

有的很热情,有的不耐烦;有的反应快,有的慢吞吞 ——

# 探访城区公共服务热线

记者 刘丁维

公共服务热线,是通过建立呼叫中心平台,为市民提供相应的咨询、受理、投诉等服务的电话。

我市公共服务热线运行状况如何?24日至26日,记者在每天上午9点至12点、下午2点至5点半,拨打了市区15个公共服务热线,进行调查。

一

家住体育路的市民胡先生反映,自己在一天的时间内反复拨打12315,一直没有接通。

24日下午3点至4点,记者拨打了5次12315消费者投诉热线,均处于正在转接的状态。

5点左右,12315回拨了记者电话,询问是否有投诉事宜。记者询问为何温泉价格混乱时,对方表示“这个不归我们管”,再解释了一句“这个是市场价,我们只负责定价商品”,随即便挂断了电话。

26日,记者再次拨打了12315,等待了一会儿,电话接通。接线员态度冷淡,问:“姓名?”记者疑惑为何要姓名,之前都没有问过。对方说,投诉都要记录投诉者的姓名、投诉单位的姓名。记者报上姓名后,对方又重复了一句:“姓

名?”记者很疑惑,不是刚说了么?对方回答:“现在是投诉单位的名称。”

通话期间,信号不大好,对方声调有些尖锐刺耳。当记者询问为何占线如此厉害时,对方有些不耐烦地回复:“你知道每天咸宁几百万人都要打这个电话的。”

二

拨打12333社保服务电话时,只有一次处于占线状态,17点之后就是自动语音服务时间。

24日下午4点,记者咨询,个人该如何办理社保。接线员表示,个人的话只需办养老保险和医疗保险,并推荐了最低价格,同时解释了城市职工医疗保险和城市居民医疗保险的区别。

记者询问为何12333会这么忙时,对方回复,近期市民咨询社保卡事宜的很多,因为办卡进程只能通过电话咨询。加上各县市还没有开通12333,只有4名接线员在工作,所以等待时间会相对久一点,请谅解。

26日上午9点,记者再次拨通社保电话,询问城区学校办理社保的进程。接线员主动表示,提供个人的姓名和身份证号,可以帮忙查询办理情况。

记者数次拨打12333服务热线,接线员的声音一直很柔和很亲切,解释问题也相当耐心。

三

不少市民表示,城区出租车投诉电话8137113难以拨通。但24日下午3点左右,记者拨打了出租车投诉热线,一会儿就接通了。记者询问有拒载现象是否可以投诉时,对方表示需要提供车牌号码,无车牌号码不能投诉。

记者向工作人员反映,很多人说出租车投诉电话很难接通。对方感到很惊讶:“拨打电话的人并不多啊,我一直都坐在电话前,一上午也就几通电话。”

26日,记者再次拨通8137113,希望帮忙寻找落在出租车上的钥匙,并表示车牌号不记得,只记得出租车公司的名字和司机名字。工作人员记录完毕后,表示找到后会电话通知。大约4个小时后,出租车司机把钥匙送回来了。

