



1250 29877 44718

关注 粉丝 微博

服务乐清 <http://weibo.com/2505952710>

服务民生，服务乐清，“有事您说话！”乐清网络问效平台官方微博。

微博认证

乐清市网络新闻中心官方微博

申请认证

（上接第一版）

【@】网友的 邻家大姐姐

有没有人和我讲话啊？我的心好疼、好冷！这世界突然没有了容纳我的地方。

今年3月的一个下午，微博上突然出现的这句话引起了 @服务乐清 值班人员的注意，值班人员立即回复：怎么了？我们都在。

对方说：我没有什么想说的，我无话可说，我想消失。

值班人员隐隐感到情况不对劲，赶紧艾特对方：千万不要有这种想法，有什么事尽管对我说。放心，我都会在这里陪伴你的。亲，在吗？

终于，对方有了回复，称自己是乐清人，名叫小玉（化名），一位有两个孩子的母亲。当天，小玉和家人吵了一架，感觉心灰意冷，独自拎着行李来到火车站，打算离家出走。在火车站等待买票的时候，小玉通过手机发微博，感慨家再大也不会有人体谅我，遇事只会指责我等等。

值班人员了解大致情况后，耐心劝导：千万不要有不好的想法，没什么大不了的事。你吃饭了吗？在车站边上找个清静的地方吃饭，就当享受安静时光，然后抬头看看天，告诉自己不能这样一走了之，会很想孩子，孩子也会很想你。然后，笑一下回家

此后一个多小时内，从帮小玉分

析事情起因，到嘘寒问暖，再到鼓励其做一个坚强的人，值班人员指尖敲打键盘发出了数十条私信，倾听着，开导着。

网络的另一头，小玉倾诉着她的满腹委屈，等倾诉完了，情绪也发泄完了，最后拎起行李回家。19时许，小王发来微信：我到家了。并跟值班人员说88。直到此时，值班人员悬着的心才放了下来。

网友是一群可爱的人，只要给予耐心、热心与关心，再难的事也会啃下来。值班人员说，如今，小玉和 @服务乐清 成了无话不谈的朋友，还时常发私信询问哪里有义工活动可以参与。

跟小玉一样，很多网友觉得 @服务乐清 回复网友时语言亲切、态度温和，呈现出一个邻家大姐的形象。这个时候，它就像是心理热线，网友有什么心事都愿意与它私聊。

你真是个好微博啊，不是好人，加V里面最喜欢你了。你知道为什么对你的印象好吗？因为去年台风来的时候，我不在乐清又担心家里，几乎整晚都在刷微博，注意到你一整晚都在发台风的消息，所以我超级感动，你以后也要加油哦。在一大批铁杆粉丝的眼里，@服务乐清 真的就是一个邻家大姐姐。

【@】是百晓也是百度

请问办护照的地方下午是几点上班的？

石帆街道有一个番茄采摘园，求电话。

诸如此类的微博询问，值班人员几乎每天都会碰到。

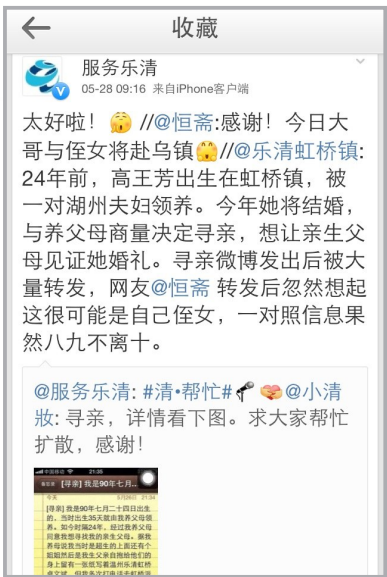
网友能想到艾特我们，就是信任我们，我们当然要尽自己所能提供帮忙。值班人员说，这就要求他们做一个百晓、做一个万事通。为此，值班人员搜罗了平时日常生活中常用的一些电话号码，并经常收集、保存报纸等其他媒介上的实用信息，以备不时之需。

