



81890 的 365 天

瑞安市 81890 社会服务热线成立一周年侧记

■记者 陈楠

9月26日,瑞安市81890社会服务热线迎来她的周岁生日。从一年前的9月26日开始,81890 这个号码在瑞安市民中间传播开来。365天,一天24小时,一小时60分钟,无论白天、黑夜,只要您拨打81890热线,电话那头就会响起受理员柔和的声音,帮助你解决生活中遇到的种种难题。

自2012年9月26日开通至今,81890 共受理来电来件62056个,办结率达100%,生活服务满意率也达98%以上,实现了热线 有事必应、有难必解、有求必助 的服务承诺。一年来,81890 受理员队伍不断扩大,但人均受理量还是大幅增加,求助电话从刚成立时每天30多个到现在每天120多个,服务种类从原来的10大项25小项,到现在的17大项129小项,加盟企业从刚成立时的60家,发展到现在的200多家。

81890 这个热线已经成为民众和政府、加盟企业、社会团体之间的纽带。

市委、市政府成立 81890 旨在搭建政府、企业、市民的沟通交流平台,提供全天候的便民服务,营造良好的发展环境。希望 81890 进一步完善内部管理和运行机制,及时协调解决运行过程中出现的困难和问题,为群众提供优质、便捷、高效的服务。市长李无文在开通仪式上表示。

在呵护与期待中诞生 第一个打进来的受理电话



叮铃铃,2012年9月26日上午8时多,瑞安日报社大楼5楼的81890社会服务中心里,在全体工作人员和媒体记者的见证下,28号受理员接到了 81890 正式启动以来的第一个电话。

来电的陈女士说: 我家厨房水槽下面的管道漏水了,想让你们叫人帮忙修一下。

受理员马上致电加盟企业 家家乐 家政服务中心告知上述情况。几分钟后,加盟企业反馈,马上上门服务。半个小时后,加盟企业反馈,服务已完成。28号受理员回访市民,她对这次服务非常满意。

怀着紧张而又兴奋的心情,受理员顺利完成了第一个受理任务。这第一个正式打进来的受理电话,对我们来说意义非凡,这是我们81890工作人员这一年多集体努力的第一滴结晶。81890社会服务中心相关负责人激动地说。

81890 的孕育诞生经历了一年多时间。2011年11月11日,时任市长陈建明(现任市委书记)在调研时要求,抓紧启动 81890 政府公共服务平台建设。此时的 81890 经过前期近半年时间的深入调查研究、认真学习考察,已具雏形。2012年5月3日,以市长李无文为组长的 81890 建设领导小组成立,各成员单位通力协作、密切配合,按照《实施方案》要求,完成了81890社会服务热线软硬件设施建设,建立了与市民生活息息相关的政策基础数据库,筛选了便民服务加盟企业,开发了网络化办公管理信息系统, 81890 基本成形。

2012年6月23日,81890社会服务热线呼叫系统、管理信息系统开始模拟运行。6月30日,81890社会服务热线完成筹建工作进行试运行。试运行期间, 81890 完善了政策咨询数据库,逐步整合服务和投诉热线,扩大服务范围,增加服务项目,为9月26日热线正式启用奠定了基础。

正是有了前期大量的准备工作,才有了现在的81890。 81890 相关负责人感慨道。

在耕耘和快乐中完善 第一条市民监督企业的热线

这一年来,81890 在服务中拓展,划出了一条不断完善的轨迹

市民李女士来电,称日前 81890 一加盟企业上门粉刷墙壁,之后她觉得墙壁还是有点粗糙。得知该情况后,81890 受理员马上致电该加盟企业核实,并对其予以黄牌警告。第二天,该加盟企业再次来到李女士家中补刷。服务完成后,受理员回访李女士,告知已给予该企业处罚,督促其自行整改,并对市民造成的不便,表示抱歉。李女士对企业及时整改表示满意。

运行之初,81890 建设领导小组就制定了一系列工作制度,严格受理、交办、反馈、监督等环节的规定,要求对市民反映的问题有记录、有交接、有汇总、有结果。

在探索和创新中成长 走进社区成立专线贴近民生

深夜,市民周先生来电,称家中突然停电,估计是电表损坏,需要电工服务,并特别表示因当晚要赶写一份重要材料,十分着急。 81890 受理员马上致电加盟电工,电工称立刻赶往市民家中。20分钟后,电工反馈,电表已修好。稍后,受理员回访,周先生对 81890 的高效率和电工及时优质的服务表示非常满意。

今年6月20日, 81890 电力专线正式开通后,关于电力故障的受理量上升很快。据了解, 81890 电力专线依托81890社会服务热线平台,整合电力企业、81890居民表后电力服务加盟企业等电力服务社会资源,专门为市民提供专业性非应急公共信息服务。

