

## 政务大厅设“找茬”台，专听“抱怨”

### 崂山区政务办理大厅启用“请您找茬”服务台，确保群众反映问题件件有回音

□半岛记者 肖玲玲

服务效率快不快?服务水平高不高?服务态度好不好……这些都由市民、企业说了算。在崂山区政务办理大厅,如果办事人有哪些方面不满意,随时可以“找茬”,而且,为了方便办事人找茬,这里还特别在服务大厅的显眼位置开设了“请您找茬”服务台,并于8月30日正式启用。“市民有啥不满意的,可以面对面和服务台工作人员交流,有问有答更加高效!”崂山区行政审批服务局督查科工作人员董一萍表示。

8月30日上午,记者走进崂山区政务办理大厅,在大厅入口的右侧,服务台上放着的“请您找茬”牌子非常显眼,“在大厅办理业务,如果遇到窗口解决不了的问题或者对大厅的服务等各方面有什么意见建议,都可以直接到这个‘找茬’台反映。”崂山区行政审批服务局督查科工作人员董一萍告诉记者,虽然大厅里也设有意见箱,但相比而言,“‘找茬’台更直接一些,和工作人员面对面地交流,有一些服务方面的问题,现场能解决的就现场解决,比较复杂的办事流程等,我们会协调相关部门跟进。”

另外,政务办理大厅的30个窗口处,都放置了问卷调查表,就服务、流程等方面征集办事人意见建议。据现场工作人员介绍,对收集到的问卷、意见建议,崂山区行政审批服务局成立了群众满意度调查工作小组,建立了问题处置机制,及时进行汇总、分析、跟踪和反馈。对于窗口服务效能方面的投诉,服务专员将立即联系窗口首席代表,当场解决问题;对于反映设施设备等方面的问题,1~3个工作日答复反馈;对于反映办事流程、办事环节、办事时效等较为复杂的问题,服务专员将做好记录,3~5个工作日内答

复反馈,确保群众反映的问题件件有回音、事事有着落。

从“证照双向免费快递”到“新设企业免费代办”,从“午间服务”到“5+X”不间断服务,从“监督投诉热线”到“请您找茬”服务台,崂山区政务办理大厅行政审批服务在提速增效的同时,也更加有力度、有温度。主动设置“找茬”台专听市民“抱怨”,看起来自讨苦吃,可实际上传递的是最有温度的一种“看见”,是更为真诚的办事态度。让政务服务因群众“找茬”而更有“方向感”,从而实现了让群众办事效率更高,体验度更好,获得感更强。

## 最美地铁线，开跑“国庆号”

□文/图 半岛记者 郭振亮

蓝天、祥云、飘扬的红旗、青岛标志性建筑、激人奋进的口号……9月1日,全国首辆庆祝中华人民共和国成立70周年地铁主题列车——“国庆号”带着鲜明的青岛元素,从最美地铁线——青岛地铁11号线出发。

11号线的这辆主题列车采用外包车和内包车相结合的方式,车身上“中华人民共和国成立70周年”的LOGO设计鲜明大气、直奔主题;祥云、红旗营造出喜庆的节日气氛。行驶在青岛最美地铁线上,色彩明艳、设计动感的列车与沿途的蓝天白云、山海泉林相得益彰。

在地铁列车车厢内,五月的风、栈桥、青岛北站等青岛标志性建筑图案的嵌入,让青岛元素一览无余;从“中华民族一家亲,同心共筑中国梦”“不忘初心、牢记使命、永远奋斗”到“办好一次会、搞活一座城”“发起‘十五个攻势’”,打造山东面向世界开放的桥头堡”,列车的四节车厢同时唱响民族和城市的时代主题。

在开行的“国庆号”上,青岛地铁文化传媒公司的员工们开展了“给祖国的三行情诗”现场展示活动,在车厢内营造了浓浓的爱国氛围。

在车上,员工们拿起手中的国旗与展示板,展示板上印着每个人想对祖国说的“三行情诗”。用铿锵的声音阅读出来,彰显着人们对祖国的热爱。

“祖国腾飞70载,铸就了今天的举世辉煌,愿我们的祖国更加繁荣富强。”“我见过春风夏雨,秋叶冬雪;踏过南水北山,东麓西岭;心中始终依恋您啊,我亲爱的祖国。”“70年栉风沐雨,70年风雨兼程,我与祖国同心同行同奋斗。”一组组充满感悟的诗歌在车厢里响起。地铁员工们的爱国举动感染了车厢里的乘客,大家共同祝愿伟大的祖国明天更美好。

9月1日,市民甄女士刚从苗岭路站上11号线地铁,“在远处看,映入眼帘的是今天的车怎么是红色的?定睛一看,原来是庆祝新中国70华诞主题列车。这辆列车不仅外观好看,车内的图案更是清新,其中结合了青岛的标志性建筑,在车门上、窗贴上,都能看到与



列车的车身上处处体现着国庆主题。



市民们挥舞着国旗等待乘车。

其他车辆的不同。”

“刚一踏进车厢,就发现了这次的列车与往常不一样。尤其是外观,看着列车行驶过来,先看到的是红色的外观,感觉到了很鲜明的爱国情怀。因为我父母家在即墨,11号线的开通方便了我回娘家,现在每周回家看父母,都能看到国庆主题的列车,

感受到了不同的视觉体验,也特别能感悟对祖国的热爱,很感动。”市民陈女士说。

前来乘坐11号线的孙女士表示,列车的国旗红十分鲜艳,现在虽然还没到国庆节,但看到了主题列车,就觉得已经融入了国庆气氛中,能够感受到浓浓的爱国情怀。

## 迎客157.9万人次 崂山景区暑期接待创新高

□半岛记者 刘红 通讯员 王晶晶 王绪娇 李军

随着各大中小学开学,崂山风景区暑期旺季旅游也进入尾声。据统计,崂山风景区7月、8月累计接待游客157.9万人次,比去年同期增长12.2%。

据景区工作人员介绍,今年自7月份进入旅游旺季以来,崂山风景区客流量一直呈现持续火爆模式,据统计,仅仰口游览区两个月日均游客接待量7500余人次,最高峰12800余人次;崂山游客服务中心日均停车4000辆左右,游览区内每天都是客流爆满。华严游览区工作人员告诉记者,近两个月,游览区周边民宿的房间每天都是客满的状态,住客大都会提前做好攻略预订房间,而且十一假期的客房现在已经被预订六成以上。

## 送客3322.5万人次 铁路济南局暑运圆满收官

□半岛记者 马正拓

记者从中国铁路济南局集团公司获悉,8月31日,为期62天的2019年铁路暑运圆满收官。中国铁路济南局集团公司发送旅客3322.5万人次,同比增长10.5%。济青高铁、青盐铁路、青荣城际等高铁线路均刷新开通运营以来的单日客流最高纪录。

暑运期间,学生、旅游、探亲、商务流等多重客流叠加,铁路旅客发送量持续高位运行,中国铁路济南局集团公司发送旅客3322.5万人次,同比增加315.6万人次,增幅10.5%;日均发送旅客53.6万人次,同比增加5.1万人次;单日旅客发送量超过50万人次的天数达46天,8月24日发送旅客达67.91万人次,刷新了济南局暑运单日旅客发送量最高纪录。动车组累计发送旅客1980万人次,占铁路旅客发送量的60%,动车组旅客发送量同比增加348.7万人次,增幅达21.2%,济青高铁、青盐铁路、青荣城际等高铁线路均刷新开通运营以来的单日客流最高纪录。暑运62天,济南局累计增加始发能力达390万个席位,是济南局历年暑运运力安排最多的一年。