

从“81890”到“12345”

热线整合,焕新“服务生产力”

■记者 林子颖 陈峥 蔡自祥

有困难,找81890。开锁、请保姆、修下水道……在瑞安,很多市民需要解决这些生活小问题时,就会拨打便民服务热线81890。而自去年十月份,81890热线与12345热线实现整合后,这些业务更是做到了全市域覆盖、全天候服务、全范围联动。



有困难就拨12345 政务热线响应快

“我现在马上联系师傅,稍后师傅会联系您协商一下价格,如果您觉得价格太高,也可以拒绝服务。”在市信访局政务服务热线中心大厅,12345接线员接到了市民林女士的来电。林女士表示,公司的厕所管道处最近经常飘出异味,估计是管道堵塞,需要疏通服务。接线员在电脑系统中输入“疏通”,然后选定区域,有关疏通的合作加盟企业就立马显示出来了。她联系了其中一位师傅,对方表示马上就可以上门服务。

打电话呼叫服务还不到1个小时,这让林女士很满意。“处理得挺好的,师傅比较有耐心,也跟我讲了以后使用维护的注意事项,这点挺好的。”林女士说。林女士告诉记者,之前自己碰到类似管道疏通的问题时,不是问亲朋好友,就是到楼道里找小广告,现在有什么生活中的家政烦心事,打一个电话就能办了。“12345这个平台确实很好,也比较方便。”她说。

好的服务,离不开优质服务商的加盟。刘达春告诉记者,加盟12345便民服务平台后不仅业务量增加了,市民对他们的认可度和信任度也有所提升。接到12345热线的派单,他们会第一时间电话沟通基本情况,比如收费和服务标准等,并约好上门服务时间,服务结束

后,12345平台还将回访这些客户。“我们的价格肯定比小广告上的商家要便宜很多。”修理师傅刘达春介绍说。

目前,12345社会服务热线积累了大大小小92家加盟企业,涵盖生活的方方面面。市民有需求的时候,工作人员就会对接具体的企业上门服务。针对每一个企业提供服务,工作人员都会通过电话等方式进行服务质量的回访,及时反馈客户意见,并不断督促企业规范服务,提高服务质量。同时,对加盟平台的企业,市信访局政务服务热线中心也会按照规定开展定期检查,对加盟企业的服务全流程进行跟踪监督、服务争议调解、持续评价,根据评价结果对加盟企业作出警告、暂停派单、解除加盟等处置。

优化热线流程和资源配置 为民服务依旧灵

群众有问题不知道找谁、信息不对称,导致小事情酿成大问题的情况屡见不鲜。为了更好地做好社会便民服务,市信访局政务服务热线中心在立足政府公共服务的基础上,于去年10月份将81890热线整合到12345热线,并充分利用和发挥政府公共服务平台组织、引导、监督的作用,积极牵线搭桥、组织协调,整合社会各类民生服务的资源,将有诚信、有活力、有水平的专业服务商推荐给广大市民,促进社会化服务水平大提升,让百姓享受更加及时、高效、实惠、温馨的服务。

群众有问题不知道找谁、信息不对称,导致小事情酿成大问题的情况屡见不鲜。为了更好地做好社会便民服务,市信访局政务服务热线中心在立足政府公共服务的基础上,于去年10月份将81890热线整合到12345热线,并充分利用和发挥政府公共服务平台组织、引导、监督的作用,积极牵线搭桥、组织协调,整合社会各类民生服务的资源,将有诚信、有活力、有水平的专业服务商推荐给广大市民,促进社会化服务水平大提升,让百姓享受更加及时、高效、实惠、温馨的服务。

市信访局政务服务热线中心主任李森向记者介绍,原先市民只需要打81890这个号码,但后来需要打81890000才能打通。很多市民记不住更改后的号码,这次整合到12345热线后,只需要拨打

12345,就能提供社会生活服务。市民吴雯妮向记者反映,之前不知道12345热线有这些服务,有问题都是自己联系维修人员。但是有些第三方平台派来的师傅,喜欢抬高价格修理家电,或者是检测后就说修不了,需要更换零部件,花费甚高。现在拨打12345就可以很方便地享受这些家政服务,不仅价格划算,还有售后保障。“原先我们打12345都只知道它是投诉电话,现在两个便民服务热线合并了,这是真的很方便。”吴雯妮说。

社会民生服务关系着千家万户,如何让服务更便民,一直是相关部门考虑的重点。市信访局政务服务热线中心主任李森介绍,整合了81890社会服务热线后,他们优化了流程和资源配置,实现了热线受理与后台办理服务紧密衔接,确保群众

编后语:群众利益无“小事”。整合后的12345热线以加强群众互动、解决群众现实需要、拉近群众距离为航标,将服务延伸出去,通过自身的平台作用整合更多的服务资源,提供更加周到贴心的服务,让老百姓真正在服务中感受到和谐社会的无限幸福。我们相信,12345热线这艘顺势而动的服务“航母”,必将开辟出更加绚丽的篇章。

