

本报 5 日公布 31 省区市民意通道,6 日随机调查发现有些热线不通——

热线为啥“不通” 相关地方回应

四川

信访办上不了自家信箱
源于体制不顺环节过多

本报成都 1 月 6 日电 （记者梁小琴）四川省政府网站“社情民意反馈信箱”为什么点不进去？相关负责人、四川省信访办副主任李传林今天接受采访时表示,这个问题已引起省委、省政府高度重视,相关部门正积极协调,商讨办法,争取尽快解决。

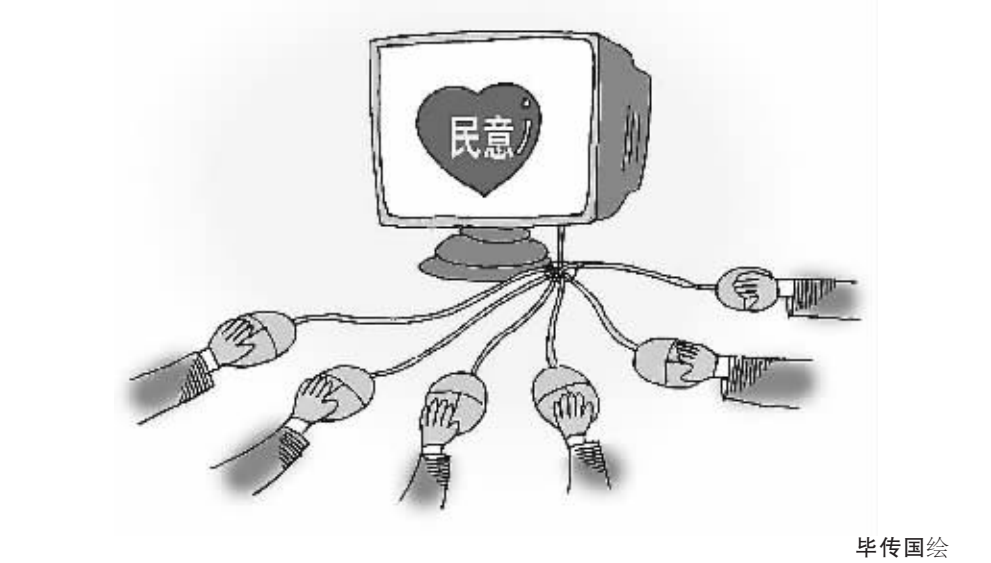
据李传林介绍,由于政府网站调整,他们自己也很久上不去这个信箱了,需要在网上办理的来访、投诉也无法进行,现在接受的全是来人、来函和电话信访。他无奈地表示,四川省信访办属于省委序列,而政府网站属于省政府序列,因此,每次网站调整都不会直接通知他们,而是先通知省委的网络技术人员,再转而通知信访办。反之亦然。四川省政府网站又隶属于国务院资源网,出一次问题,从下到上反映再从上到下解决,往往耗费很长时间。体制不顺加上环节过多,造成了管理脱节和效率低下。

天津

千万人口仅两部热线
将新增 16 至 20 部电话

本报天津 1 月 6 日电 （记者朱虹）针对群众反映的热线电话占线情况比较多的问题,天津市长热线有关负责人介绍,占线原因是多方面的,比如有些反映问题的电话时间比较长,今天 9 点整个一个电话打进来足足 25 分钟才挂断,这期间其他人再打电话就会占线。也有些重复反映同一问题的,比如一个小区暖气不热会有许多业主同时拨打电话。但主要原因还是电话数量太少。他同时表示,市长热线设有硬盘录音功能,每分钟的工作情况都会记录在案,不会出现值班员不接听电话或者将热线电话挪作他用的情况。

目前天津市的市长热线 022—12345 只有



毕传国绘

两部热线电话,虽然 24 小时不间断工作,节假日不休息,每天最多也只能接听一百七八十个电话,这对于天津市近 1200 万常住人口来说确实有些杯水车薪。

电话线路过少问题已引起重视,天津计划今年 5、6 月份建立市长热线统一受理平台,新增 16—20 部热线电话,由 60 个接线员三班倒 24 小时接听。届时每天接听数可达 1500—2000 个,将是目前的 10 倍,涉及群众比较多的问题可以全部覆盖。

