

泉城“总客服”携手济南能源集团 紧急类供暖诉求“接诉即办”

冬暖夏凉 空气清新 来绿博会体验 “会呼吸的房子”

即日起,12345热线可以直连供暖管家,工单实现直达供暖一线,紧急类诉求“接诉即办”,做到即收、即转、即办、即访,为今冬供暖服务提质增效再加码。

热线直连供暖管家

市民的用暖诉求千头万绪,每一件诉求都关系到市民的切身冷暖。以往市民反映相关诉求,需要流转4个层级才能派至一线维修人员,即使第一时间上门服务,响应速度有时也难以达到市民预期。目前,全市共有近800名供暖管家,如何发挥好供暖管家作用,让供暖管家真正成为市民用暖的“娘家人”,让12345热线真正成为泉城“总客服”,一号串起市民的万千诉求,让每个用暖市民暖到“心窝里”,是摆在今冬供暖服务面前的首要课题。

12345热线进一步加大资源融合力度,多次与济南能源集团对接,打破数据壁垒,实现供热企业信息资源与热线系统的有机融合,充实热线知识库近300条3.6万余字;10月下旬,济南能源集团与12345热线共享了全市供暖管家电子地图

和供暖管家信息表,对全市供暖管家的位置和管理区域进行了坐标定位,方便热线受理人员更加精准地服务市民。坚持制度创新、流程再造,热线直接三方连线供暖管家,省去层层流转的中间环节,实现热线从受理到办理的转变,达到一次办成,一次办好。

用暖市民享受高效服务

当市民拨打12345热线咨询供暖时间、供暖费用、交费方式等供暖相关政策信息时,由热线受理人员直接查询系统知识库予以答复;当反映家中暖气管道漏水需要抢修等紧急事项时,热线受理人员将第一时间连线所属区域的供暖管家,由供暖管家详细询问市民诉求,电话指导市民进行简单抢修,并即刻上门为市民处理。如未能联通供暖管家,热线将运用“一单通达”模式,第一时间生成热线工单直转供热企业,并推送至12345直通供热管家微信群,安排供暖管家迅速上门处理;同时,孤寡老人、残障人士等特殊群体的用暖诉求,热线也将推送至微信群,第一时间处置。当市民诉求处理完毕后,工作人员1小时

内将处理情况反馈所在供热企业,并由热线即刻回访,努力向用暖市民提供更加便捷、高效、标准化的热线服务。

为保证工单直转机制运行顺畅、准确高效,热线成立工作专班,组建了由市热线办、能源集团、供热企业客服、一级供热管家在内共500人的12345直通供热管家微信群,利用技术手段实现市民用暖诉求同步推送微信群。制定了今冬供暖热线工单办理流程,下发了《关于做好2020年热线供暖工单办理工作的通知》,对全体热线受理人员和供暖管家开展为期一周的专项培训,确保人人知悉、熟练掌握。11月1日热调试当天进行了热线与供暖管家联动实战演练,充分验证了系统运行的可靠性。

既“暖身”又“暖心”

11月3日至8日试运行期间,热线共受理涉及能源集团供暖相关问题2900件,市民主要咨询供暖政策,反映试供暖期间暖气不热,以及管道漏水等问题。热线直接解答市民咨询1060件,第一时间连线供暖管家协调处理供暖管道爆裂、漏水等问

题405件,通过微信、短信通知供暖管家及相关人员处理45件。与以往相比,该类工单的平均流转时间从原来的近4个小时,缩短为1分钟以内,市民诉求的处理时间也从以往的5个工作日压缩到2个工作日以内,职责内的紧急类工单接诉即办,节约了时间和行政成本,提高了工作效率,方便了市民群众,该类诉求的市民满意度达99.71%,较往年同期提高了5.41个百分点。

家住东关大街长盛小区的于女士拨打12345表示:“前不久家中暖气管道渗水,我拨打了热线,受理人员直接连线供暖管家,放下电话没一会维修师傅就上门了,从打电话到问题解决总共用了不到20分钟。这项措施太方便、太好了,谢谢热线!谢谢咱们供暖企业的供暖管家和工作人员!”隔着电话也能感受到市民的笑颜绽放。

12345市民服务热线将携手济南能源集团,以此作为切入点,继续研究其他各项工作的深度融合,真正做到共建共治共享,努力实现从政务服务向公共服务和便民服务延伸,持续推进热线服务提质增效,让广大市民既“暖身”又“暖心”。

(本报记者 王飞)

登高望远美如画 初冬泉城秋色浓

11月8日,航拍的济南一城山色美景。初冬时节,泉城五彩斑斓,呈现旖旎的山光水色,登高望远宛如巨幅画卷,令人陶醉。
(本报记者 吕传泉 摄)



《济南市公园服务管理规范(试行)》研讨会举行 公园服务将实行“标准化”

本报11月8日讯(记者 张晓涵)今天,《济南市公园服务管理规范(试行)》研讨会在千佛山景区举行,来自省市相关部门、各公园景区、高校的相关负责人和专家以及市民代表参加了会议,对进一步规范济南公园服务进行了研讨,我市公园服务“标准化”进程加快。

