

记者在现场

“工单”就是命令

——“12345”热线太原日报社媒体专席记者采访实录

有问题就打“12345”。太原市12345政务服务便民热线是市民咨询反映问题的重要渠道,也是市民最熟知的热线。那么,市民反映问题后,“热线”是如何处理的,相信很多人并不了解。9月14日,“12345”热线太原日报社媒体专席记者,跟着热线“派单”和大家一起瞧瞧,“12345”热线是如何处理市民投诉的。

及时转办

9月13日上午,太原市12345政务服务便民热线呼叫大厅内像往常一样忙碌,接线员们耐心细致地记录着市民的反映。“嘟”,9时15分,客服3组接线员杨旭芹的耳机里响起了来电声。电脑屏幕上,系统自动接通电话,弹出来电界面。通话开始。

“您好,请问有什么可以帮您!”杨旭芹语气温和甜美。

“你好,我是杏花岭区西华门街与国师街交叉口西北角国师小区21号楼的居民,我们楼外有棵树,由于树木生长太过茂盛,枝叶伸到我家主卧窗户上,十分影响生活,希望相关部门尽快修剪。”

杨旭芹在系统中详细记录对方反映的问题留单后,将这通反映转至回访部,此时回访部1组的张玉珠在系统中签收了这条信息,立即将工单转派到杏花岭区政府。据“热线”工作人员介绍,这种需要责任单位现场查看处置的派单,要求2到5个工作日回复处理结果。按照以往经验,针对这类问题,区政府会派单到街办,然后街办再派单到社区,由社区核实后协调处理。



回访部一组的张玉珠正在工作。

“工单”流转

不到一天时间,这个工单经杏花岭区政府的杏花岭区智慧城市发展服务中心,已经派到杏花岭街道办事处,再由杏花岭街道转至国师街社区。

9月14日上午9时许,记者跟着“工单”来到国师街社区。社区书记苗惠芳告诉记者,9月13日他们就接到杏花岭街道“派单”,并根据市民反映实地查看,发现市民告错了地址,经过他们核实,市民反映的正确地址应该是典膳所1号院21号楼,那棵树的位置是在西华门街与典膳所交叉口西北角便道上。经过查看,那棵树是在市政道路上,并不在他们管辖范围内,对此,他们已经回复街道,这件事应该派单到区园林局。

在社区工作人员的指引下,记者找到了典膳所1号院21号楼,这是栋

临街居民楼,居民楼前便道上有一排槐树,其中一棵十几米高的槐树由于枝叶太过茂盛,其部分树枝已经伸到居民窗户上,确实对居民的生活造成一定影响。

上午10时许,记者与杏花岭区园林局取得联系。“我们接到了区政府的派单,正派工作人员前往现场查看!”杏花岭区园林局数控办公室工作人员对记者说。根据办公室提供的电话,记者与负责修剪树木的工作人员取得联系,并在现场等待。上午11时34分,区园林局的工作人员赶到现场。因为与派单地点不一致,园林局的工作人员通过“12345”热线与反映问题的居民取得联系,明确事发地点。对方家住三楼,见到工作人员后表示,自己确实告错了地址,并表达了歉意。

问题解决

“这些树枝太烦人,下雨天,雨水顺着树枝流到窗户上渗进家里。风大时,树枝敲打窗玻璃声音特别大。还有,夏天树叶上有树油,黏在窗玻璃上很难清理。”反映问题的居民说起这些树枝带来的问题一脸郁闷。

“这个树枝处理起来有些困难,距离居民楼实在太近,而且周围还有电缆,想要处理最方便最省力的办法就是从居民家的窗户探出手去,将树枝分段锯掉!”负责修剪树木的王师傅说。“我家纱窗打不开,还是从外面处理吧!”对方摆摆手,婉拒了王师傅的提议。

从外面锯就需要动用吊车,但会对交通造成很大影响。记者注意到,正如王师傅所说,西华门街本就不宽,一旦工程车辆进入,必然会造成拥堵。怎样才能妥善处理,大家一时想不出法子。王师傅又仔细观察一番,拨打了一个电话。通过对话判断,王师傅是在叫帮手。十几分钟后,几人乘车赶到现场,并和王师傅等人商议处理办法。很快,大家决定,由一人上树用锯将树枝锯断,而其他人员则负责疏散经过的路人。一名50岁左右、身材瘦削的工作人员,十分麻利地爬到了树上,并接过同事递的锯子开始锯树。由于一条胳膊抱着树干保持平衡,他只能单手锯树,显得十分吃力。经过十几分钟的努力,树枝终于被锯了下来。

从树下往上看,感觉不到树枝的长度,等锯掉才发现,这根树枝居然有五六米长。锯掉树枝后,居民家的窗户完全显露出来,整个屋子也亮堂了许多。问题得到解决,居民向工作人员表达了谢意。

接下来,工作人员将修剪的树枝运走,而“12345”热线工作人员也会对反映问题的市民进行回访,一天时间,这件“工单”圆满解决。

记者 郭晓华 文/摄



国师街社区工作人员在处理工单。



工作人员在修剪树枝。

起数减少 损失降低

今年以来全市发生火灾2228起

本报讯(记者 申波)记者从9月14日召开的全市第三季度消防安全工作会了解到,今年以来,全市共发生火灾2228起,其中电气故障是引发火灾的主要原因。

今年以来,我市未发生有重大影响的火灾事故,火灾起数、人员伤亡数和直接财产损失数等,相比较去年同期均有所下降。截至目前,全市共发生火灾2228起,直接财产损失达1363.6万元。从火灾原因分析,电气

故障依旧是引发火灾的主要原因,共634起,占总数的28.5%。

消防救援部门的数据中显示,今年以来,全市共发生电动自行车火灾72起,虽未造成人员伤亡,但“人车同屋”、在通道走道充电停放等现象依然较为普遍,火灾风险仍长期影响群众生命安全。对此,市安委办已于今年8月2日发出通告,要求继续切实抓好电动自行车火灾防范工作。针对电气类火灾的防范,消防救援部门

提示:日常生活中要预防电气火灾,一定要做好以下防范措施:电器设施要由专人安装,不可乱接电源,不能超负荷用电。经常检查电气线路、配电设施、电源插头和开关使用是否正常,是否到达使用年限,如发生老化现象要及时更换。家用电器着火后不可用水扑灭,要及时拉下电闸开关,切断电源,再用干粉灭火器灭火。老旧建筑中的电气线路和电器设施更要经常检查,及时发现并清除隐患。

停水通知

兹因配合山西省行政房建处职工家属楼管线工程,需对供水管线进行改迁,定于2022年9月15日22时——2022年9月16日6时在下列区域实施停水:

水西关南街(劲松北路——滨河东路)

望相关区域内的用户周知并提前做好储水准备,因停水给您带来的不便请予以谅解。

太原供水集团有限公司

2022年9月14日