据了解, 81890 正筹备开设一条学生心理专线,青少年或家长可以拨打81890,与在线的心理辅导老师沟通互动,在线老师将帮助他们答疑解惑,疏导心

绪。该举措在温州尚属首创。记者了解到,81890 有一整套管理系统,为热线的规范高效运行提供了强有力的保障。

针对镇街部门,我市专门出台了管理办法和考核办法,明确单位职责、梳理工作流程、细化责任追究、强化监督考核,并建立了联席会议、工作例会、情况通报、监督检查、考核奖惩等一系列工作制度。针对加盟企业,专门制定《瑞安市81890加盟企业(个体)、个人管理制度(试行)》,严格把关,实行考核淘汰机制。在加盟准入上,优先选择证照齐全、口碑良好的企业加盟。在服务回访中,一旦核实加盟企业有一次不良信誉记录,即予黄牌警告,二次亮红牌,三次则取消加盟资格,服务质量特别差将一次否决。

该举措在温州尚属首创。

除了通过热线帮助市民外, 81890 积极拓展服务内容,开展系列进社区活动,解民急送民需。

3月18日, 81890 在安阳街道华瑞社区开展首次 情系社区·贴心服务 81890进社区 活动,组织多家加盟企业免费为市民提供家电维修、医疗保健等服务。当天, 81890 共受理家电维修110人次,提供医疗保健服务80多人次,并收到40份意见建议。之后,该系列活动陆续在玉海街道滨江社区、锦湖街道沙河社区等多地开展,受到市民一致好评。

7月, 81890 开展为期一个月的走基层、送清凉 活动,实地了解加盟企业碰到的问题,倾听企业的意见和建议,并为奋战在酷暑一线的加盟企业员工送去夏令用品,表达关怀,实现热线与企业的无缝连接。

81890 一周年大事记

2012年5月3日,81890 建设领导小组成立。

2012年5月4日,市长李无文在 81890 建设动员会上强调,要按照6月底之前试运行的要求,倒排时间,倒排进度,加快 81890 建设,优化整合政府公共服务资源,为我市营造良好的发展环境。

2012年5月17日,市委书记陈建明听取了关于 81890 建设有关情况的汇报,并提出抓紧启动、健全机制、强化考核、广泛宣传四项要求。

2012年5月30日,市委、市政府印发 81890 建设实施方案。

2012年6月23日,81890 呼叫系统、管理信息系统开始模拟运行。

2012年6月30日,81890 完成筹建工作,进入试运行。

2012年9月26日,瑞安市81890社会服务热线正式启用。

2012年12月13日,市政府办公室召集相关镇街、部门负责人召开 81890 工作推进会,将 81890 服务范围扩大到10个街道。

2013年3月18日,首次 情系社区·贴心服务 81890服务热线进社区公益活动在安阳街道华瑞社区开展。

2013年3月22日,首批140多家试用加盟企业的12家代表与 81890 签订加盟协议,成为正式签约加盟企业。

2013年4月,为保障服务质量,针对镇街、部门、加盟企业及 81890 工作人员制定出台多项管理制度和考核办法,形成一整套较为完善的管理系统。

2013年4月28日,温州市委常委、纪委书记陈晓明在《便民服务亮实招 瑞安打造81890平台》信息上作出重要批示:瑞安学习借鉴宁波81890服务平台的做法很好,体现自身特色,创新服务模式,受到社会欢迎。

2013年5月15日,聘请浙江瑞大律师事务所杨建崇、张盈盈律师为 81890 常年法律顾问,及时义务提供专业法律意见。

2013年6月20日,瑞安市 81890 电力专线正式开通。

2013年6月30日,81890 服务范围实现全市覆盖。

2013年7月,开展 走基层、送清凉 活动,实地了解加盟企业碰到的问题,并为奋战在酷暑一线的员工送去夏令用品。

2013年7月11日,温州市委副书记、政法委书记马晓晖一行,来 81890 调研社会管理创新工作,并对 81890 工作表示充分肯定。

2013年8月,81890 联合市教育局在马鞍山实验小学举办首批 81890 学生心理专线辅导教师培训会,为学生心理专线开通做好准备。

2013年9月28日,81890 学生心理专线将正式开通。

记者手记

几个月前的某天深夜。记者想从偏远郊区赶往市区有事,但又打不到出租车,于是拨打了81890。虽是深夜,但电话里传来的声音仍能感受到受理员的热情。听到记者的难题,她表示目前瑞安还没有 叫车 服务,但会帮记者致电出租车公司询问。过了一会儿,受理员回电表示抱歉,并告知记者,深夜注意安全。虽然事情没有解决,但受理员的关心让记者颇受感动。

如今,很多市民一碰到家电维修、遗失物品、交通咨询、行政审批等难题,都会自然而然地拨通81890。

81890,你记住这个号码了吗?