

热线烫手,135个坐席日接电话过万

济南12345热线实现“标准化”,受理诉求划分为862小类

本报10月11日讯(见习记者 郭立伟) 10月11日下午,国家标准委主任田世宏一行到济南12345热线调研标准化工作。济南市12345市民服务热线于2008年9月26日在原市长公开电话的基础上进行全面升级改造,整合了城管、市政、工商、供电等38条政务类公共服务热线,2014年被国家标准委批准为“2014-2015年度服务业标准示范项目。”市民从之前的“打热线”投诉,到现在的“用热线”求助,

12345热线日渐成为市民出行、投诉求助、解决日常生活问题的好帮手。

济南12345热线目前拥有坐席135个,近300名工作人员。热线开通至今,共受理市民诉求1243.2万件。此外,外拨、回访电话669.8万个。热线的日均受理量从最初的1千余条增长到1万余条,“每个工作人员平均每天能接到150个电话”,热线处的负责人说。不仅如此,该负责人介绍,一些外地人来济南请求帮助和服务,

也会积极拨打热线,“外地人拨打热线平均每天不低于380个,光今天我刚看的数据是650个”。

如此庞大的数据处理多亏了智能化的大数据系统平台。热线将受理诉求按标准进行分类,划分为5级10大类,862小类,通过系统实现自动分类、转办、预警热点事件等功能,并向市委、市政府、市人大、市政协等机构开放平台接口,为党委、政府以及各部门提供参考。850万字强大的数据库资源,大幅

提高数据处理的效率,办理市民诉求的时限从原来的15天缩短为5个工作日,办结率从开通之初的80%提高到97%,直办率从最初的57%提高到现在的80%以上。

“有事就打12345”已经成为济南市民根深蒂固的观念。今年已经退休的市民刘先生说:“先不说这问题解决得咋样,光这服务态度就改进很多,接电话的人会耐心听你的问题,不管解决没解决一般都会有电话回访。”

政协提案想写啥,快来建言献策

市民可通过三种方式提交提案线索

本报10月11日讯(记者 刘雅菲) 您对建设四个中心打造现代泉城有什么好的建议吗?日前,记者从济南市政协了解到,自即日起至10月25日,市政协将面向社会公开征集提案线索,供委员撰写提案时参考。

据了解,本次征集的范围主要是围绕如何打造全国的区域性经济中心、金融中心、物流中心、科技创新中心,建设与山东经济文化强省相适应的现代泉城,提出意见和建议。

市民提供线索应实事求是、简明扼要,每条线索都应有一个概括性标题,并有一定的文字表述。线索提供者请注明联系人姓名、地址及联系电话,并自留底稿。需要注意的是,个人问题以及民事纠纷、司法诉讼、投诉、举报、信访等事项不属于提案线索征集范围。

提供线索有三种方式可以选择。一是登录济南市政协门户网站(<http://www.jnzs.gov.cn/>),点击“公开

征集提案线索”,进入并提交线索;或者发送电子邮件(jnzsxtaxs@163.com);还可以邮寄信函(市政协提案委办公室,地址:济南市历下区龙鼎大道1号,邮编250099)。

记者了解到,市政协门户网站公开征集提案线索网络平台为全天候运转,集中征集活动结束后,市民仍可通过这一平台继续提供提案线索。

政协征集提案线索是为了进一步拓宽政协委员了解社情

民意的渠道,使政协提案更好地围绕党委、政府中心工作,更好地推进我市经济社会发展,更加贴近民生、反映民意、汇聚民智。市民提供的提案线索在进行汇总、整理后,会作为市政协十三届五次会议提案的参考选题,印发全体政协委员、市级各民主党派、有关人民团体以及市政协各专门委员会。提案线索被采纳的,市政协将邀请有关线索提供者参加相关提案的协商办理和督办活动。

又能穿裙子了 这周最高28℃

本报10月11日讯(记者 孟燕) 新一周将开启升温模式,最高温达到28℃,美少女们又能穿裙子了。

根据济南市气象台的预报,新一周天气以晴为主,未来几天气温逐步回升,其中15日~16日预报最高温在28℃左右。不过,周日气温又将下降。

未来几天具体天气预报如下:周一(12日)晴,北风转南风都是2~3级,最低气温6℃~10℃,最高气温23℃左右。周二(13日)晴间多云,南风3级,最低气温7℃~12℃,最高气温25℃左右。周三(14日)多云转阴,夜间局部地区有小雨,南风3级,最高气温24℃左右。周四至周五(15日~16日)多云转晴,南风3级,气温继续升高,最高气温28℃左右。

