

话务员没空喝水,也没时间去洗手间

整个12345话务大厅桌上没有水杯



张弛川 摄

本报记者 张弛川

一盏路灯不亮、一个坑等着填、交通怎么治理、政策如何解读?在镇江,只要你拨打12345,大大小小的问题,都可以咨询建议、投诉反映。“14岁”的热线,陪伴了市民5000多个日夜,100多位话务员轮岗,7×24小时在线。近日,记者来到镇江12345话务大厅,感受这条从不打烊的热线。

“我的孩子在培训中心学小提琴,还剩9节课,每节210元,准备退费不上课,但培训中心说只能退一半,买课没有优惠,退费就不应该打折。”……一个小时,话务员蔡敏已经接了7个电话,其中3个是消费投诉。紧急程度、是否回访、所属区域、归属单位、工单标题、诉求内容……蔡敏接电话的同时,熟练地在系统上填写相关内容。她还将输入法工具框调到最大,说是为了录入更准确。

放眼望去,整个大厅办公桌上都没有水杯,蔡敏告诉记者,忙起来实在没空喝水,也没时间去洗手间,干脆不放水杯了,“我来热线工作两年多了,一般一个小时接8个电话,一天接60多个,业务量最大的时候,一天上9个小时班,接100多个电话。我的嗓子现在沙哑多了,平时说话都小声些,保护嗓子。”

下午,蔡敏继续受理工单,而她的同事章群则在回访市民。“王女士,请问移动公司的处理结果您满意吗?”“陈先生,请问税务局的解答您满意吗?”……接到回访电话,几位市民都表示对处理结果满意,“谢谢你们啊,这么快就帮我解决了。”

到下午6点下班时,蔡敏共接了82个电话,其中一半是咨询类问题已及时答复,其余全部即时派单,每一个工单下面有一张流程图,清晰地显示工单进展。章群则回访了153位市民,对方全部表示满意。记者离开时,晚班的话务员已经上班了。

市域指挥中心镇江12345热线现场负责人孙俊介绍,去年,镇江12345共受理群众诉求1562357件,同比增长71.19%,按时办结率99.63%,综合满意率达到了99.07%,派发工单平均处理时长4.19天,总诉求平均处理时长1.60天,同比提速0.42天,服务质效进一步提升。孙俊说,去年12345热线划入新成立的市域指挥中心管理,依托“三级平台、全域共享”的指挥平台,相信12345热线能够在社会治理中发挥更大作用,“14年626万个电话,从解决小问题到推动市域社会治理,我们会一直坚持做民声的倾听者、决策的辅助者,为市域社会治理现代化镇江新实践贡献自己的一份力量。”

绿色工地助力绿色工程有序进行 扬州-镇江直流输电工程环保与高效并重

本报讯(记者 单杉)无人机在工地上方巡航拍摄,画面实时通过转播车传至总部平台,这是位于镇江新区的扬州-镇江±200千伏直流输电工程的工地日常。3月10日,记者在现场看到,工程通过“智慧工地”系统,有效保障了工程安全、环保、高效,绿色工地助力绿色工程有序进行。

何谓绿色工程?据了解,扬州-镇江±200千伏直流输电工程是国内首个由交流输电改造为直流输电的工程,建成后将成为全球输电容量最大的交改直工程,对国内用电需求大、电网饱和度高、新建空间有限的区域电网结构优化具有重要意义。

“项目预计将于2024年4月投产,将有效缓解苏北的清洁能源消纳问题,为镇江地区带来可靠的清洁能源。”业主项目副经理袁旭告诉记者,为保障工程顺利进行,现场工程管理采用了“智慧工地”系

统,配合智能单兵无人机等先进的手段,对现场进行实时管控,极大保障工程质量和现场安全。

项目工地在环保上下足了功夫,防尘网、高杆喷淋、围挡喷雾、洒水车……环保设备可以说是一个不落。与此同时,项目还成立了环保工作专班,安排人员定期对现场进行巡视检查,杜绝扬尘及其他环保问题,做到“环保管理人人有责,环保问题人人检查”。

现场施工项目经理陆国庆告诉记者,现场非作业区域已全部采用六针密目网进行全覆盖,无人机也会对工地覆盖情况进行全面检查。“现场洗车池、高杆喷淋、围挡喷雾,包括其余的施工作业面,全部采用的是降尘措施进行控制。”除此之外,现场基本上每隔50米就会安排一位人员,定期对固定区域进行打扫清理,通过“技防+人防”减少扬尘等污染。

句容获评全国自然资源节约集约示范市

本报讯(董婧 方良龙)近日,自然资源部公布了全国首批自然资源节约集约示范县(市),江苏有15个县(市)上榜,句容市榜上有名,为我市唯一。

句容市是矿产资源类节约集约的代表。近年来,该市将绿色发展理念贯穿于矿产资源开发利用与保护全过程,着力提升矿产资源开发利用水平,全面提高资源利用效率,推动矿业绿色、高质量发展。

“管理+利用”,积极构建绿色矿业新格局。句容持续优化矿业规模结构,矿山数量减少至5家,大中型矿山占比达40%。严格执行禁采区、保护矿区等管控要求,规范有序开采,高效利用资源,年度开采总量达482.09万吨,工业总产值3.16亿元。积极推进国家级、省级绿色矿山创建工作,入选国家级绿色矿山名录1家,入选省级绿色矿山名录2家。

“探索+创新”,试点打造“矿地融合”新样板。句容发挥资源禀赋优势,因地制宜探索生态价值转换机制,石矸山地下空间资源协同开发利用工程获省级试点。打造“矿地融合”的矿产开发利用新模式,强化该试点项目地下空间、土地、林地等高效利用研究,着力推动地下空间实现多种资源协同利用,努力形成一套科学支撑资源高效协同利用的管理体系,探索矿地融合发展创新管理范本。

“保护+修复”,着力描绘生态图景新画卷。句容深入推进废弃矿山生态保护修复,近几年共计投入8.97亿元,扎实开展废弃矿山地质环境治理和长江经济带废弃露天矿山生态修复,治理面积约6.08平方公里,新增农用地指标约2100亩,有效补充了该市项目用地指标,实现了生态效益和经济效益的有机统一。

公益广告 镇江日报社 宣

诚信，方能成人。