经常有一些问题我们解答不了，这个时候，我们就会想办法发动更多的网友参与帮忙。值班人员说，有一次，一名网友发了一张气泡膜的图片，并

发微博问：乐清地区哪里有卖这种气泡膜？在线等！急！值班人员转发了这条微博后，网友的询问很快就有了答案，该网友称赞 @服务乐清 比百度还管用。

对此，中共乐清市委外宣办主任王挺说，@服务乐清 正是一个服务民生、服务群众的平台，服务的内容包罗万象，包括接受在线咨询、法规政策解释、便民信息提供等。同时，它更是一个网友之间传递信息、互相奉献爱心、互相服务的平台。它的一个很重要的运转模式就是把网友的问题转发到自己的微博平台上，其他网友看到了，就会不断地转发、评论、解答，最后，提问的人就能找到自己所需要的答案。因此，从某种程度上说，@服务乐清 这个活跃的平台具有一种黏性，把网民给粘住了，真正做到了服务乐清，乐清服务。

从指尖到心间 @服务乐清 无微不至



【@】微力量汇聚大能量

今年农历三月初十白石会市期间，一名少年爬到白石街道凤凰山山腰勤工俭学卖饮料。这条微博经 @服务乐清 转发后，各地网友纷纷响应。

小肩膀太累，爬山的人买一瓶。支持，去的话买一瓶。短时间内，这条微博被转发上百次，不少不在白石街道的网友特地驱车过去，为男孩加油。事后，有网友评价：@服务乐清，让我的心暖暖的，充满正能量。

的确，@服务乐清 的很多微博内容其实都很微小、很琐碎，可就是这些微内容、微力量集聚了大能量、正能量，引起了网友的共鸣。

2012年11月，乐成街道潘家垵村潘湖小学一名教师发微博说学校里的新乐清子弟急需暖衣过冬。

@服务乐清 帮忙扩散：经我们核实，该校学生确需暖衣过冬，请童鞋们一起帮帮他们吧。这条微博倡议

迅速得到网友的响应，并得到了乐成街道团工委和西象社区团工委的大力支持，后来，乐清外国语学校的14个班级和一个社团组织与潘湖小学15名学生结对，送来了羽绒服、书包、课外书籍，一些孩子收到礼物时激动不已。

同年11月底，@服务乐清 发出一条关于乐清振丰畜牧养殖场向温州大学赠送灰天鹅和大雁的消息，在网络上迅速蹿红。网友 萧山微联盟 看到后，与 @服务乐清 取得联系，希望乐清养殖户也能向萧山赠送灰天鹅。之后，乐清市委宣传部与市农业局一起，与养殖户卢纪标取得联系，卢纪标欣然赠送4只灰天鹅和2只大雁，给冬季的萧山湘湖增添了一丝暖意。

此事引起了各地媒体的关注，称乐清灰天鹅友好 使者 萧山，加深了两地的文化交流，而这一段佳话正是因为 @服务乐清 做红娘而成就的。

【@】两平台 捆绑 促进部门联动

由乐清市纪委（监察局）、市委宣传部主办的网络平台 乐清网络问效平台自2013年6月上线后，@服务乐清 与该平台实现了捆绑，帮助市委、市政府收集了相当数量群众对党委、政府工作的意见建议，并促成乐清各部门之间主动联动，一起解决网友关心的问题。

和 @服务乐清 一样，乐清网络问效平台接受网友的咨询、建言、投诉，值班人员将问效件转给相关部门答复办理。一般情况下，咨询类问效件要求在2个工作日内办结，投诉、建议类问效件要求在5个工作日内办结。逾期未办结的，予以黄牌提醒、网络问效抄告单甚至红牌警示等。

通过网络问效平台，@服务乐清 积极联系我市各部委办局，或咨询政策，或反映城市建设管理中不合理的现象，凡是网友提出的问题，都积极回应，努力解决。对于已办结的问效件，@服务乐清 及时发微博公示，附上该问效件答复链接艾特给网友。一些较典型的问效件，由《乐清日报》记者去采访调查，在《乐清日报》专栏e点通上刊登。