请您推荐身边 “最美环卫工”

本报10月11日讯(记者 王小蒙) 在10月26日山东省第21届环卫工人节来临之际,济南市城管局联合本报邀请读者推荐身边的“最美环卫工”。

在推荐“最美环卫工”时,请详细介绍环卫工的姓名、工作地址,以及怎样认真履行职责为民服务。我们将会对“最美环卫工”的感人事迹进行报道,传播正能量。选出的“最美环卫工”将在山东省环卫工人节大会上进行表彰奖励。

另外,截至目前济南市厕所开放联盟成员单位已经达到了800余家。在山东省环卫工人节上,济南市城管局还将评选20名厕所开放联盟先进单位和个人,在会上进行表彰奖励。还请社会各界代表和市民朋友积极推荐。

本报联系电话:96706,济南市城管局电话:82071581,邮箱:shdyccly@163.com

四季汽车服务 泉城正式亮相

本报10月11日讯(记者 孙业文) 11日上午,由济南人民广播电台投资运营的“四季汽车服务”项目签约仪式正式启动。

据悉,四季汽车服务采用线上采购、线下服务的市场平台服务体系,项目目前拥有1万多种车型的网上汽配件商城,并配有21家实体店做落地服务,车主可通过APP就近享受洗车、救援、年审等便捷服务。

园博园玩起 千人万步走

本报10月11日讯(见习记者 张永宽) 11日上午10点,济南园博园中2000多名整装待发的行走爱好者甩开步子,大步向前,掀起了一场千人万步行走的狂欢盛宴。

据悉,主办方希望通过推广行走,向大众倡导行养生的健康生活方式。而出于对活动的真心拥护和支持,不少参与此次行走日的报名者,还纷纷献出了自己的爱心,为中国青少年发展基金会进行了爱心捐款。

穷山村“触网”,土特产在线飘香

章丘第一书记试水电商扶贫

本报10月11日讯(记者 邢振宇 通讯员 致甲 晓伟) 俗话说,要致富先修路。9日,记者在章丘采访发现,章丘贫困山区的农村刮起“触网”风,借助第一书记的“外脑”,利用互联网这一条无形的路,让“藏在深闺人未识”的优质土特产通过一根细细的网线走向全国。足不出户,靠电商精准扶贫帮农民走上了致富路,开辟了脱贫的新途径。

在章丘文祖街道黄露泉村,记者见到了济南市环保局

派驻村的第一书记李计珍,他正在给村民分发免费的生态黑猪仔猪。他向记者介绍,黄露泉村四面环山交通闭塞,仅靠一条山路出行,大型车辆根本无法通行,严重制约了当地的发展。“我们多方努力引进了一个环保来料加工厂,这是该村史上第一个工业项目,但因为道路问题导致选址和规模都受到很大影响。我们想发展生态旅游,大客车也很难开进来。”李计珍很无奈地说,要致富先修路,但是对于山区农村很难一下子解决,只好引

进“外脑”开发黄露泉村轿顶山黑小米系列品牌,发挥互联网+农业的模式,利用电商销售农产品,仅今年春节网络销售达30多万元。

“贫困村落后很大程度上是因为思想观念落后,我们充分利用包村第一书记这个‘外脑’进行智力文化扶贫,村级自我造血能力得到极大提升,有望早日摘掉穷帽子。”章丘市文祖街道党工委书记张庆峰介绍,该街道创新“互联网+市场”的统销模式,做好电商平台

建设,整合15家合作社,形成统一品牌抱团闯市场的销售模式,力争让农民能产就能销。

章丘市委副书记李文秀介绍,目前章丘经过精准识别存有162个贫困村,贫困人口两万余人。其中选定100个特困村,由市、县两级示范帮扶。该市选派52个部门、10家企业包村,并从52个部门各选派1名“第一书记”驻村开展以“五帮五扶”为主题的扶贫解困工作,到2016年底,力争完成52个贫困村的脱贫解困任务。