

81890、12315、95598等“坚守岗位” 这个春节，便民热线依旧忙

■见习记者 黄国夫 记者 陈成成 陈瑞建 金汝 通讯员 薛若丹 李秀祥 谢放/文 记者 许良钦/图

一时粗心，出门忘带钥匙了？家里的电脑出故障了？房屋渗漏，咋办？……长假走亲访友、蜗居自娱自乐或开车兜风，若是遇到些小状况，找谁靠谱？为了让市民过一个安心、舒心的春节长假，不少和群众日常生活息息相关的民生类热线却没有放假，在假期里为市民送去便利。

12345(81890):解决一起乘客滞留事件

春节期间，12345 市长公开电话(81890 社会服务热线)中心全体人员在岗，共接到576个电话，其中行政投诉类占30.6%，主要涉及电力、公安、交通运输等；政策咨询类占64.6%，主要涉及停电信息、政策法规、交通咨询等；生活服务类占3.8%，主要涉及房屋工程、设备维修、家政服务等。

2月9日(即农历除夕)晚17时至20时，

正是市民吃年夜饭、看春晚的时间，该中心共接到30多个来电，最多的是反映湖岭镇多地大面积停电，电视信号中断。

接到投诉后，工作人员立即联系市供电局，并得到反馈：该局分管领导与工作人员已在现场进行抢修。当晚21时许，该区域电路终于修复完毕，电视信号也恢复正常，随后，12345(81890)工作人员对来电人员一一回访

确认。

2月14日晚18时15分许，该中心接到一名群众来电：客运中心至湖岭的中巴车，因提前下班，导致30人在车站候车不能回湖岭，原先末班车发车时间为18时20分，但当天18时05分，车站司机表示不发车了。

工作人员立即致电市交通局，了解到春节期间客运中心至湖岭的公交车末班时间临时

调整为18时，由于部分乘客不了解情况，导致滞留。

之后，在该中心工作人员的积极协调及相关部门的大力配合下，客运中心加派了一辆中巴车将剩余乘客送达目的地。工作人员回访来电人，告知其末班车时间临时调整，希望能相互传达，下次安排好乘车时间。

12315:食品服装鞋帽投诉较多



长假期间，市工商局 12315 举报投诉中心每天都有工作人员值班，并有一名热线接听员在岗，7天时间共接受市民消费咨询、申(投)诉、举报共21起，其中申(投)诉7起。

2月13日，一位市民投诉：手机经常会无缘无故被扣费，每次向网络服务商反映，对方会将费用退回，希望网络服务商予以赔偿并

道歉。

12315 值班人员立即与市工商局值班人员取得联系，工作人员赶到现场核查，发现确实是因网络服务商业务员漏删群组优惠导致多扣费用，市民投诉情况属实。

经工商局值班人员调解，网络服务商最终同意退还金额164元，并向消费者进行解

释，消费者表示满意。

据悉，春节期间，7起消费者投诉主要涉及食品、服装鞋帽、通讯产品等方面，而平时投诉较多的快递方面，在长假期间为零。

该中心受理的热线均记录在案，对于无法立即处理的投诉，于2月16日正式上班后，一一予以处理。

电力:故障修复时间控制在90分钟内

春节长假期间，我市电网运行安全可靠，电力供应充足，全市用电保持平稳，未发生任何关于服务质量及用电稳定方面的投诉。

据统计，春节7天长假期间，我市用电负荷、用电量均比去年同期有小幅提升，7天累计网供电量4452.384万千瓦时，整个电网运行平稳，其中最高网供负荷达44.63万千瓦，

同比增长4%；2月9日(即农历除夕)达到春节期间单日供电量最高值739.824万千瓦时，同比增长6.48%。

95598 客服热线和电力海霞服务热线51100005人工接入电话655个，接通率超过90%，全市接报故障电话163个，40%属于居民内部故障，市区范围内故障抢修平均抵达现场时间为21分钟，平均修复时间控制在90

分钟之内，100%兑现了服务承诺。

据了解，为让广大居民过一个欢乐祥和的新春佳节，市供电局早安排、早部署，提前做好春节用电各项保供电措施，在全市范围内开展了针对电网运行情况及重点客户用电安全情况的排查工作，及时整改检查出的问题。