广州

未通或许是转接故障
提议外包给中介机构

本报广州 1 月 6 日电 （记者李刚）听闻广州市长专线电话 020—12345 打不通,负责人郭晓岚回应说可能是坐席忙,也不排除是专线电话转接平台技术故障。

1 月 5 日上午和下午办公时间,本报记者曾多次拨打广州市长专线电话 020—12345,均被告知坐席忙,始终没有接入。郭晓岚表示,当日

广州市长专线电话 020—12345 一直保持 3 个席位接听,共处理有效电话 53 个,桩桩都有电脑记录,并没有感觉到转接平台有异常。

记者表示,是否因为骚扰电话多占用了线路,或者是有长时间的投诉电话,导致其它电话都打不进去?对此郭晓岚均否认,她说现在市长专线电话一般都可在 10—20 分钟处理完毕,长达一两个小时的特例有过,但极少,1 月 5 日全天没有。本报记者遭遇“拨不通”的情况可能是电话转接平台技术故障,或者是坐席遇忙。

郭晓岚表示,广州目前在市长专线电话管理上,无论是人手还是技术保障都有限,如果能像有些城市一样将接听业务外包给中介机构并汇总信息,可能是解决市长专线电话拨打难的一个途径。

广西

30 人日接千余电话
建议市民错峰拨打

本报南宁 1 月 6 日电 （记者庞革平、肖潘潘）“市长热线占线情况的确存在,但也需要市

民谅解。”针对记者反映的南宁市长热线偶尔“堵车”、“占线”现象,广西南宁市长热线办公室主任庞香卡解释,该热线最近日均接听 1000 个左右的投诉电话,但最多仅有 30 名坐席员接听。

庞香卡告诉记者,该热线从上午 8 时至晚上 8 时为人工接听时间,其余时间为语音接听时间。办公室目前有 35 人,其中包括 30 名坐席员,坐席员分为 3 班,平均下来每班次有大约 10 人接听电话。

庞香卡介绍,上午 9 时至 11 时、下午 2 时至 5 时为拨打高峰时间,与市民的“行政班时间”重合。她建议,南宁市民拨打市长热线电话要讲究技巧,尽量避开拨打高峰时间,可以在中午和晚上拨打,接通率会高很多。同时,采取电话留言方式也能向坐席员准确表达投诉、咨询内容,坐席员获知留言后也会积极回复。

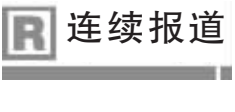
兰州

受编制和经费限制
只设两部市长热线

本报兰州 1 月 6 日电 （记者杨森）就本报 1 月 6 日报道兰州市长热线不易打通的情况,记者今天采访了市长热线的相关负责人。据介绍,兰州市长热线是由设在市政府内部的“市长专线办”具体负责,受编制和经费的限制,目前只有两部电话接听群众来电,远远“供不应求”。

这位负责人介绍,两部电话均是 24 小时开通,每部电话由 3 个人分早班、下班、夜班轮流接听。由于打电话咨询问题、反映情况的市民较多,供需矛盾突出,导致电话不易打入。另外,部分市民反映问题比较详细,有时一个电话要打近半个小时,也给保证电话畅通造成影响。

记者在采访前后分别拨打市长热线,昨晚拨打 3 次,接通 1 次;今天下午拨打 4 次,接通两次。



大陆海协与台湾海基会开启协商对话。因此,胡锦涛总书记的讲话提出,未来两岸同样可以在一中框架下,通过深化交流合作、推进协商谈判,逐步解决两岸关系中历史遗留的问题和发展过程中产生的问题。由此,增进政治互信,结束两岸敌对状态,最终构建两岸关系和平发展框架。和平发展是当今世界之趋势和潮流,和平发展两岸关系是中华民族利益之根本,以和平发展作为两岸关系未来发展的主轴,既是对历史责任的深思熟虑,更是对现实使命的清醒认知。

