

想了解道路堵不堵，拨打12345

通过市民服务热线可查询实时路况，相关信息还能发送到手机



12345热线受理大厅。本报记者 刘雅菲 摄

本报9月6日讯(记者 刘雅菲) 出门如果能先知道路况，躲避拥堵路段，就能节省很多的出行时间。6日，齐鲁晚报记者从济南市12345市民服务热线获悉，市民现在拨打12345就能查询到出行路线，还可以查询到实时的路况。

近日，由于济南的轨道交通开工建设及部分城市道路交通进行升级改造，出行问题成为市民近期关注的热点。据济南市12345相关负责人介绍，今年6月1日至9月1日，热线共受理交通秩序问题约2.5万件，2015年同期共受理2.2万件左右，同比增长一成多。“基于此，我们决定在交通方面拓展服务。”近期，在济南市交通运

输局、济南市交警支队及市政部门的支持与配合下，在充分论证和调研后，一个具有济南12345特色的路况查询导航服务系统目前已经完成，并正式上线试运行。

“我现在高速路济南北出口，请问开车到泉城路世茂广场怎么走？附近有酒店吗？”在试运行阶段，已经有市民尝试了这项服务，在市民李先生提出问题之后，12345的服务人员给出了详细的回答：“先生您好，您可以沿济南立交行驶10米右转，向南行驶137米右转进入匝道行驶至将军路，途经经济广高速辅路、历山北路、历山路、解放路后到达，我们可以将行驶线路与酒店信息发送至您的手机，方便您参考。”

今后，只要拨打12345，市民都可以获得这样的服务。该系统上线后，受理员可根据市民提供的起始路线，向市民推荐躲避拥堵线路，或者步行少、换乘少的公交线路，也可以及时告知市民出行所要遇到施工道路的施工时间、封闭路段、绕行路线等相关建设信息。

不仅如此，市民不方便记录时，12345热线还可以将内容发送至市民手机，为市民出行提供参考。同时，12345热线还将及时通过微博、微信、手机APP等渠道发布道路拥堵路段、施工路段、封闭路段、绕行路线、雨季积水及冬季结冰路段等温馨提示，协助市民出门前做好出行线路规划。

□头条链接

便民热线服务玩起“私人订制”

本报9月6日讯(记者 刘雅菲) 有事找政府，就打12345，济南市民都十分熟悉这一号码。其实，不光找政府的时候可以拨打12345，别的情况也可以。现在12345市民服务热线已经具备多种功能，能够帮助市民解决身边的很多问题。

今年6月9日，12345热线以公积金业务为试点，开展了精准服务，市民咨询问题不需要自己记录，12345的工作人员会将答案发送至市民手机。三个多月以来，共发送公积金精准服务短信1.5万余条，近百万字，网络点击量8万余次。

而且，这项服务不仅限于公积金。目前，针对户政管理、五险业务、机动车和驾驶员管理、民政救助、路况出行等热线受理中市民咨询较多、业务难度较大的问题，也逐步推出了精准

查询服务，市民可以通过短信、微信、微博、手机APP等多种渠道获取相关业务的精准服务，彻底告别了复杂政策边听边记的时代。

今年以来，热线与110报警服务台还建立非警务警情分流联动工作机制。遇到110转接的非警务问题，12345热线的受理员会在第一时间

查询知识库，向市民解释，通过查询知识库无法直接给予解答的，热线受理人员及时三方连线各职能部门给予专业解答。对于非工作时间或一时解决不了的问题，热线受理员详细记录市民诉求后，转派至各职能部门进行落实处理。

今年6月9日，12345热线以公积金业务为试点，开展了精准服务，市民咨询问题不需要自己记录，12345的工作人员会将答案发送至市民手机。三个多月以来，共发送公积金精准服务短信1.5万余条，近百万字，网络点击量8万余次。

而且，这项服务不仅限于公积金。目前，针对户政管理、五险业务、机动车和驾驶员管理、民政救助、路况出行等热线受理中市民咨询较多、业务难度较大的问题，也逐步推出了精准

“万急”来了 我很火！

雪山建大旁，3分钟即享万达文旅城

家门口的世界级乐园

娱乐享受的同时带来无限商机，静候价值飙升！

平层、复式洋房电梯入户 现房 **9000元/m²**

建地上251-543m²半山别墅 3万抵8万优惠中

全临街旺铺 淮现房热销中

【城市院墅 | 私享雪山 | 现楼品鉴】

DRAGON MANSION

百替·郡王府

Dragon mansion

雪山建大旁·城市森林现房纯别墅

251-543m²双拼、类独栋
济南臻致稀缺

层层退台
无限延伸生活空间

多方庭院
四季美景尽收眼底

客厅超高挑空设计
凸显大气奢华

地下空间超高层高
全方位舒适体验

下沉式庭院设计
奢享阳光与悠然