



# “12345”居家办公不松懈

**本报讯(记者 郭晓华 通讯员 闫俊宇)**小店区疫情发生后,太原市12345政务服务便民热线不少工作人员无法正常上班。为保障热线正常运行,市民诉求得到及时反馈,“热线”工作人员居家办公,依托电脑和手机,积极处理微信受理端“工单”。

“我家住在小店区,昨天中风面瘫,想到杏花岭区的医院针灸,现在道路管控,不知道怎么才能过去?”“我们家楼

道里停满了电动车,这事该哪个部门管?”4月16日上午,杨瑞杰拿着手机,手指在屏幕上忙个不停。杨瑞杰是市12345政务服务便民热线话务受理部的工作人员。由于疫情防控原因无法上班,但并没有停止工作,就是在家,每天都要处理三四百个微信受理端的“热线工单”。

行政部的贾森住在小店区南坪头村,是“热线”第一个“红码”人员。他虽

然居家隔离,但作为全单位打字最快的“触手怪”,居家办公不落下。为了提高效率,他主动请缨配置专门处置工号,处理量每日2000多件,令同事们惊叹不已。

质检培训组的孟要琪,从居家办公开始,便被任命为微信渠道“工单”处理小组C组的组长。她每晚都要提前做好组内工作安排,提高次日“提单”工作效率。他们虽然是手机组,处理“工单”没有电脑组快,但在他们的努力下,3天处

理微信“工单”两万余件。

市12345政务服务便民热线办公地点位于万柏林区,疫情发生后,有70多名工作人员无法到岗,占到“热线”工作人员的四分之一。这些无法到岗的“热线”工作人员,居家办公不松懈,积极处置市民诉求,保障“热线”运行,用他们的实际行动,诠释了“热线”人的责任和担当。

## 12345微信受理端升级了

**本报讯(记者 李晓并)**4月17日消息,太原12345微信受理端系统已于4月15日完成优化升级并投入运营,优化后的版本力求用最便捷的方式让市民获得所需服务。

微信受理端改版升级是“互联网+热线受理”新模式探索方面的最新成果。新版本以更全面的问题分类、更明确的展示

窗口、更便捷的信息登记为主线,便于市民反映和查询具体内容,最大程度发挥微信受理端功能。

12345微受理使用步骤为:进入太原市12345政务服务热线公众号主页,点击微受理,进入微受理界面,首次登录用户系统会自动弹出“友情提示”,用户阅读完后点击“我知道了”进入“个人用户须

知”界面,点选阅读完成后点击下方“确认”按钮进入微受理界面。

微信受理端正式版将市民反映的问题细化成了10个类型,分别是营商环境、信息公开、疫情防控、城市建设、公安交通、水电气暖、市容市貌、消费纠纷、拖欠工资和其他,更具体划分了市民反映问题的种类,并细化了所需提供的必要信息。为了

更高效处理问题,市民每天有3次反映问题的机会,不可重复提交相同的问题。在反映问题界面中可以实现动态获取位置信息,如果处理的问题涉及到个人,可手动填写单元号、楼号、门牌号等信息。市民可通过点击“办理中”模块查看自己反映问题的处理进展,还可以通过点击“已办理”查询历史反映问题的答复结果。

## 疫情倒逼行业转型

云健身、云上课、云购物……疫情之下,互联网+为我们的生活带来无限可能。“云家装”模式的悄然兴起,倒逼着行业转型加剧,搭上了“云经济”的顺风车,实现了家装公司与消费者共赢。

“我已发起会议邀请,您输入会议号后咱就能开视频沟通会了。”4月15日晚上7时许,市内某家装公司商务经理徐女士在“腾讯会议”上与客户在线沟通家装方案。她告诉记者,突然出现的疫情打乱了原先计划,之前定好与客户的面对面交流被迫搁浅,只能改为线上沟通,因为先前有过简单交流,对客户需求已有初步了解,在线交流十分顺利。

会议沟通中,设计师通过对户型图进行剖析,并给出较完整的设计方案,与客户之间达成了初步共识。“两个多小时的视频沟通很高效,省去了客户路上的奔波,‘无接触沟通’也达到疫情防控效果,两全齐美。”徐女士说,为配合疫情防控

## “云家装”悄然兴起

控,她们公司还专门推出线上预订设计专享优惠活动,即设计费享受7折优惠,同时赠送价值299元的小家电,活动一推出便得到不少客户认可,订单量比预期有所增加。零接触式量房、全案智能管控、足不出户实时监工……“云家装”推出的各项人性化服务全方位满足着消费者的体验感。尤以在互联网家装平台盛行,以“土巴兔”为例,其“无接触”式服务已覆盖国内40多个重点城市,受到不少新房业主的欢迎。

而“云监工”模式则为业主及时了解工程进度提供了极大便利。在装修施工现场安装摄像头,通过下载家装公司APP,在手机上就可以掌握实时动态,并对工程质量进行及时监督,新房业主田强是受益者。他说,因疫情原因无法实地查看,“云监工”实现了足不出户对装修过程了然于胸,发现问题还能第一时间反馈给家装公司,省时省力。

记者 李晓琳

## “我的消费故事”征文之二二八

### 买药也需货比三家

**主持人:**俗话说:“货比三家不吃亏,路走三遭不陌生。”意思是告诉人们买东西的时候要学会精挑细选,这也是理性消费的一种体现。同样的商品,进货渠道不同,价格出现差异,无可厚非,但作为消费者,要擦亮眼睛,尽可能规避风险。需要特别提醒的是,药品非普通商品,具有特殊性,因此,购买时更需谨慎。

**讲述人:闫女士**

同样品牌、同样规格的血糖试条,3家药店,3种价格,我就纳闷了,到底应该多少钱?