“海峡两岸中国人有能力、有智慧把两岸关系的前途掌握在自己手中”。这是两岸关系发展 30 年的经验之谈,依循胡锦涛总书记讲话绘就的蓝图,两岸同胞携起手来,共同推动两岸关系和平发展,这句话将是两岸未来的精彩预言。

本鸣

和平发展正其时也

观沧海

在《告台湾同胞书》发表 30 周年的时候,胡锦涛总书记发表了重要讲话。讲话甫一发表,便在海峡两岸乃至全球华人中引起强烈反响,不仅在于其内涵丰富、思想深远,还在于适其时也。

刚刚过去的 2008 年,海峡两岸关系出现重大进展——年中,海协海基两会重启协商机制;年底,两岸“三通”在《告台湾同胞书》提出 30 年后,终于基本实现。这两大突破,标志两岸已经建构出无形和有形的沟通桥梁,两岸从此站在一个新的历史起点。在沟通桥梁初步形成之后,

两岸接下来的路怎么走?两岸关系将走向何方?不仅为两岸民众所瞩目,也事关亚太地区乃至世界的和平稳定。胡锦涛总书记的讲话,恰逢其时地为两岸关系的未来勾画了一个愿景和蓝图,是一个指明方向的纲领性文件。

“两岸可以为此签定综合性经济合作协议”、“对于台湾参与国际组织活动问题,在不造成‘两个中国’、‘一中一台’的前提下,可以通过两岸务实协商作出合情合理安排”、“两岸可以适时就军事问题进行接触交流,探讨建立军事安全互信机制问题”……讲话几乎涵盖了目前

两岸民众,尤其是台湾同胞关注的所有焦点问题。去年底,在两会签定四项协议之后,台湾曾有人提出,两岸交流交往越深入,问题越复杂,也就越难推进。仅仅相隔一个多月后,胡锦涛总书记发表重要讲话,直面当前两岸敏感问题,既回应了部分台湾同胞的疑虑,更提出务实可行的解决途径。

解决途径说起来并不复杂,回首两岸关系 30 年来的曲曲折折,全在于对一个中国原则的违背与恪守。一中原则,是两岸建立互信的基石。正是在“九二共识”的基础上,两岸才通过



1 月 3 日,金门马拉松赛开跑。与此同时,厦门国际马拉松赛鸣枪。 图片来源:大公网

王尧(北京):1 月 3 日,一年一度的厦门国际马拉松赛与金门马拉松赛在同一天举行。两岸同时鸣枪、同时开跑。50 余名来自福建、浙江等地的长跑爱好者组团前往金门参赛,台北、金门等地的马拉松好手也云集厦门开跑。厦门金门门对门,交往很热络啊。

吴亚明(台北):是啊,此次金门马拉松赛还首次得到了大陆品牌企业的赞助。其实,两岸在马拉松赛事上的合作已经有年头啦。2003 年厦门举办首届马拉松比赛,金门运动员组团前来观摩,此后每年都有金门选手参加厦门马拉松赛事。2008 年,金门举办首届马拉松赛,280 多名大陆选手参加了比赛。这次,两岸主办的马拉松比赛在同一天同一时间鸣枪起跑,更加突出了马拉松赛两岸互动的主题,为两岸马拉松爱好者打造了一个欢乐的体育嘉年华,也为马拉

王尧:2001 年 1 月,根据台湾当局出台的《试办金马祖与大陆地区通航实施办法》,金门与大陆地区开始了俗称“小三通”的通航。如今,两岸“三通”已基本实现,对金门有何影响呢?