此外，电力部门还做好春节期间电力

服务热线和全市营业窗口的值班工作，保障服务热线畅通。节日期间，电力抢修人员实行24小时值班制度，增加了对城镇居民生活用电及重点活动场所、重点企业、重点部门的供电线路特巡次数，应急抢修人员、应急物资、应急发电车随时随地待命，保证春节电力应急抢修等日常服务工作的正常开展。

水务:坚守岗位保用水



市水务集团制水、抢修、调度、热线等多个岗位24小时值班，工作人员放弃与家人团聚过节，坚守岗位，保证春节期间安全、平稳供水。

春节期间，我市市区日平均供水量10.66万吨，集镇日平均供水量3.37万吨。共抢修各类水管、消防栓、阀门61处，解决无水4处，应急联动接警3处，水务热线受理用户来电26件。

2月8日(即农历腊月廿八)凌晨2时15分，抢修中心接到110应急联动报警称：市区侨信大厦地下室自动消防喷淋装置被车辆撞坏漏水，抢修人员朱良建、方崇飞不顾疲劳，在深夜冒着严寒，克服现场车辆肇事后果一片混乱的困难，及时完成抢修任务。

2月14日中午11时40分，市区体育西路8幢3单元502室用户来电：该单元5楼水管断裂，水流喷涌而出，大量积水已将各个楼道

淹成了一条小河。抢修人员金则新、陈庆林顾不上吃中饭，火速赶往现场，全力投入抢修，快速修复漏管，受到用户称赞。

2月15日上午8时许，飞云江南大道DN200输水管断裂，水柱喷溅。抢修人员方崇飞、赵国铭、胡立戴等人立即赶赴现场，第一时间关闭阀门。之后，大型挖掘机开挖路面、风割、电焊作业，抢修人员顶风冒雨连续抢修了8个小时，保证了火车站一带的正常供水。

瑞安日报有限公司人才征集令

瑞安日报有限公司是浙报传媒（上市公司，股票代码：600633）控股子公司，是《瑞安日报》的经营主体，旗下拥有广告、发行、印务、网络、户外传媒、航空票务、教育培训、活动策划、社区服务等媒体资源。为适应公司事业的快速发展，特招聘以下人员，我们将为您提供广阔的事业平台、完善的福利保障、高水准的专业培训和极具竞争力的薪酬体系。

（一）广告业务员：若干名

从事广告业务的开发、拓展及客户维护，完成年度任务。

岗位要求：

- 1.大学专科以上学历，有较强的市场营销意识、活动策划及沟通能力；
- 2.性格开朗，做事有激情，能承受较大工作压力；
- 3.广告、营销、新闻、工商等专业及有销售一线工作经验者优先。

（二）户外传媒事业部总监：1名

从事公司户外传媒事业的拓展、建设及维护，完成年度目标。

岗位要求：

- 1.大学专科以上学历，熟悉户外媒体运作，有较强的沟通能力，团队协作能力强；
- 2.具有较强统筹能力，能承受较大工作压力；
- 3.对户外媒体等有一定认识；有销售、传媒等一线工作经验者优先。

（三）语文教师：1名

从事瑞安日报培训中心中小学语文教学

工作。

岗位要求：

- 1.相关教育专业毕业，大学本科以上；
- 2.有一定教育培训经验，擅长作文、阅读教学；
- 3.有耐心和责任感，能配合中心完成教学工作。

应聘人员请把个人资料（包括简历、学历证书、专业证书、身份证等复印件）邮寄至瑞安市安福路瑞安日报社大楼（市府东首）一楼市民服务中心，邮编：325200；或发电子邮件至123316910@qq.com。所寄资料恕不退还，敬请谅解。公司将统一安排面试，一旦聘用，签订劳动合同，享受公司规定的各项绩效和福利。

报名日期截止2月25日（以邮戳或邮件发送日期为准），望致力于文化传媒产业发展的英才从速报名。我们期待与您共同发展！

（一）、（二）岗位联系电话：65917777 联系人：薛小姐 王小姐 （三）岗位联系电话：66883918 联系人：邓老师

