

# 用心倾听百姓呼声

## 市住房公积金中心创优服务换来好口碑

### 2 齐心协力为民解困

“12329”公积金热线并入“12345”政务服务便民热线后,市民既可以拨打“12345”热线咨询公积金相关问题,也可以直接拨打“12329”热线咨询。在受理市民咨询、投诉、建议的过程中,经常会遇到一些难题。为此,中心各部门齐心协力,积极为市民排忧解难。

5月25日,一位市民致电12329服务热线,她所就职的单位在2019年6月至2021年11月期间,未按实际缴存基数给她缴纳

公积金,不知道该如何处理。服务热线坐席接到电话后,将此事派单到稽查一中队。后经核实,与市民签订合同的是上海一家企业,公司注册地在上海。按照住房公积金属地化管理原则,不属于太原管辖范围。但本着为民办实事解难事的服务理念,稽查一中队通过市民所在的太原本地企业,联系到了上海的公司,并积极帮助这位市民协调相关问题,得到了市民的感谢。

### 3 尽心尽力做好服务

“热线肩负着将最新最准确的公积金政策传递给广大市民的重任。为了保证市民的问题能够得到及时准确的解答,每次有新政策出台,客服中心都会开展专题培训,邀请业务部门负责人进行细致讲解。”服务热线工作人员告诉记者,坐席人员在利用好知识库的同时,日常要及时掌握各类文件精神,确保客服中心与各服务窗口解释政策的统一。

在4月份我市新冠疫情防控形势严峻期间,因区域管控导致热线坐席人员严重

不足。中心党组书记、主任到客服中心现场值班,亲自接听热线电话,为群众答疑解惑。保障群众能及时了解到住房公积金政策,确保热线电话打得进来,说得明白。

“群众对我们工作的满意,就是对我们最好的褒奖!”采访中,一名负责人表示,今后,中心将继续坚持便民为民利民的服务理念,持续为民办实事、解难事,做到全过程全方位提供更好服务,持续增加群众的获得感和幸福感。

记者 郭晓华

“金杯银杯不如老百姓口碑”。市住房公积金中心坚持为民服务理念;坚持“一号对外、集中处理、限时办结”的工作方式;坚持责任到人,闭环管理的工作机制,对市民关心关切的公积金问题,及时回应、快速解答,不断提高市民满意度,换来了百姓好口碑。在我市公布的太原12345政务服务便民热线5月办结事项市民满意度调查中,市住房公积金中心排名高居榜首。

### 1 做好“第一倾听人”

“你好,购房合同上没有我的名字,但贷款合同上有。前一段时间,我离婚了,房子判给了我,现在我想将商业贷款转为公积金贷款,不知道该怎么处理?”市住房公积金中心12329服务热线坐席人员在太原市12345政务服务便民热线系统平台上看到该“热线”转派的“工单”后,立即将信息打印出来交由相关负责人审阅。相关负责人审阅后,根据问题

内容,派单到了贷款科。贷款科工作人员接到派单后,立即与市民取得联系。

工作人员发现,由于该市民反映的情况比较特殊,需要准备一些涉及法律方面的材料。为了帮助这位市民尽快办理业务,工作人员为她联系了公积金中心的法律顾问。最后,在法律顾问的协助下,这位市民准备好了材料,顺利办理了业务。

## 喝开水、吃熟食、勤洗手

### 谨防夏季肠道传染病高发

本报讯(记者 魏薇)高考中考试结束,不少小伙伴相约一起烧烤或是小龙虾配啤酒……可医生却提醒,夏季由于气温高、湿度大,病菌极易繁殖,食物易受污染,是肠道传染病的高发季节,公众一定要注意食品卫生,避免肠道传染病。

连日高温,市民吴先生每天下班回家,都要吃几块冰西瓜,然后才有胃口吃饭。6月26日晚,吴先生却突然腹泻、腹痛,被诊断为急性肠炎。医生判断很可能是吃了在冰箱中未保存好的西瓜所致。

而疾控专家也提醒,肠道传染病主要表现为腹泻、恶心、呕吐、腹痛、食欲不振等,严重的可导致脱水,个别病例甚至有生命危险。随着气温升高,肠道传染病进入高发季,预防肠道传染病,公众要养成“喝开水、吃熟食、勤洗手”的良好卫生习惯。

惯;尽量不要到卫生条件差的街头摊点用餐,在外尽量少吃凉拌菜和肉类烧烤,以及螺蛳、贝壳、螃蟹等易带致病菌的食物,更不要生吃、半生吃水产品。在家用餐也要注意饮食卫生,加工时要注意生熟分开,案板刀具不要混用,食物要加热确保完全熟透,尽量不吃剩饭菜。需要强调的是,冰箱不是“保险箱”,冰箱内食物也不宜长期储存,要尽快食用,以免发生变质。

