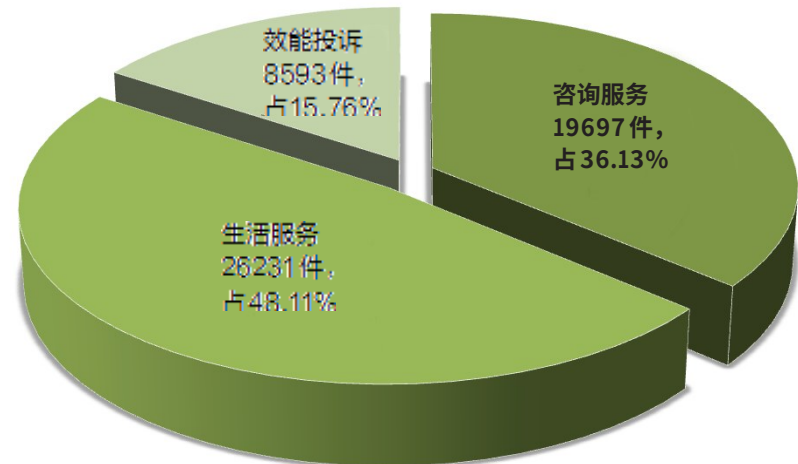


8890 便民服务平台一周岁了 受理诉求 5.4 万件 生活服务受捧

27 日，8890 便民服务平台迎来周岁生日。运行一年来，8890 日均话务量从 30 件提高到 203 件，截至本月 27 日 24 时，共受理市民有效诉求 54109 件，办结 52786 件，办结率 97.55%，市民满意率 97.8%。



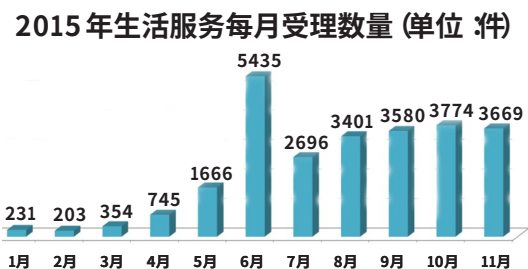
一年来，各类服务受理情况

□记者 俞晓赞

生活服务类 越来越多老百姓 通过 8890 解决生活难题

1.数字：
诉求量提高 22 倍

去年 12 月，8890 接到的生活服务类诉求 166 件，占总诉求量的 5.67%。今年 11 月前 27 天，生活服务诉求件 3669 件，占总诉求件的 70.88%，比开通之初提高了约 22 倍。8890 在为百姓解决生活难题方面发挥越来越大的作用。



2.亮点：
加盟商增加 2 倍 细分 200 类

8890 运营之初，加盟商有 170 家，主要提供管道疏通、家电维修、家政服务、开锁特业等服务。现在，加盟商团队已扩增到 332 个，服务项目囊括衣食住行共 20 大类 200 个小类。8890 不仅能提供卷帘门维修、补漏、粉刷施工等大众服务，还能提供锡艺修补、废油回收、建筑垃圾清运等小众服务。

积分管理 服务更有保障

今年 8 月份，8890 推出积分管理制度，全程跟踪、监督加盟商服务质量，提高客户满意度。对收费过高、被投诉次数较多的加盟商，8890 便民服务平台坚决予以清退，目前已经清退了 8 家。

3.典型事件回放：
水漫仓库 师傅紧急排水

8 月 23 日晚 9 点半，因为 2 楼洗手间漏水，英阁陶瓷市场郁先生的地下室仓库“水漫金山”。他向 8890 求助。10 分钟后，在派单电话铃声中醒来的邓师傅赶到现场，用抽水泵紧急排水。8890 师傅救急让郁先生大大减少损失。

车轮陷水沟 师傅救援脱险

今年 10 月份，从临安自驾到我市旅游的郭先生，开车经江南街道周元村时，车轮不慎陷入了水沟，发生倾斜。郭先生在路人的提醒下，通过 8890 联系到师傅获得救援。

药品保险柜打不开 急修未误治疗

7 月 21 日 10 时许，我市一家医院存放特殊药品的保险柜突然打不开。这些特殊药品几乎每天都要用到，医生第一时间拨打 88900000 联系开锁师傅，及时打开保险柜，没有耽误治疗。

傅，及时打开保险柜，没有耽误治疗。

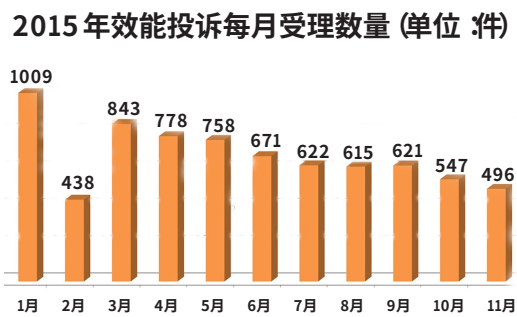
点评：

日常生活中难免会遇到一些小麻烦、小故障，8890 便民服务平台整合社会上各类商家资源，规范化管理，百姓足不出户，打个电话就能请到师傅上门服务，这样的平台确实方便了百姓的生活。

