

电话、短信、市长信箱、微博、微信五位一体24小时受理市民诉求 12345热线六年“接单”936万

济南12345市民服务热线于2008年9月26日成立,即将迎来6周岁的生日。在6年的时间中,热线共受理市民诉求936.4万件,其中接听电话917万个、市长信箱8万件、短信9.3万条、微博微信2.1万条,热线成了群众解决问题的重要渠道,互联网技术也成了热线的得力助手。

本报见习记者 张玉岩



12345热线每天要受理众多市民来电。本报记者 刘雅菲 摄(资料片)

3

知识库当后盾 坐席人员懂得多

热线坐席人员除了接受专业的培训之外,还有一个强大的知识库作为后盾。目前知识库已经积累了1.7万余条、750多万字,涉及到职能单位的各个方面。有了这个强大的知识库,市民反映的有些问题就可以查询知识库,进行直接解答。

据工作人员介绍,知识库分为固定的部分和及时更新的部分。固定部分涵盖了大多数的政策性和程序性的问题,如果老百姓在办事过程中有什么不明白的地方,坐席工作人员会根据知识库中的信息进行解答。除了固定部分之外,还有及时更新的部分,比如如果因为维修要停水,那么关于停水的信息就会及时发布到知识库中,市民打电话来问关于停水的问题时,坐席人员就可以及时解答了。

对涉及热线承办单位的法律、法规、政策、文件、部门职责、审批事项和办事流程等信息会进行全面收集和系统性整理,对不同时期不同热点问题进行及时更新。同时,根据市民的诉求,还会对知识库进行业务补充和延伸,主动、及时地更新和维护信息,定期整理,对于已变更或已失效的信息及时进行更改、删除。

1

多媒体齐上阵 大数据来助力

目前,12345市民服务热线已有72个坐席,现有工作人员200余名,通过电话、短信、市长信箱、微博、微信五位一体24小时受理市民诉求。据12345热线工作人员介绍,人工坐席从最初的30个增加至60个,2013年7月又增设至72个,但是市民对热线的依赖也不断增加,热线电话呼入量不断提

高,平均每天在9000个左右,呼损率平均每天10%至15%。

该工作人员介绍,为了进一步畅通受理渠道,热线办将做好今明两年增加50%电话受理坐席的准备工作,增设互联网和微博坐席,调研开通12345热线网站,开发一站式12345热线APP客户端,增加日、韩、俄等多语种服务。

此外,云数据分析系统,可以实现群众诉求自动化分类、归档、转办和考核。目前,12345热线正逐步为市交通局、市城管局、市环保局等部门提供相关信息。在大公共服务方面,将实现教育、文化、就业、医疗、社会保障、公共安全、生态环境等便民信息的互联互通。

2

三方连线 直办率达80%

赵女士于4日拨打了12345热线,第二天就收到了回复,“这个速度真是挺令我吃惊的,没想到这么快。”

据工作人员介绍,热线大数据平台可以监控各承办单位办理情况,使用绿色、蓝色、橙色、红色4级颜色标志来表示办理工作的时限变化,并给出预警预测的警

戒线。同时,可以直接与基层办理单位交流,确定可以直接办理的范围,完善办理流程,制定工作标准,减少中间环节,力求第一时间解决市民诉求,目前热线直办率达到了80%左右。

热线已与济南市公安局、济南市园林局、济南市旅游局实现了三方连线,为了方便市民和服

务企业,还计划与相关企业、市内公园、连锁酒店协调对接,实现办理工作向窗口单位延伸。针对市民反复集中反映、久拖不决和带有规律性、倾向性、苗头性问题,热线办将研究制定办理复会制度,组织召开由来电市民、承办单位、新闻媒体等参加的面复会,当面答复市民办理结果。

贝斯特老顾客倾诉:10分钟再“长”新牙 “没必要吓自己,种植牙真不疼”

一个电话6重大礼4项全免,无痛安全云种植预约热线:5885 9999

自《贝斯特口腔医院》推出《双节钜惠·礼献泉城》活动以来,不少老顾客反映种植牙确实好用,希望将自己的种牙故事与大家分享。《贝斯特口腔医院》的韩方院长姜奉孝博士表示,将筛选部分有代表性的种植牙受益者,将他们的故事与大家分享,以鼓励缺牙市民早日享受有滋有味的新生活。



