其他县区

长清店	长清龙泉街中段2109号	87222887
章丘店	明水福泰路建设银行西100米路北	83321616

置业热线: 0531-86116780 81758670 加盟热线: 0531-81758660 客服热线: 0531-85196015