效能服务类 部门是否办实事有了监督者

1.数字：
效能诉求大幅下降

8890 后台数据显示，效能服务诉求受理量逐月降低。去年 12 月，受理效能服务类诉 1164 件，占 39.77%。今年 11 月，效能服务类诉求 496 件，仅占 9.58%。



2.亮点：
高效办理 2 小时传达承办部门

8890 实行“舆论监督”加“政府督考”模式，两小时即到达承办部门，承办部门在收到交办单后必须在规定的工作日内办结答复。涉及面广、情况复杂，不能限时办结的诉求事项，承办部门也需具体说明原因，并向诉求人反馈。

监督部门 为百姓办实事

8890 与各部门、单位建立快速反应联动机制，对每项效能诉求处理全程跟踪。在回访中，工作人员发现，个别联动部门在效能诉求办理过程中存在接收不及时、回复虚假等现象。对此，8890 及时向市督查考评小组反映，发挥了舆论监督作用，真正实现“拨拨就灵”。

3.典型事件回放：
修复引水天桥 解农民用水之急

龙山镇吕南宅附近引水天桥去年 8 月爆裂，今年 4 月仍未修复，种粮户眼看着过了早稻最佳播种时间还未能引水，着急不已。1600 米长的渡槽要全部重建，8890 将农民诉求反映给太平水库管理处后，管理处立即安排施工人员临时安装钢管引水，先暂时恢复渡槽引水功能，解了种粮户的燃眉之急。

道钉扎破轮胎 全面清理减速带

3 月初，吕先生开车经过东永一线梅陇路口时，车胎被破损减速带上的道钉扎破。8890 对此现象作了报道后，路政大队立即开展全面清理减速带行动。

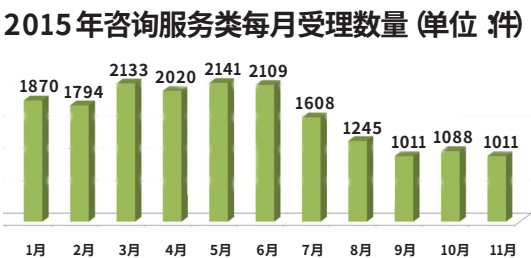
4.点评：

效能诉求件下降，说明百姓对政府工作满意度在提高。8890 已经成为联系政府和百姓的纽带。

咨询服务类 你问我答 信息包打听

1.数字：
办结率 100%

自平台开通以来，8890 平台的咨询服务极大地方便了百姓，共受理咨询服务类诉求件 15627 件，办结率 100%。



2.亮点：
拨打 88900000 百事知晓

高速路况查询服务是 8890 平台今年新推出的咨询服务。出行前，只要拨打 88900000 就能知道金华境内所有高速公路的拥堵情况、是否封道、有无分流引导建议、天气情况等信息。

8890 平台现可提供 25 类咨询服务，分别是号码查询、办结情况查询、政策法规、新闻媒体、人力社保、教育信息、医疗信息、法律信息、违章查询、客运信息、旅游服务、公共设施、快递物流、娱乐休闲健身、购物消费、住宿餐饮、天气查询、水电服务、加盟信息、志愿服务、失物招领、房产建筑、商业服务、金融贸易、矿业能源等。

3.典型事件回放：
避开施工路段 出行更顺畅

今年 9 月，胡先生准备自驾到建德。按照导航规划，他要先上金丽温高速，再转沪昆高速。他出门前拨打 88900000 咨询了高速实时路况，及时更改出行路线，绕过了施工路段。

4.点评：

8890 对社会上各类热线资源的整合不是简单的归并，而是党政资源、市场资源、社会资源等内容的大整合。通过 8890，小到日期查询、气象预报、挂号预约，大到法律援助、政策法规咨询、志愿服务等，都能够得到解决。

房源信息
幢房转让 2545 长城科源路七街一间 4 层楼转让 90 万,有意者联系 13017954228
标准厂房出租 2544 城区新区 14000 平米,带宿舍办公楼 15857980325,556711
华丰东路套房转让 2548 超低价转让华丰东路大套、中套、小套套房 13575692558,655588
城西厂房转让 2574 永武一线占地 6000 平,建筑 20000 平,位置佳 13906790406,513939
店面转让 2579 步行街拥军通信对面店面两间 268、270 号转让,占地 99 平方,三层建筑面积 311 平方 15105797766,727766 程
厂房出租 2583 金川工业区厂房 3800 平方出租,独门独户 521133,13429055533
厂房出租 2583 世雅工业区标准厂房三层 5300 平方出租 727489,15257930099
南苑路店面对转让 2586 两间 18368699201
新标准厂房出租 2600 武义深塘一至二层共 10000 平方 13967939267
工业用地转让 2608 长城工业区九鼎路 5000 平转让 13967937308,712884,633839
古山厂房出租 2617,10000 平方厂房出租。可分割,星月大道店面 10 间出租,芝英店面 6 间出租,电话 13967939267

整
整
告

入