



# 现代快报记者当了回“12345”接线员

有市民看了昨天快报有关保障房的报道,打进电话问:我家房子会有多大?

“您好,这里是12345政府热线,请问有什么可以帮您。”昨天,在南京市政府“12345”政府服务呼叫中心开通1000天、南京市纪委“@钟山清风”微博开通运行一周年之际,现代快报记者走进呼叫中心,和微博廉政观察员、市民代表一起接听热线。南京市委常委、市纪委书记龙翔,昨天也当起了“12345”的话务员。

通讯员 吴德 现代快报记者 刘伟伟



现代快报记者刘伟伟接听市民电话 现代快报记者 施向辉 摄

## 第二批微博廉政观察员开始报名

昨天,龙翔用了“成长”一词概括“@钟山清风”的发展,他对68万粉丝的心里话是“一路上有你,苦一点也愿意”。无论是“12345”政府呼叫中心,还是“@钟山清风”,良好的口碑是市民最真实的评价。

昨天,“@钟山清风”发布微博,开始招募第二批微博廉政观察员。“只要您关心反腐倡廉建设,愿意参与‘@钟山清风’的线上线下互动活动,有一定建言献策的能力,即日起,都可通过微博私信报名,真诚欢迎各界有识之士,加入到我们微博廉政观察员队伍中来!”

## 总结过去

## “12345”最多一天电话超万个

2012年9月27日,南京市纪委监察局在新浪网开通了“@钟山清风”官方微博。一年来,“@钟山清风”共发布微博4400多条,网友发表评论60多万条,目前拥有粉丝数近68万,位列全国纪检监察系统微博第一。

不卖萌,不走小清新,“@钟山清风”在所发布的微博中,大量的都是纪检工作信息。一年来,“@钟山

清风”共发布近30起案件查办信息,同时积极回应网民疑问,在某社区干部殴打服务员,某街道干部酒驾、某干部超标配备公车以及公车私用扫墓等热点问题,均第一时间发布纪委介入调查的信息和处理结果。“看上去有点严肃”的风格,得到越来越多网友的支持,有细心的网友发现,粉丝量增长最快的时候,都是对热点事情进行回应

的时候。

比“@钟山清风”开通更早的,是已经走过1000天的“12345”政务服务呼叫中心,平均每天4000个电话,最多时一天超过一万个,真正实现全年无休息,每天24小时人工接听市民来电。热线开通以来,共接到来电307万个,其中满意率超过90%,实现“12345,一个号码找政府”的便民服务新模式。

## 记者体验

## 每个电话背后,都有大量工作

“我家邻居做餐饮装修房子,把承重墙都打掉了……”昨天,南京市委常委、市纪委书记龙翔当起了“12345”话务员,接到的第一通电话,是邻里间的纠纷。龙翔边听边记。

第二个电话,跟快报昨天的《保障房“南京style”,30万人圆梦》报道有关。“这位市民是看了快报关于保障房的报道,咨询何时能拿到保障房,会是多大的房

子。”龙翔随后对工作人员建议,“这是个资讯类的问题,不复杂,可以当天回复。”

现代快报记者昨天也当了一回接线员。记者接到的是市民毛女士的电话,反映自家的空调外机质量出现问题,而经销商和厂家互相推脱责任。第一次做话务员,记者反复核实之后,才将问题记录并反馈给工作人员。

一个多小时后,8个市民电话

的处理进展得到跟进。“市民反映承重墙被邻居砸掉的,已将工单派发给鼓楼区住建局,并在3日内办结”;“反映空调外挂机有问题的,所属工商局已与经销商取得联系,市民反馈对结果认可”……

“以前知道有问题找12345,今天我也当起话务员才知道其中的不易。”60岁的市民代表宋龙云说,“角色互换后,才知道每个电话的背后,要做大量的工作。”

长期坚持品牌公司价值 绝不牺牲品质 坚决维护客户利益 坚决抵制低价陷阱

**模块精装全包** → **60m<sup>2</sup>5.08万元 70m<sup>2</sup>5.38万元 80m<sup>2</sup>5.68万元 90m<sup>2</sup>5.98万元**

**合** 水路改造、电路改造、瓦工、木工、油漆工、安装六大工种及板材、水管、线管、强电线、弱电线、油漆、乳胶漆、防水、地保、胶水、腻子、小五金等 12 项基础材料和客厅工艺吊顶、餐厅工艺吊顶、电视背景墙、木质衣柜、移门、厨房卫生间阳台墙砖地砖、地板、厨房间柜、吊柜、厨卫集成吊顶、厨卫照明、厨卫浴霸、排风扇、洁具五件套(马桶、浴室柜、镜子、龙头、花洒)、卫浴五金五件套、4 档实木烤漆门、门五金、实木门套、实木窗套、窗台板、进户实木门套、实木阳台套、开关面板、水管、龙头、铺垫宝、厨卫门槛石、三角阀、软管、下水、地漏等 31 大类家装主材