今年以来,为进一步加强全市公园(景区)服务管理工作,提升规范化、标准化、精细化水平,营造“环境优美、秩序优良、服务优质、文化优秀”的公园新形象、新面貌,济南市园林和林业绿化局依据有关上位法规、规章和标准规范,在对全市公园(景区)服务管理工作进行全面摸底、充分调研,并借鉴北京、成都、广州等先进城市经验做法的基础上,研究起草了《济南市公园服务管理规范(试行)》。初稿形成后,局机关内部多次研究,先后征求了市属各公园(景区)、

人大代表、政协委员、市民代表、风景园林专家的意见建议,并在局网站公开征求了广大市民意见。

记者了解到,此次研讨的《济南市公园服务管理规范(试行)》共分八章,从绿化养护、园容卫生、设施设备、经营管理、游园秩序、安全管理、服务保障等方面对公园服务进行了细化。其中,智慧化公园建设、公园绿化养护的精细化、设施样式风格与公园景观历史文化相协调、建立健全公园对外租赁经营信用评价机制等引发了与会者的关注。值得一提的是,针对年底济南将实行垃圾分类的措施,公园景区将按照垃圾分类的有关规定规范设置。

特别是对于大家关注的智慧化公园建设,《规范》中提出:以为公众提供智慧服务为发展方向,可运用大数据云计算、移动互联网、信息智能终端等新一代信息技术,对

服务过程进行数字化表达、智能化控制和管理;宜采用全球定位系统、二维码技术构建智能解说系统;人流量较大的公园宜设置智能厕所,可通过智能手机、多媒体触摸屏等各类智能终端查询厕所位置及实时使用状态,实现厕所内部智能维护。结合园区实际,科学确定5G基站建设总量,合理选址布局,并采用景观化和隐蔽化建设方式,确保基站等通信基础设施与建(构)筑物和周边环境相协调,与公园风貌相融合。可通过公园电子信息屏、多媒体触摸屏系统、门户网站、手机应用程序、微信公众号、微博账号等渠道推送游园信息,信息内容可包括公园(景点)简介、游园须知、服务电话、乘车路线、电子导览图、活动预告、游客量信息、出行提示等。

会上,相关负责人和专家、市民代表表示,该《规范》的出台非常及时、必要、全面,

对我市公园景区更好地为市民服务提出了统一标准,让公园服务“标准化”。

据悉,今年以来,市园林和林业绿化局积极推进“千园之城”的建设,深入开展魅力公园(景区)打造行动,年初已开工建设131座公园,并提出了优美环境打造行动、优良秩序营造行动、优质服务创建行动和优秀文化培育行动的“四优”公园打造活动,绿化裸露土地10万平方米,摆放花卉69.26万盆、花树花箱花钵98组,增设垃圾箱638个、更换垃圾分类标识8485个;严把“入口关、游览关、消毒关、流量关”,划定并落实文明“一米线”,做好疫情常态化防控工作;共拆除牌匾标识600余块、规范300块,维修服务设施198处,清理乱贴乱画200余处;组织开展志愿者服务活动,集中整治门区、殿堂展室、导游讲解等服务不规范行为,引导公众游园行为走向日趋文明态势。加快推进公园(景区)“厕所革命”、全国无障碍环境和智慧景区建设,提高便民利民服务水平;深入推进“书香公园”建设,布设装点一批富有知识性、趣味性、娱乐性的文化景观,建成并开放读书屋11处,公园(景区)文化品位进一步提升。

德州进口冷冻猪肉涉及 人员核酸检测均为阴性

本报11月8日讯(记者 刘芳)今天记者从山东省统筹疫情防控和经济运行工作领导小组(指挥部)办公室获悉,11月7日晚,德州市领导小组(指挥部)报告:该市德城区在进口冷链食品常规抽检中,发现德城区飞马冷链物流有限公司院内冠记水产店从天津港进口的一批冷冻猪肉核酸检测呈阳性。接报后,省委、省政府高度重视,主要负责同志立即作出批示,要求迅速做好检测、排查、追踪溯源等处置工作。

经核查,该批货物共2020件,重28.1吨,于11月5日下午14:30自天津港海联冷库发出,6日凌晨4:38到达德城区飞马市场,系从德国进口。6日上午,德城区对该批次产品进行了核酸检测,发现呈弱阳性。7日上午,经山东省疾控中心进一步检测,核酸检测结果为阳性。

事件发生后,德州市立即启动冷链食品疫情防控应急预案,对涉及的冷冻猪肉制品和运输车辆全部封存,对产品及相关环境全面进行消杀,对密切接触者等全部进行集中隔离,同时迅即开展核酸检测,并在全市范围内对冷链食品市场进行全覆盖、无缝隙大排查。截至目前,共排查判定货物密接者23人,密接者的密接者67人,核酸检测全部为阴性。货物采样131份,其中,冷冻猪肉外包装样本63份,冷冻猪肉表面11份,环境18份,运输车辆24份,邻近货物2份,密接的衣物和手表面13份,在外包装样本中检出阳性9份,其余均为阴性。相关情况,德州市第一时间向天津市滨海新区和有关单位进行了通报。

