

市长热线全省首创“漏话回拨”

如遇电话占线等情况,话务员会逐一“打回去”



江北水城旅游度假区党工委副书记韩金芳接听市长热线。 本报记者 李军 摄

本报聊城1月28日讯(记者张跃峰) 在聊城拨打12345市长热线如果遇到占线等情况没接通,过后话务员将逐一回拨询问群众是否需要帮助。根据1月28日聊城市市长公开电话受理中心通报的信息,在全省首创漏话回拨,从系统后台调出未接通的电话号码一一回拨。

1月28日上午,聊城市市长公开电话受理中心组织媒体集中采访活动,对外通报了12345市长热线相关情况。据介绍,聊城12345市长热线设电话受理坐席60个,并开通了网上受理、手机短信受理,初步形成了电话、网络、手机三位一体的诉求受理新格局。按照“条块结合、属地管理”的原则,建立了“一级中心、

二级平台、三级网络”的办理格局,在全市8个县(市、区)、3个市属开发区和36个市直有关部门设有二级平台。

群众来电直接呼入受理中心,由工作人员进行分类处理,能当场解答的当场解答;需要职能部门处理的,形成承办单通过专网进行转交;重要来电形成报批单,报市政府领导批示后,转有关单位处理。一般来电3-5个工作日以内回复,复杂来电7个工作日以内回复。受理中心接到部门的回复后,向来电通报处理结果,征求来电人意见。对来电人提出合理质疑的,退回承办单位重新办理,直至问题得到圆满处理。

针对拨打市长热线占线等

电话没接通问题,在全省首创漏话回拨机制。由工作人员定期从系统后台调出未接通的电话号码一一回拨,询问群众是否需要帮助,以便确保做到查缺补漏。据统计,如今给市长热线打电话一次接通率92.3%,通过漏话回拨总体接通率达到99%以上,市长公开电话接通难问题得到有效解决。

据介绍,聊城市市长公开电话受理中心自2005年3月份成立至今,已经累计受理群众各类诉求160余万件次。特别是去年6月15日新系统启用之后,到年底已累计接听群众来电23.6万人次,日均接听1179人次,是系统改造前的3.41倍,单日最高接听1949人次。

领导定期接听热线

耿涛春节前将现场接热线

1月28日是周三,江北水城旅游度假区党工委副书记韩金芳赶到12345市长热线,现场与市民互动接听市长热线。

根据聊城市市长公开电话受理中心通报的信息,县(市、区)及市直部门主要负责同志接听活动是从去年9月份启动的,提前一周确定接听单位,通过媒体向公众告知。梳理涉及接听部门的有关来电,归纳整理热点问题,请接听部门做好准备。每周三上午,县(市、区)、部门负责人走进受理中心接听群众来电。在接听空档期增加了政策解读环

节,向社会广泛宣传部门政策。自去年9月17日以来,已先后有9个市直部门、8个县(市、区)政府主要领导和2个开发区管委会主要领导到市长热线与来电群众沟通交流。

今年市长热线还将坚持推行县(市、区)、市直部门主要负责同志到中心接听制度,健全完善有关工作机制,并根据情况邀请市政府有关领导到中心接听群众来电,进一步提高市长公开电话影响力。今年春节前,市委常委、副市长耿涛将做客受理中心,亲自接听电话,与群众沟通交流。

建系统知识库备查

有的政策直接就能回答

12345市长热线24小时有人值守,而政府部门却有正常上下班时间。据聊城市市长公开电话受理中心相关负责人介绍,以往遇到这种情况,都得过后经与市民所咨询问题涉及的部门进行联系后才能解答,时间间隔相对来说都比较长。

为此,聊城市市长公开电话受理中心筹建了涵盖与民生密切相关的大量部门法规政策的系统知识库。在电话接

听过程中,话务员可通过关键字方便快捷地在知识库中查询相关政策,当场解答群众问题,提高了来电直办率,减少了部门承办工作量。

更为重要的是,有了知识库之后,还能有效解决部门工作时间与公开电话24小时接听不同步的问题,全天候解答群众来电问题,打造不下班的服务政府。

本报记者 张跃峰

“大中华”资本市场迎双重利好,国富大中华精选本月30日顺势收官

“大中华”资本市场迎双重利好,相关基金的投资价值凸显。欧洲央行推出量化宽松政策,美元升值,港股有望上扬;同时,MSCI宣布美国上市的中概股将被纳入现有的MSCI中国指数,预计中概股将迎来新增资金流入。

在此背景下,关注港股、海外中概股等“大中华”资本市场的基金直接受益,即将于1月30日结束募集的国富大中华精选将面临不错的建仓时机。

继中国GDP全球第二之后,“大中华”资本市场也已

成为全球仅次于美国的第二大市场,同时也是全球最重要的新兴国家资本市场。与其他资本市场相比,“大中华”资本市场基本面优质,估值相对较低,投资者不妨借助国富大中华精选等专业投资工具及时分享行情。

A股“震荡模式”不改?配置国富大中华QDII“走出去”

近年来A股震荡已成常态,即使去年底至今的一波牛市也不改“震荡模式”。截至1月20日,进入2015年12个交易日上证综指跌幅为1.91%,振幅却达10.01%。业内人士表示,想要分享中国发展的投资机遇,又担心A股

震荡风险,不妨借道正在发行的国富大中华精选混合等QDII“走出去”,在全球范围内配置中国概念股,从而避免单一市场风险。目前市场上大中华QDII产品较多,关注地区各有侧重,建议选择配置地区相对宽泛、可较大

范围内分享中概股行情的产品。资料显示,国富大中华主要投资于大中华地区证券市场和在全球证券市场发行的“大中华”企业证券,投资股票范围大部分在亚洲,包括港、台、新加坡股市,还有部分美国优质中国股。