四

24日10点,记者拨通了12348法律咨询热线。对方表示,因接线员被外派学习了,现在只能拨打8330148。

随后,记者拨通了8330148,咨询

了农村土地二次流转的事宜。对方回答,土地二次流转距今已有十多年了,再次要回经营权恐怕很难。随后,便挂断了电话。

12366纳税服务热线的接线时间是周一到周五上午8点半到12点,下午2点半到5点,周末转为自动语音服务。

26日上午9点,记者拨通电话后,询问房产契税相关情况。对方对契税及相关概念作了解释。记者表示没有听清时,对方又重复了一遍,并表示,可以根据咨询者的情况帮忙分析。

此外,记者也拨打了移动、联通、电信、商业银行和96598电力服务热线,这些热线提供的服务都很专业、及时。

在记者的测试中,多数热线服务人员业务知识熟练,可以快速回应来电者的需求,并提供解决方案;但在服务态度上,部分热线还没有达到“热情、主动”这一要求。

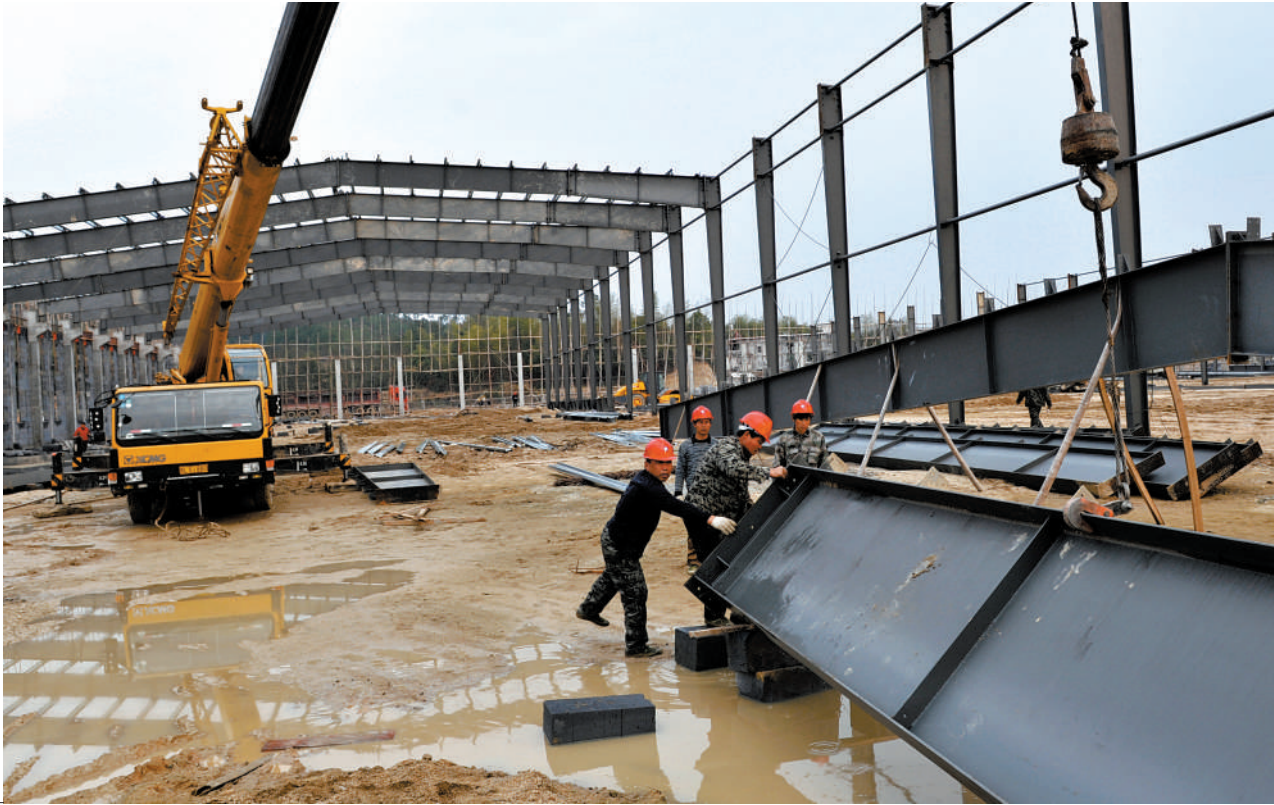


## 樊牌新城施工正酣

10日,通城县石南镇樊牌新城玉立工业园施工现场,工人正抓紧施工。樊牌新城采取“以企带村、企村共建”模式,以玉立集团为龙头,牌合、樊店两村新农村建设为载体,统筹城乡建设。项目总投资5亿元,分两期建设,计划建工业、特色农业、畜牧养殖及新农村建设4大功能区。

记者 程 慧

通讯员 李文书 杨必正 摄



咸安区人大

## 深入基层办实事

本报讯 通讯员周益民、薛继伟报道:连日来,咸安区人大常委会组织机关干部,沉到基层办实事。

为推进绿满咸安工程,区人大常委会为汀泗桥镇古塘村免费提供了价值2万余元的树苗;为解决村民创业遇到的困难,区人大常委会牵头组织财政、国土、农业、林业、农机等部门,现场办公,当场解决问题。