# 现代家居·百思乐装饰国庆家装节

**模块精装全包括,放心工程0增项 免管理费 免装修杂费 劲省30%**

活动时间:10月1日-10月7日 9:00-18:00

活动地点:白下区龙蟠中路317号达美御园北二楼

40W/47W/58W/5W/8W/47W/55W/87W/104W/4W/7W/70W  
82W/120W/128W/142W/173W 瑞金路或公园路站

报名电话:15996370893

15996474029

网址:www.bslzs.cn

## 到店有礼

活动期间到场客户凭户型图登记后均可赠送礼品一份。

## 国庆家装节 签单十大劲爆优惠

(1)设计费对折优惠。  
(2)水管、线管全部免费升级为美国保利品牌。

(3)全包客户,橱柜全部免费升级为高级石英石台面/烤漆面板。

(4)全包客户,套装门全部免费升级为实木烤漆门。

(5)全包客户,赠送水管/龙头/储物

盒/厨卫墙砖/三角阀/软管/下水/地漏。

(6)全包客户,免收工程管理费、上楼费、搬运费。

(7)全包报价满5万元,赠送2000元木制品、满6万元赠送3000元木制品,

满7万元赠送4000元木制品。

(8)半包客户,工程直接费9折优惠,

半包报价满3万元,赠送1000元主材券,

满4万元,赠送2000元主材券,满5万元,

赠送3000元主材券。

(9)活动客户竣工送专业保洁一次。

(10)活动客户工程,百思乐工程主管

一对一签约管理,施工全过程挂牌监督。

### 坚持品牌公司价值

### 颠覆市场传统一口价0增项

有过装修经历的业主,几乎百分之百都订了一个共同经历,那就是装修公司利润空间水分太多,预算和结算差异非常大,而市场上装修公司以假乱真降低成本,但欺骗客户的同时,需要增加的成本往往让业主受累,基本不改预算,首期预付大额,预算不在套餐报价范围内,此例报价普遍较低,相关预算项目不包含、核算不够等,业主签完合同施工时,至少还会再跟甲方讨价还价,增加施工成本。而且,广大家业主们往往,叫些小活,对比几家现代家居·百思乐公司,金陵家业,江苏家得福这些全屋套餐的,南京山林装饰10月1日至7号招牌推出“模块精装一口价,放心工程0增项,全包+全包围”全新家装模式和大家装节活动,彻底颠覆三箭家装市场上很沉闷且缺乏诚信的局面。还有一个公道,一个放心。百思乐装饰长期坚持打造性价比,绝对以公司品质换取利润,坚决维护客户利益,坚决反对低价竞争。

### 90平米 5.98万元

### 含家装全项共计 82 个项目 预算 = 决算

尼思乐装饰介绍,以一套90㎡的房2厅1厨1卫1阳台1飘窗为例,六次家装套餐模块精装全包项目只要56.8万元,含水路改造、电路改造、瓦工、木工、油漆等施工和材料、工艺吊顶、精工之王、

干湿分离隔墙、木质衣柜及衣柜移门、厨房滑动、地砖、卫生间隔断、地砖、阳台隔断、地砖、隔断板,4米定制地柜、4米定制吊柜、龙头、水槽、台盆、浴缸、淋浴屏、玻璃龙头、双头花洒、五金五金卫生洁具、厨房吊顶、卫生间门、厨房移门、浴缸、龙头、水槽、台盆、4档实木烤漆门、门五金、实木门套、实木窗套、窗台板、进户实木门套、实木阳台套、开关面板、水管、龙头、铺垫宝、厨卫门槛石、三角阀、软管、下水、地漏等12大类家装主材。

### 震撼推出 0 管理费 0 装修杂费

更为震撼的是,本次家装节活动,百思乐装饰将传统装饰公司报价当中几个最大的隐藏项目:工程管理费、上墙费、运输费、保洁费、品质保证费等装修小费,彻底阳光化、实行全包,让业主实现质变。

### 450 条施工标准 六级工地管理体系

### 放心工程质量有保证

百思乐装饰是一家拥有 500 余名办公和材料展厅的大规模公司,没有施工队,没有分包商,百思乐在总车间行业经验的基础上,提出“整点零整点”的设计理念,即每项施工都有自己的施工标准,通过层层把关,确保施工质量。百思乐装饰从施工、设计、施工、监理、工艺、材料、验收、

财务等数据都有环环,其中包括设计标准 100 条,工艺流程标准 300 条,服务标准 90 条,家政清洁环节都严格按照行业标准、考核标准和检查标准。施工过程由专业设计师、项目经理、材料师、客服经理、工程总监、工程监理六级工地管理体系,确保施工质量和服务到位,杜绝工人不胜任现场,确保材料进场检验合格,杜绝出现虚假施工,确保客户满意度,售后一百回访。

### 一线品牌材料 公司配送 货真价实

百思乐装饰使用的材料均为市场一线品牌:好莱客木门/衣柜/趟门、立邦乳胶漆、光敏云朵硅藻泥、白鹭湖布纹墙纸、绿色生态壁纸、北欧风格灯饰、180度折叠门、红蜻蜓瓷砖、李洋卫浴、金牌橱柜、箭牌洁具、美凤陶瓷洁具、TCL 壁挂炉集成吊顶、顶王、大门锁、强化木地板等。所有耗材公司仓库内统一调配,所有半成品展厅统一登记,确保材料货真价实,装修品质无异议。

### 国庆家装节八大赠送 超值优惠

据悉,本次家装节活动时,上门客户可以享受免费设计、免费量尺、免费上门量尺、设计方案礼包,套餐客户客户可享受免费估价 3000 元的八大礼包赠送:水管、龙头、门把手、门锁、地砖/墙砖、五金、洁具、灯具,以上八项赠送一年一次,好物不会错过!

### 《团队设计》

### 《模块报价》

### 《标准工程》

### 《配套材料》

### 《专业管理》