

# 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,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,促进相关服务问题整改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量,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/青岛早报记者 魏铌邦)

# 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。

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余对新人积极响应婚俗改革,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

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)

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