



12345便民服务热线大厅。 通讯员供图

泰安市12345便民热线春节假期“不打烊” “三方通话”及时排忧解难

本报讯（最泰安全媒体记者 毛洁）泰安市12345政务服务便民热线架起了政府与群众之间的桥梁。近日，记者从12345便民热线了解到，为了让市民过一个温暖、幸福、安全、祥和的春节，12345便民热线春节假期“不打烊”，24小时接听市民来电。在接到紧急来电时，12345便民热线启用“三方通话”机制，及时为市民排忧解难。

据12345便民热线值班长曹婧介绍，这几天，市民反映较多的是水、电、气、宽带、疫情防控、景区服务等民

生类问题。针对突发事件，12345便民热线本着“急事急办”的原则，启用“三方通话”机制，即在接到市民的紧急来电后，话务员第一时间联系承办单位，大大压缩了办理时限，推动市民问题尽快解决落实。除夕当天10时39分，东平县戴庙镇一位村民拨打12345便民热线，反映家中自来水管爆管。10时45分，话务员通过“三方通话”联系了东平县政府。11时18分，东平县政府工作人员回复来电人，他们已经联系相关部门将水管维修完毕。来电人对

12345便民热线和承办部门的高效工作表示了感谢。

除夕夜正是一家人围坐在桌前吃团圆饭、看春晚，其乐融融之际，12345便民热线工作人员舍“小家”、顾“大家”，坚守岗位，给泰安市民做好热线服务。当晚，12345便民热线接到岱岳区大汶口镇杨家庄一位村民来电，反映村里停电了。话务员立即启用“三方通话”机制，联系岱岳区政府，岱岳区政府安排供电所相关人员立即进行检查，并于当晚恢复供电。

12345便民热线“全时在线”的背后，是话务员全年无休的辛苦付出。据了解，12345便民热线结合往年春节期间市民来电反映较多的热点问题，整理汇总最新的相关信息上传到知识库，要求话务员加强业务学习，准确解答市民问题。为了应对春节期间紧急、突发事件导致电话量激增的情况，12345便民热线配备了充足的在岗人员，还安排补线人员随时待命，确保春节期间市民反映的诉求能够及时得到解决，提高市民的满意度、幸福感、获得感。

交通执法人员保障假期交通通行 严厉查处非法营运“黑出租”“黑网约车”

本报讯（最泰安全媒体记者 张建）春节假日期间，我市交通运输综合执法部门执法检查“不打烊”，保障交通通行安全，落实各项防疫政策，确保车辆和人员安全流动。

春节假日期间，市交通运输综合执法支队统筹安排值班值守、打击非法营运和高速公路保畅等各项工作，采取定点检查和路面巡查相结合的方式开展执法检查，以实际行动让群众安心出行、舒心过年。交通执法人员加大对火车站、高铁站、各汽车站、泰山景区等人流量较大区域的集中执法检查力度，严厉查处非法营运“黑出租”“黑网约车”“黑客车”及班线客车、旅游包车等的违法违规行为；严查巡游出租汽车驾驶员拒载，不按照规定使用计程计价设备、违规收费，途中甩客或者故意绕道行驶等行为；严查网约车驾驶员途中甩客或者故意绕道行驶、违规收费等

行为。

市交通运输综合执法支队各路政大队加大对高速公路巡查力度，对桥梁、隧道、急弯陡坡等重要路段进行重点巡查；加强与交警、高速运营单位的联防联控，保持信息沟通，及时处置事故，疏堵保畅，保障高速公路安全畅通。

春节假期，市交通运输综合执法支队出动执法人员384人次、执法车辆126次，检查车辆391辆次，巡查高速公路7858公里，协助处理交通事故19起，对公路桥梁、隧道涵洞、急弯陡坡、临水临崖等重点部位进行安全检查23次，清除安全隐患4起。

此外，市交通运输综合执法支队还组织开展了“情暖回家路”公路交通服务提升行动，用心用力温暖群众回家路，帮扶群众211次。



交通执法人员帮助旅客拿行李。 通讯员供图