# 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 60m²5.08万元 70m²5.38万元 80m²5.68万元 90m²5.98万元

含 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、厨房橱柜、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樘实木烤漆门、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、水槽、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

坚持品牌公司价值
颠覆市场传统 一口价0增项

震撼推出0管理费 0装修杂费

450条施工标准 六级工地管理体系
放心工程质量有保证

90平米5.98万元
含家装全项共计82个项目 预算=决算

一线品牌材料 公司配送 货真价实

国庆家装节八大赠送 超值优惠

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,赠送水槽/龙头/铺垫宝/厨卫门槛石/三角阀/软管/下水/地漏。
(6)、全包客户,免收工程管理费、上楼费、运输费。
(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)、活动客户赠工送专业保洁一次。
(10)、活动客户工程,百思乐工程主管一对一签约管理,施工全过程排阵监督。

团队设计 模块报价 标准工程 配套材料 专业管理