4月7日,我在双塔东街一家药房购买了1个“三诺-安易血糖仪”,店员告我说赠送一盒50支装的“安易血糖试条”以及一盒50支装的“诺采一次性使用末梢采血针”,一共花了125元。12日上午,我再次去该药房购买了两盒同款血糖试条,收银员收了我250元。当天晚上回家后,我越想越不对劲儿,于是,次日又到药店准备问个究竟。店员告我说,7日那天的血糖试条和采血针是购买血糖仪送的,这次购买没有促销活动了,血糖试条的单价为125元,两盒就是250元。我自认为是回头客了,问能不能再享受促销活动优惠了,店员说血糖试条就是这个

价,但我心里感觉吃了亏,再三争取下,获赠了一台血糖仪。

为了弄明白这种血糖试条到底是多少钱,我拿着那个血糖仪又去了周围其他两家药店后,得知同款配套的血糖试条的价格分别为60元和80元,我却花了125元,同品牌、同规格的东西,价格最便宜和最贵的能相差65元,这也太坑了吧?随后,我又返回那家药房向店员说明情况并提出退货,可对方指着墙上贴着的“药品属特殊商品,非质量问题,一经出售,概不退换”的标识,告我说不能退。这次消费经历让我感觉挺郁闷,但也让我长了记性,知道了买药也需货比三家,否则,吃了哑巴亏,不知该找谁说理去。

李晓琳 编辑整理

**征稿启事:**消费纠纷、消费疑惑、消费心得,您均可“现身说法”,内容必须突出故事性,800字左右。投稿方式:您可以将稿件寄送至新建路78号太原晚报经济部“我的消费故事”栏目;也可发送邮件:tywblxl@163.com,本栏目长期征稿,期待赐稿。

## 杨柳絮易燃 切勿随意点

**本报讯(记者 申波)**眼下正是杨柳絮飘飞的时节,漫天飘飞的杨柳絮除了给过敏体质的居民造成影响外,还有火灾隐患,应特别注意。

4月16日下午4时30分许,太铁佳苑附近的一处停车场内,一辆轿车的车头发生燃烧,损失严重。据周围人反映,事发前有小孩在此处玩火,点燃积攒在此的杨柳絮,由于燃烧快,停车场旁的小树也被引燃,再后来这辆车也发生了燃烧。据此,现场的人员初步认为,轿车起火与小孩点杨柳絮有关。

每年四五月份都是杨柳絮漫天飞舞的季节。杨柳絮燃点低、易堆积,略有火星就能成为着火点,且燃烧速度非常快,易在校园周边、林间地头、农村堆垛及

边远加工厂等地发生火灾,危险性较大。

如何预防飞絮火灾?消防救援人员给出四点建议:一是严禁随意点燃杨柳絮。杨柳絮落地后可采取先浇水,再扫除掩埋的方式清理。二是及时清理附着在易燃物上的杨柳絮。三是停车场及小区物业应及时清扫场地内的杨柳絮。车辆停放在室外时,要选择空旷的场地,远离可燃物。私家车主应加强车辆保养,防止飞絮大量堆积在汽车发动机舱内。四是不管是在室内还是室外,一定要看管好火种,不得乱扔烟头,以免引发火灾。学校和家长要加强对儿童的教育,严禁儿童玩火,更不能因为好玩、好奇点燃杨柳絮。

(报料人:胡先生 报料费:30元)

## 车棚起火 五辆电动自行车被毁

**本报讯(记者 申波)**4月15日,西线街线材厂宿舍区的车棚发生火灾,5辆电动自行车被烧毁。火情提示大家,非常时期更要注意消防安全。

上午11时40分,线材厂宿舍区的车棚内突然涌起黑烟,小区物业人员发现后,立即设法自救,但由于燃烧物为电动自行车,燃烧速度快,温度高,浓烟密,无法控制火势。消防救援人员随后赶到,将大火扑灭,5辆电动自行车

被毁。消防部门提示,疫情期间,居家防疫,人们的活动范围主要在家里和小区,家庭防火、小区防火显得更加重要,除了平时注意用火用电安全,做到防患于未“燃”外,居民还要掌握消防知识以及发生火灾时的逃生自救常识,加强自我保护意识;小区物业更要加强对楼道、车棚、连廊等公共区域的管理,发现隐患及时消除,确保疫情防控期间居民生活安全。

## 居家频繁饮酒

**本报讯(记者 申波)**在与两个伙伴痛饮一番后,一男子突然倒地,陷入昏迷,随即被送往医院。原来,居家防疫期间,该男子在酒桌上多次痛饮,导致出现酒精中毒症状。

4月14日凌晨1时,柴西路杨家村的这位村民,与同一处的两个伙伴饮酒,发生醉酒,不省人事。救护车很快赶到,经急救人员现场诊断,该男子为深度醉酒,也就是酒精中毒。随即,他

## 男子酒精中毒

被送往医院接受救治。据了解,受疫情影响,这名体态壮实的男子在居家期间,饮酒频次明显增多,之前一天他就喝了不少酒,13日晚间,他又与两个伙伴喝酒至深夜,突然出现醉酒中毒症状。

居家防疫阶段,缓解情绪的方法有多种,可饮酒,但勿贪杯,可选择室内锻炼、完成家务、烹饪美食等,寻找乐趣,培养兴趣,调剂生活。