医生也表示,一旦发生腹泻,不提倡禁食禁水,宜进食清淡、易消化的流质或半流质食物。如果腹泻严重,尤其是出现脱水症状,应及时就医。

一些患者一腹泻就使用抗生素,这种做法是不对的。因为大部分腹泻并不需要抗生素治疗,滥用抗生素可能导致肠道正常菌群失调,反而不利于腹泻的恢复。

## 义井蓝湾社区:

### 外卖小哥学急救

本报讯(记者 毕晶晶 通讯员 杨润德)“急救知识培训对于我们每一个人,尤其是每天奔波在大街小巷的外卖骑手是十分必要的技能,希望社区可以多多给我们组织类似的培训。”近日,外卖骑手冯斌在接受了社区组织的急救培训后,感到受益匪浅。

为促进“小哥”急救基本知识和技能的提升,晋源区义井街道蓝湾社区为外卖骑手、快递小哥、网约车司机、商铺从业人员代表等60余人开展了以“党建引领 用心呵护‘救’在身边”为主题的职业病防治与急救知识培训。

“很多心跳骤停的病人在‘120’出

车去到现场时,已经无法抢救了,所以如果能把握住心跳呼吸骤停4分钟至6分钟的黄金抢救时间,病人抢救成功的几率就非常高。”培训讲师翟笑笑表示。培训采用理论知识讲授与实际操作相结合的形式进行,除了讲解职业病防治和急救技能外,培训老师还现场手把手地向大家传授救护技能。“小哥”们听得认真,看得仔细,将心肺复苏操作要领熟记于心,并积极参与互动,活动现场气氛热烈。

活动后,“小哥”们纷纷表示,“今天的培训针对性很强,也很实用,我们会把学到的急救知识教给身边更多的人,用科学方式自救或者帮助他人。”

## 发挥桥梁纽带作用 助力市场主体倍增

本报讯(记者 周利芳)6月28日上午,在小店区工商联主办的“为企业纾困赋能 助力市场主体倍增”座谈会上,针对企业在工商登记、税费减免、商标注册等方面存在的疑惑,职能部门面对面予以解答。

据悉,小店区市场主体庞大,民营经济发展活跃。截至2021年底,小店区登记注册的民营企业达到10.15万户,个体工商户达到6.6万户,民营企业注册资金达7184.2亿元,个体工商户注册资金超过42.7亿元。为积极发挥工商联组织的桥梁纽带作用,帮助

民营企业纾困解难,助力市场主体倍增,小店区工商联组织召开专题座谈会,倾听企业呼声,并对小店区促进民营经济健康发展等方面的政策进行宣讲。

座谈会上,来自小店区审批局相关负责人重点解读了市场主体登记管理有关条例,企业在进行工商注册登记、变更、撤销、歇业等方面的注意事项,同时,相关专家还讲解了“六税两费”减免、企业所得税汇算清缴等税收政策;以及企业在商标注册过程中应该注意的问题等。

## 骑摩托无防护 遇事故很受伤

本报讯(记者 申波)一男一女骑摩托车出行,头上、身上无任何防护器具,与一辆货车相撞后,两人摔倒在地,身上多处受伤。

6月28日上午9时许,和平北路选煤街口,一辆货车自北向西在右转弯过程中,与一辆由北向南行驶的摩托车发生交通事故,摩托车撞在右转弯过程中的货车的中前部,摩托车倒地,所幸货车未对骑摩托车的人造成碾压,但摩

托车上的两人在摔倒过程中,身体多处擦伤,男子胳膊疼,女子腿疼,均无法起身。引人注意的是,这起事故中的摩托车方,骑车人和乘车人均未戴任何防护器具,男子甚至穿着短裤,没戴头盔,更别谈护膝、护腕、手套等,因此受伤相对较重。

很快,急救车赶到,将两名伤者送往医院接受治疗。

(报料人:姜先生 报料费:30元)

## 二手车刚到手 行驶中突起火

本报讯(记者 申波)6月27日下午,一位女士驾车行至天龙山路时,发动机部位突然起火。虽尽力处置,但该车还是被基本烧毁。更麻烦的是,这辆刚从二手车市场买回,尚未过户,竟就自燃。

当日下午6时15分许,该女士驾驶一辆红色雪佛兰轿车由东向西行驶,至天龙山路高速公路桥附近时,前机盖突然冒出浓烟,随即有明火出现。异常情况出现后,驾驶人迅速撤离,附近经过的其他车辆相继停下,有热心人拿着灭火器帮助扑救,但无法压制火势。

几分钟后,消防救援人员赶到,大

火已从发动机处烧进了驾驶室,整辆车最核心的部位基本被烧毁。经处置,明火熄灭。

这是一辆车龄10年左右的“科鲁兹”轿车。驾驶人反映,此车刚被其爱人从二手车市场购得,尚未完全过户,竟然遭遇起火。

消防救援人员分析,汽车行驶过程中突然起火,原因大概在油路或电路。相关汽修人员提示,车龄相对较长的车辆,车主更要注意对车辆的维护和保养,发现问题及时处理,防止因各种部件老化引发异常,进而影响行车安全。

(报料人:胡先生 报料费:30元)