按照有关规定,山东省已迅速启动相关应急预案,要求各地严格落实防控措施,进一步加大进口冷链食品检测力度,全面做好对从业人员、货物及环境的排查检测等工作。

传承初心使命 好记者讲好故事

(上接A1版)争做政治坚定、对党忠诚,心系人民、担当道义,守正创新、业务精湛的新闻工作者,不断谱写新时代济南新闻出版事业的华彩乐章,为加快打造“五个济南”、建设“大强美富通”现代化国际大都市作出新的更大贡献。

征程万里风正劲,重任千钧再奋蹄。与会的新闻出版工作者纷纷表示,要深入学习好、宣传好、贯彻好党的十九届五中全会精神,以实际行动坚定“四个意识”,增强“四个自信”,做到“两个维护”。始终坚持以人民为中心,牢记脚下沾有多少泥土,心中就沉淀多少真情,做到为人民抒写、为人民抒情、为人民抒怀,不断增强脚力、眼力、脑力、笔力,创新推出更多沾泥土、带露珠、冒热气的好新闻、好作品,让正能量更强劲,主旋律更高昂。

锚定目标精准发力 全力推动高质量发展

(上接A1版)

聚力打造“文化历城”。提炼城市IP,依托最具历城代表性的文化标签和符号,塑造对外宣传形象。营造文旅场景,启动盐仓码头、山东画院等十个文旅项目,打造学府路文学生活街区等十个特色街区,建设德云广场、大辛庄考古遗址公园等十个文化项目,使文化成为可感、可视、可触的真实体验。发展文旅产业,引入有实力的文创企业,设计生产多元化产品,形成文创产业生态。

聚力打造“品质历城”。围绕自贸区、临港开发区、济南东站等关键节点,高标准推动7条廊道、21个产业园建设,全面提升城市形象。围绕交通、教育、医疗、康养等领域,提供优质公共服务,补齐民生短板。着力打造“田园乡村”,统筹推进乡村振兴和城乡融合发展试验区建设,创新乡村振兴“齐鲁样板”历城模式。

(本报记者 李小梦 通讯员 于飞)

摸清人口底数 夯实“北起”基础

——专访济南新旧动能转换先行区党工委书记、管委会主任、区第七次全国人口普查领导小组组长李国祥



国之情、民之意,查人口、定大计。作为全市新旧动能转换的桥头堡和践行黄河国家战略的核心示范区,济南新旧动能转换先行区是如何开展人口普查工作的?日前,济南新旧动能转换先行区党工委书记、管委会主任、区第七次全国人口普查领导小组组长李国祥接受了本报专访。

李国祥介绍,当前先行区正紧抓新旧

动能转换与黄河流域生态保护和高质量发展两大国家战略叠加机遇,聚焦打造生态保护和高质量发展先行样板,加快实施规划提升、基础设施建设、高端产业导入和体制机制创新等各项工作,实现了核心区建设全面起势。在这一关键时期,系统摸清先行区人口数量、结构分布等方面的情况,准确把握人口变化趋势特征,全面掌握区情区力发展现状,对于科学制定发展战略、出台人口发展政策、推动实现高质量发展具有重要意义。

对于正在开展的人口普查工作,李国祥表示,先行区高度重视、快速响应,第一时间成立了由主要负责同志任组长、各分管负责同志为副组长的第七次全国人口普查领导小组,建立健全“区-街-村”三级人

口普查工作体系,选聘了1000余名普查指导员和普查员,扎实推进人口普查清查摸底工作。

此次人口普查,先行区4个街道共划分普查区309个、普查小区713个,标绘建筑物52244个,万人建筑物2200多个,远超万人建筑1000个的普查标准。为做好此次普查工作,先行区积极开展普查宣传,通过LED屏展示、悬挂条幅、村居广播、新兴媒体宣传等多种方式,广泛宣传人口普查的重要意义,发动群众如实申报个人信息,积极配合开展普查工作。

同时,先行区还为1000余名“两员”配备了人员标识、智能PAD、入户纪念品等调查物资,集中采购短期人身意外保险,积极开展综合业务培训,多措并举提高“两员”工

作能力,切实保障人口普查工作顺利开展。目前,先行区各普查指导员和普查员正严格按照相关要求,努力克服人员流动、入户分离等不利影响,按照“大数据+网格化+铁脚板”的工作模式,走街入巷、逐门逐户开展摸底登记工作,引导帮助群众准确填报普查信息,认真核对相关数据,确保了普查工作“不漏一户,不掉一人,不少一事”。

“大国点名,没你不行”。李国祥表示,下一步,先行区将严格按照“规范严谨起步、科学高效普查、顺畅和谐收官”的总要求,加强业务指导、严控数据质量,全面细致做好人口普查正式登记各项工作,摸清全区人口发展趋势,努力为夯实“北起”基础,加快先行区建设发展提供科学依据。

(本报记者 邹建明)