同时,区人大常委会还组织干部深入湖北成可鑫建设工程公司、咸宁中发矿业有限公司、天胜制衣有限公司等,了解企业愿望,帮助企业解决发展难题。

咸安区委组织部 26日,咸安区委组织部机关干部来到贺胜桥镇黎首村,开展结对帮扶、义务植树等活动。

当日,区委组织部干部栽植红叶石楠80株,给该村16户特困党员、特困村民、计生“双干”户送去慰问金共5000余元。

(樊辉、徐甜甜)

咸安区林业局 11日一大早,咸安区林业局将一辆满载树苗的汽车开进了桂花镇高升村。

正值植树时节,区林业局为高升村送来了枇杷、香樟、桂花等树苗近万株,动员户均栽种5棵树木,改善群众人居环境。

(卢炎中、徐元红)

崇阳林业局 12日,崇阳港口乡游家村村民汪大中将一棵棵桂花苗从车上卸下,高兴地说:“县林业局把树苗送到家门口,还不收一分钱!”

今年,该局计划投资100万元,购买桂花、樟树、银杏等绿化树苗1.5万株,赠送给全县12个乡镇,并派专人进行技术指导。

(沈忱、黄耀南)

通山地税局 12日一大早,通山县地税局干部职工来到城郊马肚山,开展义务植树活动。

此次活动让大家体验到了劳动的乐趣,增强了地税干部热爱自然、保护环境意识。

(胡庆华、陈惠妍)

崇阳县新闻宣传中心 连日来,崇阳县新闻宣传中心干部职工来到港口乡港口村,为群众办实事解难题。

该中心为港口村送去了价值8000余元的杉树苗,并与村民一起上山植树;给16户困难户发放慰问金共计5000余元。

(锦阳)

通城关刀镇 12日,通城县关刀镇百余名机关干部来到五流村油茶基地,栽种油茶苗。

该镇还邀请农技人员讲解油茶选苗、栽种、护育等技术。截至目前,该镇机关干部累计在五流村、新建村栽种油茶苗1000余苗。

(金显威)

清理污垢 规范停车

## 市城管局整治城区环境

本报讯 记者闻期骏、通讯员郑世明、汪伟报道:25日,记者从市城管一大队了解到,城区环境卫生整改正在有序推进。

全国爱卫办组织专家对我市创卫工作开展技术评估后,该大队对照《咸宁市创建国家卫生城市督办意见书》,扎实开展整改工作。

从3月起,该大队安排人员对淦河大道、温泉路、幸福路等地段破损的门店招牌进行了全面清理,并上门告知,责成店主及时更换破损招牌。

与此同时,该大队安排各中

队以及各路段包保管理责任人,对所负责片区、路段临街门店进行了一次全面排查,重点检查门店油污、污渍等。

截至目前,共责成临街店主清除污渍约1300处,清洗油污约200处。

为加大车辆规范管理力度,该大队对停车管理员进行了培训,要求管理人员从早上9点至晚上9点,对温泉路、潜山路、淦河大道、桂花西路和滨河东路等路段实行严格、规范的停车管理,车辆必须统一停放在施划的停车泊位上。

水沟堵塞群众烦

## 咸安路政快速疏通

本报讯 通讯员柯尊铭、黄璐报道:“我们反映没多久,问题就解决了,咸安路政大队的办事效率真快!”日前,看着疏通完毕的水沟,咸安区官埠桥镇渡船村村民纷纷竖起了大拇指。

20日,咸安路政大队接到官埠桥镇渡船村群众反映,称107国道一路段左侧经常出现水沟堵塞、水溢公路的现象,严重影响当地群众出行。前段时间遇到强降雨,一个2岁多的小孩子差点被冲走。