吴亚明:两岸“三通”的实现,理论上说当然会对金门“小三通”造成一定冲击。但从目前情况看,影响也不是那么明显。因为机票价格的原因,加之许多原来走“小三通”的旅客本来就在厦门有行程,所以还是会通过“小三通”中转。更重要的是,开放“小三通”后形成了“厦金生活圈”,吸引了很多金门人到厦门游玩、购物、置业。据非正式统计,金门人在厦门购买了至少 8000 套以上的房产,每日常由“小三通”前往厦门的金门人络绎不绝。金门人下班,坐傍晚五点半的渡船,在对岸自购的房子里住一宿,第二天

展望后“小三通”时代

金门的希望在大陆

本报记者 王尧 吴亚明

吃完早餐回到金门正好上班。金门没有麦当劳和肯德基这类快餐,想吃怎么办?到厦门。金门人夸张地说,吃完了,再外带一份,坐上船回到家还是热的呢。不过,人无远虑、必有近忧,金门人早就开始思考后“小三通”时代金门的发展前景和定位问题。2008 年 12 月 25 日,台湾成功大学、金门技术学院、东海大学和大陆的厦门大学在金门合办了一场研讨会,主题就叫《思考金门大未来》。来自两岸的专家学者 70 多人齐聚一堂,为金门的未来发展献计献策。

王尧:据台湾媒体报道,在此次会议上,台湾著名诗人、金门技术学院讲座教授郑愁予提出了打造“金门大学岛”的观点,反响很热烈。

吴亚明:是的,郑愁予在会上为打造“金门大学岛”请命,他建议将金门技术学院升格成大学,同时希望台湾的一流大学到金门设立分部,招收两岸学生,让金门成为两岸教育的接轨点。这一建议得到了与会者的响应,他们认为,目前台湾岛内对高校招收大陆学生尚有疑虑,金门正好可以作为试点。金门也具备打造“大学岛”、“大学城”的基本条件,金门技术学院升格成大学已获审查通过,很多中小学校校园都很宽敞,设大学、设分校都不必另建校舍,只需把老师请来就行。1 月 4 日的《联合报》也发表社论对此建议表示肯定,文中说,“三通”全面开始了,经由人民相互往来,货物互通有无,两岸自然会逐渐减少隔阂,增进情谊;但也有人认为,“三通”毕竟属于外层接触,而且稍嫌缓慢,不如“心通”更直接有效。让两岸青年在一起读书受教,即是一种“心通”,在共

海峡连线

武汉市长要求“勒紧腰带”

公务开支瞄准“零增长”

本报武汉 1 月 6 日电 （记者田豆豆）为应对国际金融危机,今年政府应“勒紧腰带”过日子!近日,武汉市长阮成发在市政府第五次全体会议上提出上述要求,并表示今年政府在会议、接待、出国和公车四个方面的行政开支必须做到“零增长”,严格控制各项行政成本。

对少数行政机关的铺张浪费现象,阮成发痛惜地说:“动不动就搞个开张、庆典、开会,纷纷打报告找财政要钱。”他透露,近期有两份申请购买公车的报告,都被他“打了回去”。

阮成发要求市财政局严格管理,凡年初未纳入财政预算的各种会议开支,一律不准再打报告到市政府申请经费,在财政局这一关就要“枪毙”,同时在更广范围、用更大力度推广公务卡等强化财政监督的新举措。

昆明公务接待出台新规

陪餐人数不得超客人

本报昆明 1 月 6 日电 （记者胡洪江）记者从昆明市公务接待工作培训班上获悉:昆明市对公务接待作出规定,严格控制陪餐人数,公务接待中主主人人数原则上不得超过客人人数,住宿费原则上由客人承担。

《昆明市党政机关国内公务接待管理暂行规定》明确提出,在用餐上,宾客来昆由市领导出面作陪,原则上安排宴请一次,实行住地就餐,主人数原则上不超过客人人数,工作人员安排工作餐,就餐标准按有关规定安排,菜品突出地方特色,烟茶酒水使用接待专用品。来昆客人住宿,原则上安排在定点接待宾馆。住宿费原则上由客人承担,特殊原因需减免费用的要另行请示。参加接待的对口单位及工作人员不安排住宿。