


旅客“码”上有事 机场飞“诉”快办

青岛机场升级打造飞“诉”快办诉求收集平台



**提升基本公共服务
青岛在行动**

早报 10月16日讯 根据“民航服务助力行业恢复年”主题活动要求,青岛机场深入践行“真情服务”理念,凝聚各驻场单位力量,大力营造“有意见随时提、有想法尽管讲、有不满大胆说”氛围,升级打造飞“诉”快办旅客诉求收集平台(以下简称“平台”),为旅客提供投诉、举报、意见建议收集、服务评价等“一站式”线上服务。

让机场的问题在机场解决

充分运用信息化手段,在原有24小时服务热线96567电话受理诉求的基础上,开通线上受理模块。旅客可微信扫描航站楼内二维码,或通过青岛机场小程序、公众号等方式,实时反映设备故障、环境卫生、运行特情、寻求帮助、投诉抱怨等诉求。构建旅客需求受理、TOC实时调度、现场快速处置的“一站式”诉



意见收集二维码覆盖进出港全流程每一个环节。机场供图

求解决体系,建立问题受理、限时办结、跟踪问效的闭环管理机制,实现旅客诉求快速响应、快速解决。

进一步拓展旅客发声渠道,常态化收集服务诉求。在登机口、安检候检区、行李提取区、到达接站区等明显位置,利用航站楼内布局的120余个电子引导屏幕,将意见收集二维码覆盖至进出港全流程每一个环节。同时在各登机口80余个充电桌以及登机牌背面进行设计推广,最大程度方便旅客随时反馈意见、需求。平台试运行以来,旅客满意度达到

97%,成为服务热线96567的重要补充。

服务品质得到持续提升

在解决旅客诉求的基础上,立足数据应用建立旅客诉求分析机制,让每一个问题都成为机场服务提升的落脚点。聚焦旅客需求,以个案带动类案,不断优化服务流程和保障单卡,促进岗位服务质量持续改进提升。自平台上线运行以来,累计收到意见、诉求等有效问题134条,帮助各保障单位查找服务问题10余起,促进相关问题整改20余项。通过搭建多元意见收集平台、综合分析数据价值、出台相应机制文件、提高问题整改质效、加大问题整改力度等一系列有力举措,青岛机场服务品质得到持续提升。

青岛机场将不断完善平台功能,提升智慧化服务水平和协同作用,着力打通意见建议“最后一公里”,切实做到“件件有反馈、事事有回应”,不断提升优化服务质效,为旅客提供全流程、个性化和高品质的民航服务产品。

(观海新闻/青岛早报首席记者 魏妮邦)

早报 10月16日讯 10月16日,“海誓山盟 信守一生”山东省婚俗改革宣传服务活动走进青岛暨全省婚俗改革试点工作现场观摩会在青岛召开。

在全国婚俗改革实验区——青岛西海岸新区的婚俗改革观摩现场,全体与会代表观摩了青岛西海岸新区婚姻登记巡回点、胶南街道婚俗文化和家庭教育宣教基地、隐珠街道婚俗改革综合体等婚俗改革场景。

在隐珠街道婚俗改革综合体,记者走进青岛市首个婚俗文化馆——海贝婚俗文化馆。该馆建筑面积800平方米,外形庄重典雅,为三层仿古建筑风格,馆内通过图片、实物、文字等形式,灵活再现了三书六礼、跨火盆、抬花轿、拜堂等不同年代的婚俗习惯,集中展示了近代的婚俗文化及变迁。透过青岛本地域结婚过程中的优秀婚俗传统,引导广大群众感受婚姻之美、婚姻之贵、婚姻之义,从而更加注重“家庭、家教、家风”建设,倡树新时代文明婚俗新风。

自2021年获批全国婚俗改革实验区以来,青岛西海岸新区把婚俗改革作为精神文明建设、乡村振兴工作的重要内容,持续擦亮“爱尚西海岸”婚俗改革品牌,重点打造党建引领、群众自治、市场监管、典型示范四大婚俗

文明婚俗 为爱减“负”

山东省婚俗改革试点观摩会在西海岸新区召开



青岛西海岸新区婚姻登记巡回点。

改革机制,丰富婚姻家庭辅导、婚姻登记服务、文明婚俗礼仪、优秀婚俗文化、良好家风家教“五大场景”内涵。

3年来,西海岸新区先后建立婚俗



胶南街道婚俗文化和家庭教育宣教基地内展出的老婚书。

口。累计举办集体婚礼18场,集体颁证33场,参与新人1200余对,90%以上的党员干部带头签订文明婚俗承诺书,3000余对新人签名响应婚俗改革,西海岸新区喜事新办、喜事简办的文明婚俗蔚然成风。

(观海新闻/青岛早报记者 郭念礼 李茂 摄影报道)

讨薪遭遇“踢皮球” 法律援助解“薪”忧

李沧区法律援助中心顺利解决一起农民工讨薪援助案

早报 10月16日讯 来青务工找了一份垃圾清理装运工作,认真干了两个多月后却迟迟拿不到薪资,多次讨薪却遭遇公司“踢皮球”。近日,李沧区法律援助中心聚焦农民工依法维权现实问题,成功解决一起农民工讨薪援助案。

张某某系临沂来青务工人员,2021年8月、10月在甲公司处承包了李沧某工程垃圾清理装运工作,整个清运过程有两个多月。朴实的张某某想着自己年近六十、文化程度不高,能找到这份工作实属不易,于是他十分珍惜这次机会,任劳任怨地将垃圾清运工作完成好。但让

张某某没想到的是,完工后甲公司却拒付剩余的两万余元劳务费,并让其向总包方乙公司索要,乙公司又让其去找所谓的“承包人”熊某某索要。然而一番追讨下来,竟没有一方愿意支付张某某的劳务费,于是这场“踢皮球”式的讨薪持续了半年之久。万般无奈之下,张某某来到李沧区法律援助中心求助,希望通过司法程序维权。

李沧区法律援助中心工作人员详细询问了案件经过,对张某某讲解了农民工讨薪维权方面法律援助的优待政策。在了解具体政策之后,张某某请求法律援助中心指派律师维护其合法权益,随后,中心第一时间开辟了农民工维权绿色通道,当场指派山东青博律师事务所李单律师为其办理此案。为了能让案件尽快进入诉讼程序,最大程度维护当事

人的合法权益,李律师迅速撰写法律文书,并提交网上立案。考虑到相关公司存在互相推诿的情况,李律师根据证据情况一并将其诉至法院。

在李律师和办案法官的不懈努力下,甲公司最终将欠付的劳务费全部支付给了张某某,至此本案得以圆满解决。

(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰 通讯员 孙沙沙)