接到群众反映后,该大队大队长立即带领执法人员赶赴现

场。经现场勘验,初步认定是排水管老化,加上重型车辆过度碾压,造成了水沟堵塞。

随后,该大队紧急联系养护公司专业技术人员,一同研究制定修复疏通方案。

21日一大早,咸安路政大队便出动挖机、农用车各一辆,执法人员10余人,同公路养护人员一起疏通堵塞水沟。

经过11个多小时的加班加点,共疏通水沟200余米,清理污泥、弃土300余立方米,重新埋设排水管8节,彻底解决了水沟堵塞的问题。

## 扫描二维码无信息

工商:不一定是假冒伪劣产品

本报讯 通讯员张琦报道:近日,通山县工商局12315热线接到消费者徐女士的投诉,称在通羊镇一化妆品店购买了一瓶眼部精华液,回家后用手机扫描产品外包装上的二维码,居然显示空白信息。

徐女士在电话中说,自己曾多次用扫描二维码的方法成功查阅商品信息,这次却是空白信息,这瓶眼部精华液肯定不是行货,请求工商部门帮忙维权。

了解情况后,该局消保分局执法人员立即赶到商家,对该批次的眼部精华液开展调查。

经查,产品是由商家经正规渠道从该品牌湖北总代理进货的,商家也提供了合格的检测报告及进货凭证。

那么,为何正规商品的二维码扫描不出信息呢?该品牌化妆品厂商解释,每个消费者使用的手机扫描软件不同,有些软件因为数据库信息不足,会导致搜索不出产品信息,但这并不能说明产品质量一定有问题。

工商部门提醒,消费者如果怀疑产品质量存在问题,可与生产厂商联系进行核实,或向12315投诉维权。

更正

3月26日,本报二版《技术领先赢市场》一稿中,“该公司投资1200多万元,由原湖北煤矿机械厂改制而来”,应为“该公司投资1200多万元,系湖北煤矿机械厂改制后,由技术、销售、生产、管理等部门骨干人员联合创办”。

湖北咸宁农村商业银行股份有限公司

## 关于召开2014年度股东大会的会议通知

湖北咸宁农村商业银行股份有限公司于2014年3月26日以现场会议方式召开了公司第一届董事会第四次会议,会议审议通过了关于召开公司2014年度股东大会的议案,有关公司2014年度股东大会事项如下:

一、召开会议基本情况

- 1、本次股东大会是公司2014年度股东大会
- 2、股东大会的召集人:公司董事会
- 3、会议召开时间:2014年4月22日上午9:30
- 4、会议的表决方式:本次股东大会采用现场投票方式
- 5、会议地点:咸宁碧桂园凤凰温泉酒店(咸宁市咸安区龙潭大道1号)

二、会议审议事项

- 1、审议《湖北咸宁农村商业银行股份有限公司第一届股东大会第二次会议唱票人、计票人和监票人的提案》的议案。
- 2、审议《湖北咸宁农村商业银行

股份有限公司董事会工作报告》的议案。

- 3、审议《湖北咸宁农村商业银行股份有限公司监事会工作报告》的议案。
- 4、审议《湖北咸宁农村商业银行股份有限公司2013年度利润分配方案》的议案。

5、审议《湖北咸宁农村商业银行股份有限公司2013年度财务预算执行情况报告及2014年度财务预算报告》的议案。

- 6、审议《湖北咸宁农村商业银行股份有限公司章程修改说明》的议案。
- 7、审议《湖北咸宁农村商业银行股份有限公司股东大会议事规则修改说明》的议案。
- 8、审议《湖北省农村信用联社制度办法汇编》的议案。

三、出席会议的对象

- 1、公司登记在册的全体股东。
- 2、登记在册的全体股东均有权出席股东大会,也可以委托代理人出

席会议和参加表决,该股东代理人不必是公司的股东。

- 3、公司董事、监事和高级管理人员。
- 4、依照《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》规定可出席股东大会的有关人员。

四、书面回复

拟出席股东大会的股东须按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的规定,于2014年4月12日前,将出席会议的书面回复送达本公司,股东可以通过直接送达方式、传真方式、电子邮件方式办理回复。

五、会议登记办法

- 1、会议登记时间:2014年4月22日上午8:00-9:30
- 2、会议登记地点:咸宁碧桂园凤凰温泉酒店
- 3、登记方式:根据《公司章程》和《股东大会议事规则》规定的要求进行会议登记。