

# “96150”:搭起百姓与政府的“连心桥”

通讯员 张旭

本报讯 “喂,您好! 这里是96150。请问有什么可以帮您?”对于这句温馨而体贴的问候语,在义乌想必不少人已很熟悉。为更好地方便群众,11月7日,96150服务热线与12345市长热线并轨,并统称12345市民服务热线。“现在原96150仍继续使用,有需要的群众两个电话都可拨打。”义乌市数据管理中心(以下简称数据中心)相关负责人介绍。

自2009年96150(就要义乌灵)热线上线,其便捷、综合、高

效的受理服务深受老百姓欢迎。据统计,通过96150接听受理的群众来电数量,从成立初期的平均每天几十个,增加到现在的平均每天4000多个,电话高峰期最多更是一天达到1.7万个。96150不仅成为义乌市民及外来客商经商创业、日常生活中不可缺的帮忙热线,也是当地百姓与政府之间的“连心桥”。

据悉,为更好服务当地百姓,一直以来,数据中心不断创新提升服务质量,一方面改进、完善受理中心内部运作流程和操作规则;另一方面,重视质量提升,紧紧围绕“心”字做文章,融入“最多跑一次”改革。比如,在遇到群众来电量大时,数据中

心将原来“三班倒”工作制改为“七班倒”,并增加夜间值班人员,有效提高受理效率。此外,数据中心还创新实施“回拨”制度,并在工作人员培训中,采取“我与群众换角色”的方式,实行评价打分。

通过改进提升,“96150”不仅会倾听、善沟通,还能帮忙解决问题。今年10月20日,96150受理员接到一位江西籍在义创业女士的求助电话,称其当天要参加成人大学考试,但找不到身份证。受理员随即帮其与考试学校、教育局等有关单位协调解决,最终该考生得以按时进入考场。



## 平安进校园 安全伴我行

通讯员 陈丽丹

11月21日,北苑街道政法办联合义乌市消防支队走进浙江师范大学附属义乌实验学校开展平安义乌宣传。活动中,工作人员向同学们讲解了消防安全、禁毒、反邪教等方面的日常知识,还展示了相关消防器材的使用方法,有力地推进了平安校园建设。

# 全国首家开放式商城消防安全宣传基地落户义乌

通讯员 宗琳玲 何志超

本报讯 “This fire fighting robot is so cool(这个消防机器人真酷)!”“119”消防宣传月期间,位于中国义乌国际商贸城内的全国首家开放式商城消防安全宣传基地正式投入使用,过往的中外客商纷纷驻足参观、体验。

义乌是全球最大的小商品集散中心,国际商贸城作为义乌的标志性建筑,营业面积550余万平方米,现有商位7.5万个,日客流量10多万人次,是国际性的小商品流通、信息、展示中心。

为切实提高市民及外籍人员消防安全意识,提升企业“自我管理、自我教育、自我服务、自我提高”的水平,义乌市消防支队创新宣传工作思路,将国际商贸城一区至二区二层连廊西侧摇身一变成为消防安全宣传教育基地。

连廊长约130米、宽约12米,共分火灾警示、消防宣传、消防知识三个区段,内容包含初期火灾扑救、消防常识二十条、“全民消防我代言”海报展、电动自行车安全保护事项等12个版块。此外,基地还增设了模拟火场逃生、地震屋体验项目,以及充满童趣的消防娃娃机、消防机器人,寓教于乐。



# 斩获全国消防最高荣誉 佛堂消防站实至名归

通讯员 何清

本报讯 11月7日,在第四届全国119消防奖表彰大会上,义乌

市佛堂镇消防工作站(专职消防队)荣膺全国119消防奖先进集体荣誉称号。这是全国消防行业的最高荣誉。

据悉,佛堂镇现有企业2300余家、高层建筑105栋、寺庙18座、古村落2个,常住人口20余万。古镇的平安,离不开佛堂镇消防工作站在防、灭火工作中发挥的重要作用。佛堂专职消防队于2008年建队,成立之初仅有12名队员,经过多年建设,现如今这支队伍已拥有专职消防队员38名,专职队下辖六个工作片消防救援中队56人,15辆消防车。

一直以来,佛堂专职消防队狠抓“队伍建设正规化、设施配备专业化、消防管控全域化”建设,高效出警2670余次,救援人员414人,挽回人民群众财产损失近10亿元。10年间,佛堂专职消防队曾成功处置“6·18”盐酸槽罐车泄露事故、“6·10”华义医药克拉霉素车间爆炸事故、“11·9”竹坑矿区坍塌事故、“11·18”嘉博朗毯业火灾等一系列急难险重火灾事故,并先后被评为浙江省标兵专职消防队、浙江省执勤岗位练兵先进集体、热心公益事业先进集体、119消防先进集体等多项荣誉。



# 义乌获评 “浙江省食品安全市”

通讯员 张娟娟

本报讯 近日,浙江省食品安全委员会公布了省级食品安全县(市、区)名单,义乌市名列其中,这代表着义乌被正式命名为“浙江省食品安全市”。

义乌市于2016年启动省食品安全市创建。两年多来,全市上下紧紧围绕上级关于食品安全工作的各项决策部署和创建要求,秉承“全域覆盖、全程监管、全员参与”原则,坚持政府主导、问题导向、长效攻坚、全面共治“四个最严”的准绳,在顶层设计基础上强化专业监管和业务指导,促进食品产业转型、行业提升,积极构建无缝隙、全覆盖的监管体系,形成食品安全长效监管机制。同时,义乌充分调动社会各界力量,全力推进创建工作,进一步增强了人民群众的满意度和获得感。

目前,义乌市已逐步形成“上下统一、责任明晰、运行高效、保障有力、全程监管、符合实情、科学合理”的食品安全治理格局,基本实现了食品安全整体水平、食品安全治理能力、食品产业健康发展水平和群众满意度“四个明显提升”。下一步,义乌将进一步完善工作机制、提升综治能力、推动转型升级、强化公众意识,以浙江省食品安全市为新起点,整装出发,推动全市食品安全再上新台阶。