

# “接诉即办”有速度，为民服务有温度

以群众满意为着力点，济阳区市场监管局高效解决群众急难愁盼问题



市场监管之窗

通讯员 张沁雪

## 着眼于细 更高标准健全制度

依托热线办理系统，实现工单接收、分派、回单、审核、回复全流程留痕，持续完善层级订单工作机制、数据分析报告制度，重点工单研判制度，实现工单办理“三轮驱动”；持续开展“周分析、月报告”工作，对诉求热点实时调度，将接诉即办工单数据切实运用到基层监管末端，力求以诉求促监管，以监管解难题。

2024年1月，接到林女士投诉电话，称其为济阳区某螺蛳粉店负责人，在步行街一家餐馆在美团注册时使用了同样的店名，侵犯了自己的权益。执法人员接完电话之后，迅速联系到了被投诉商家。经了解，被诉商家听朋友说有家螺蛳粉店生意非常火爆，出于盈利目的，在美团注册店名时就注册了跟林女士同样的名称。经过执法人员耐心细致讲解，商家意识到自己的错误，表示马上整改，随即向美团平台申请更换店名。短短半天时间，林女士的问题就得到了迅速解决。

随后，针对类似问题，区市场监管局组织辖区执法人员开展了为期1个月的专

自“接诉即办”工作开展以来，济阳区市场监管局始终以解决群众诉求为出发点，以群众满意为着力点，把民意民声作为工作主基调，把“接诉即办”作为风向标，一手抓源头治理，一手抓办理质量，用心用情解决群众急难愁盼问题，取得了良好社会效果。



济阳市场监管用心用情解决群众急难愁盼问题，取得了良好社会效果。

项整治，尤其针对外卖平台涉及业户较多的城区商家进行了重点整治。此项举措，进一步规范了网络餐饮服务经营行为，增强了入驻平台经营者的守法意识，保障了广大消费者网络订餐安全。

## 着眼于实 更多举措强化治理

以“每月消费投诉分析报告”为抓手，以群众诉求为切入点，对预付卡消费、家用电梯安装维修等群众诉求热点问题开展主动治理，力求从源头上达到12345工单减量；对于群众关心的热点难点，每月召开分

析研判会议，集中研究讨论解决方案，不断提升“接诉即办”办理质效，力争办就满意、一次办好。

2023年12月，接到湖北某工贸公司投诉电话，称自己在济阳某家升降机械有限公司订购了一台升降机，先期交付押金5.69万元，并且签订了购货合同，但是升降机迟迟不发货，商家希望能够尽快给予解决。执法人员迅速联系到了被诉单位，经过详细了解，原来该升降机械有限公司已经按照合同约定发送了设备，但是在送途中物流公司车辆出现交通事故，导致升降设备出现问题，发货公司只得重新将升降设备进行安装，因为担心被客户埋怨，所

以没有及时告知购买商家。

经过执法人员耐心调解，投诉人对升降机械有限公司表示了理解，该公司也诚恳表达了歉意，并承诺会在最短时间内将设备发货。短短半个小时时间，问题得到圆满解决，投诉人连连称赞，“没想到济阳区市场监管局热线服务工作效率这么高，处理问题速度这么快，真是太感谢了！”

## 着眼于严 更大力度破解难题

市场监管局将办件数量、办件质量、重办情况、满意度等指标纳入年度先进单位及个人综合考评，对投诉案件办理迅速、问题处理及时，民意反馈好的热线工单及时进行表扬；对“接诉即办”工作中不作为、慢作为、乱作为、态度不好等问题严肃处理，形成了受理及时、处理快捷、查办有力的良好工作格局。

“我们紧盯预付消费、餐饮服务、网络购物等市场监管诉求高发领域，通过明晰量化主责科室、责任部门，完成时限和要求等内容，全力解决群众诉求。”区市场监管局相关负责人表示，这些都是持续推动“接诉即办”优化消费环境做出的众多探索，旨在不断提升“接诉即办”办理质效，力求办就满意、一次办好，高效优质办成每一件民生诉求。

下一步，济阳区市场监管局将持续聚焦重点、难点问题，不断提高工作标准，强化服务水平，坚决落实“接诉即办”工作不断档、不放松、不停歇、不止步，确保人民群众急难愁盼问题及时落地、迅速办理、有效解决，全力维护人民群众合法权益。

# 济阳区人民医院妇儿院区 内科综合门诊、病区正式开诊

为更加全面、高效、便捷地服务广大患者，方便群众就医，济阳区人民医院妇儿院区升级诊疗体系，扩大诊疗范围，特开设内科综合门诊及病区，并于2024年10月14日正式开诊，心内科、呼吸内科、消化内科、神经内科等专家坐诊，为广大患者提供健康诊疗服务。

## 业务范围

**心内科**：专业诊治心脏病、高血压、心律失常等心血管疾病。

**呼吸与危重症医学科**：擅长处理呼吸道感染、哮喘、慢性阻塞性肺疾病等呼吸系统疾病。

**消化内科**：针对胃肠疾病、肝病、胰腺炎等消化系统问题提供专业诊疗。

**神经内科**：致力于脑血管病、癫痫、帕金森病等神经系统疾病的诊断与治疗。

## 专家团队

### 心内科：

**谈金强**：主任医师，心内三科主任

**专业擅长**：心内科领域的权威专家，拥有丰富的临床经验。擅长冠心病、心绞痛、心肌梗塞、心力衰竭、心律失常、高血压病等心血管疾病的诊断及治疗，尤其在冠心病的介入治疗方面有较高的造诣。

**李雷**：副主任医师，心内一科副主任

**专业擅长**：擅长复杂心血管疾病的诊治，技术精湛。

**王涛**：副主任医师，心内二科副主任

**专业擅长**：对心脏介入手术有独到见解，深受患者信赖。

**王吉军**：副主任医师，CCU副主任



济阳区人民医院妇儿院区



专家坐诊，为群众健康护航。

**专业擅长**：专注于心律失常的诊断与治疗，疗效显著。

### 呼吸内科：

**何邦志**：副主任医师，老年病科副主任

**专业擅长**：呼吸系统疑难杂症的综合诊治，尤其在慢阻肺、哮喘管理上有丰富经验。

**朱雪晶**：主治医师

**专业擅长**：擅长呼吸道感染及慢性阻塞性肺疾病的综合治疗。

**邢娟**：主治医师

**专业擅长**：对呼吸系统疾病的诊断与治疗有着丰富的临床经验。

### 消化内科：

**刘连水**：副主任医师，消化内科领域的佼佼者，对胃肠道疾病及肝病有深入研究。擅长反流性食管炎、急性慢性胃炎、消化性溃疡、消化道出血、慢性肝胆疾病、肝硬化、结肠疾病、功能性消化不良、胰腺等消化系统疾病的诊治。

### 神经内科：

**吴庆东**：副主任医师，神经内一科副主任

**专业擅长**：神经内科常见病、多发病的诊治，脑血管病的神经介入治疗。

**张洪源**：副主任医师，神经内三科副主任

**专业擅长**：神经内科癫痫、脑血管病、帕金森病及运动障碍疾病的诊治，脑血管病的神经介入治疗。

**妇儿院区-内科综合门诊位置：**

济南市济阳区人民医院(妇儿院区)门诊二楼，内科门诊

**妇儿院区-内科综合病区位置：**

济南市济阳区人民医院(妇儿院区)住院部十五楼

预约电话：81177503, 81177505