讲述者:蒋老师
年龄:62岁 职业:返聘教师
要帮老伴报名,抢两颗“优惠牙”

蒋老师今年62岁,因教学成绩出色,退休后又被学校返聘。曾因缺牙被学生调侃,甚至一度想忍痛割爱离开讲台,在贝斯特种牙后,蒋老师彻底打消了这个念头。

口述整理:有个调皮学生以前爱取笑我缺牙,前阵子他收到了大学的录取通知书,特地到我家跟我报喜。你知道他见到我时的那个表情吗?我真该给他拍下来!哈哈!我现在核桃也能吃了,普通话也终于又说得标准了。我已经把辞呈要回来了,过几天开学我依然教高二的语文课,谢谢姜院长让我又能登上讲台了。对了,我听说这段时间,《贝斯特口腔医院》种植牙开展了让利活动,我要预定两颗,改天让我老伴也来种,也享受一下有牙的生活!”



讲述者:邓女士
年龄:56岁 职业:在职员工
“没必要吓自己,种植牙真不疼”

邓女士今年56岁,大牙龋坏了两颗,不仅影响到了邓女士的外在形象,更影响到了邓女士的日常饮食,后来在同事的推荐下来到《贝斯特口腔医院》找回了缺失的牙齿。

口述整理:说实话,我特别怕疼,本来去年就掉了的牙齿拖到现在才去种,而且是回过了好几个种牙的人,再三确认种牙不疼,我才决定种的。姜孝孝院长给我的感觉是一个做事风风火火的人,上了麻药之后,种植牙还真是一点不疼,不过我能感觉到他一直麻利地操作着,动作轻柔而又娴熟。不到10分钟,我的牙齿就种上了,确实像他们说的,不肿不痛。当天回家我就像往常一样饮食,很多人跟我一样,因为怕疼一直不敢去种牙,其实没必要自己吓自己了,种牙真心不疼,比拔牙轻松多了。

云种植再升级 无痛安全,即种即用,牢固舒适

牙龈疾病,外力撞击,营养缺失都会造成牙齿的动摇或脱落,而想要弥补牙齿缺陷最直接有效的方法就是安装义齿。面对众多镶牙方式,最受欢迎的还要当属云种植最新升级版的美式X靶向无痛云种植了。美式X靶向无痛云种植技术首先在欧美国家广泛应用,是国际最新最权威的种植牙技术。

此外,美式X靶向无痛云种植采用国际上最新的种植CT靶向定位、高精度扫描,三维数据成像,精准导航并迅速完成种植。整个过程无痛安全、速度快,效果好,可即种即用,牢固舒适,永久保障。正是由于美式X靶向无痛云种植在医疗实践中的优异表现,在泉城一经推广便受到众多缺牙患者的青睐,成为目前人们种牙的技术首选。

双节钜惠·礼献泉城 一个电话即享6重大礼,4项全免 预约热线:0531-5885 9999

为了大力推广无痛安全种植牙技术在泉城的普及,让更多缺牙者受益,《贝斯特口腔医院》特推出《双节钜惠·礼献泉城》活动,凡通过打预约热线0531-5885 9999或登录种植官方网站www.jnbstkg.com预约就诊,即享国际知名种植体每颗立减5000元,无痛安全云种植4项检查费用全免的特大优惠,名额有限。活动报名地址:天桥区明湖西路1771幢(原市卫生局,火车站东800米)。(文:张华)

济南贝斯特口腔医院
JI NAN BEST DENTAL HOSPITAL

双节钜惠 礼献泉城

种牙即享6重大礼
9月4日-9月14日

- 1重礼** 瑞士ITI种植体:每颗立减5000元
- 2重礼** 【无痛安全云种植】4项费用全免(价值3260元)
①免术前6项体检费
②免CT检查费
③免方案设计费
④免国际专家亲诊费
- 3重礼** 做【无痛安全云种植】客户还可获赠价值300元爱牙护齿大礼包1份
- 4重礼** 【各种全瓷牙冠】8.8折特惠
- 5重礼** 动态三维全隐形矫正 立减5000元
- 6重礼** 凭教师证种牙的可享受360°超声波洗牙1次