瑞安学子郑圣翰 裸分考取清华 立志学医,做一名临床医生

本报讯(记者 项依晴)随着2024年高考各类各段分数线出炉,瑞安学子郑圣翰在今年高考中取得优异成绩的消息也传开了。6月26日,记者联系上了郑圣翰,向他送上祝福并取经高分“秘诀”。

郑圣翰,瑞安林川人,高中就读于温州中学,高中时曾参加全国生物学奥林匹克竞赛(浙江省预赛),获一等奖。

“出成绩之前我估过分,所以对成绩并没有很意外。”电话里,郑圣翰声音温柔,语气亲和,愉悦的语调里透着一股少年气。他笑着跟记者说,自己内心其实是平静的,因为考试已经竭尽全力了,所以能接受任何结果。对于接下来的志愿填报,他表示,会填报清华大学协和医学院。

做一名医生,这是郑圣翰很早就确定的志向。他小时候体质弱,经常跑医院,还被笑称为“药篓子”。他深知人在生病时会有一种“无力感”。他想学医,就是想为身边的人破除这种“无力感”,给他们带来帮助。“医生这个职业需要终生学习,我很享受学习知识的过程,而且治病救人、挽救生命是一件很高尚的事情。”他说。

据悉,清华大学“强基计划”有医学专业,但该专业更偏向于学术研究,郑圣翰则更想成为一名临床医生,为此他选择裸分考取清华。这是一个冒险的决定,但幸运的是,他高考成绩优异,清华大学向他抛来“橄榄枝”。

谈及学习秘籍,郑圣翰的回答是“找到适合自己的学习方法”。他说,要学会合理分配时间,不管是玩还是学习都要专注,该玩的时候好好玩,该学的时候好好学。“每个人都有长项和短板,找到自



己喜欢的方向,坚定地走下去,才能不留遗憾。”他说,学习本身就是一个慢慢攀升的过程。

“面对挫折不能恐惧,要努力。”这是郑圣翰的亲身感受。据了解,他的成绩并非一直拔尖,初一时曾出现“滑铁卢”,但他不曾恐惧,开始更加努力学习,复盘分析自己的强项和弱项。针对强项,他会自主预习、复习,判断课程的内容是否全面掌握,并寻找各种渠道进行练习。面对弱项,他会疯狂刷题,还会整理错题定期寻找老师答疑解惑。

高考虽然已经结束,但郑圣翰的学习没有就此停止,他已经做好暑期规划:除了提前学习英语四、六级考试的单词外,还将阅读莫泊桑、东野圭吾等作家书籍,以及培养画画等兴趣爱好。

瑞安蓝夹缬技艺赴大理“走亲”

本报讯(记者 张彤瑶 通讯员 钟晨晨)近日,由温州市文化广电旅游局、大理白族自治州文化和旅游局主办,温州市非物质文化遗产保护中心、大理文化生态保护区保护发展中心(大理州非物质文化遗产保护中心)承办的“温润大理 蓝染走亲”——2024温州·大理非遗走亲活动在大理非物质文化遗产博物馆内开展。我市蓝夹缬技艺省级代表性传承人王河生、黄其良及县级代表性传承人马毓受邀参展。

现场,蓝夹缬传承人展示了精湛的雕版印染技艺和丰富多彩的蓝夹缬文创衍生品,收获了众多游客的关注。此次温州·大理蓝夹缬文化走亲活动不仅加强了

两地间非物质文化遗产保护交流,也促进了两地文化的融合发展。

瑞安蓝夹缬技艺历史悠久,传承有序,目前有各级代表性传承人总计6人,形成老中青传承梯队,其中浙江省级2人,温州市级2人,瑞安市级2人。蓝夹缬技艺相关非遗点位集展示宣传、生产展销、研学体验、传承培训等多样化功能为一体,有“蓝夹缬”省级非遗工坊、“东梨夹缬”省级非遗工坊(创建),省级非遗体验基地(创建)——未见山研学体验基地,温州市级非遗传承基地兼温州市级非遗体验基地——温州市采成蓝夹缬博物馆,温州市级非遗传承基地——黄其良花版雕刻工作室等。

瑞安市锦湖爱心幼儿园债权债务登记公告

瑞安市锦湖爱心幼儿园因自行解散,现研究决定终止办学并注销登记,清算组已经成立。根据《民办教育促进法》《民办非企业单位登记管理暂行条例》和《浙江省财政厅、浙江省教育厅关于印发浙江省民办学校财务清算办法的通知》文件规定,现向社会公告。为保护债权债务人的合法权益,在本公告首次见报之日(2024年6月28日)起45天之

(即2024年6月28日-2024年8月11日)向本单位申报债权。(联系人:郑爱琴,联系电话:13967799180,地址:锦湖街道锦湖路盛锦佳园3幢1-12、23、25、26、28号地上一层)特此公告

瑞安市锦湖爱心幼儿园
2024年6月28日

遗失

遗失瑞安市仙降雅高书院由瑞安市民政局2020年6月30日发证的非企业单位登记证书正本一份,证号:523303815877732717,声明作废。

“讲文明 树新风”公益广告

参与垃圾分类 共创美好家园



瑞安市委宣传部
瑞安融媒体中心宣
瑞安精神文明建设指导中心