一网友建议柳市车站环岛处红绿灯设置成直行+左转，柳市镇当日回复采纳，3日后完工，有效解决了往柳黄路左拐的车辆拥堵问题。

有网友投诉 交警某中队咨询热线接线员态度恶劣一事，市交警部门立即进行核查，确认存在处置不当的问题后，交警部门作出对接警员扣除一个月考核奖的处罚。

一次，网友发布了一条市区东塔路因没有路灯给当地居民带来不便的微博，@服务乐清 积极与市供电局、

市市政园林局和乐成街道办事处进行磋商，并与网友保持互动。3天后，事情得到解决。之后，该网友在微博里说：一盏路灯温暖了我们的内心。

今年3月，一名在乐务工的网友向 @服务乐清 反映，称其女朋友在乐清一家幼儿园上班，后来幼儿园因无证被取缔，女朋友因此失业，工作了一段时间的工资没有拿到手。

消消气。我们帮你问问。值班人员第一时间安慰对方，之后立即联系市教育局，请求介入调查。第二天，这名网友私信报喜：工资要回来了，谢谢你们帮我联系教育部门，想不到微博的力量这么强大。

这样的事例不胜枚举，微博和网络问效平台的作用经常超出了我们的预料，啃下了不少硬骨头。值班人员说，去年7月26日，乐清上海花园别墅业主违法扩建侵犯相邻权，被实名举报。网友纷纷质疑，说上海花园的业主都大有来头，这事肯定解决不了。

此事经两个平台发布后，市住建局非常重视，局领导登门做违章户的思想工作，动员其在规定时限内自行拆违。与此同时，@服务乐清、乐清网络问效平台与《乐清日报》报网互动，e点通专栏重点予以报道。8月3日，上海花园的违章建筑被拆除。网友对这个处理结果非常满意，网上赞声一片。

柳市网友 小米 因为复杂的身世，一直是一名黑户，且因户口问题错过了去年的高考。去年6月24日，小米向乐清网络问效平台求助。问效平台、@服务乐清 和 e点通 互相配合，柳市公安局民警在详细了解情况后，承诺一个月内为其解决户口问题。当年7月26日，小米如愿拿到了她期盼已久的户口簿。

【@】走出网络时代的群众路线

@服务乐清 上线的初衷是为乐清网民建立一个政府提供服务的网络在线服务平台，近年来，@服务乐清 与乐清网络问效平台联手，通过在网络上发布信息，回应网民关切，为网民服务，其实是走出了一条网络时代的群众路线。乐清市委常委、宣传部长林霞说，我市相关部门的政务微博一直在与民互动、服务民生、舆情引导等方面做出积极有效的努力，@服务乐清 用微博语言与群众交流，拉近了政府与群众的距离，提供的是服务，畅通的是民意，获取的是民心。

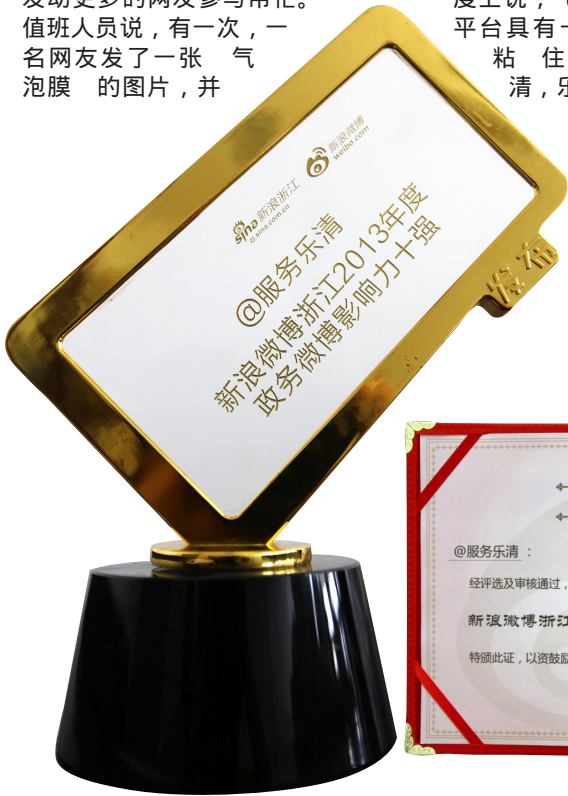
谈到今后的发展，林霞对推进 政务微博服务民生 的良性运作提出了对策。

首先，注重长效发展，建立规范的运营管理机制。要建立咨询与投诉响应机制，对于网民的业务咨询和投诉，进一步快速反应；要建立督促考核机制，将政务微博建设工作纳入绩效考核体系；要建立联动机制，注重网上、网下形成合力，推动网络民意向政府决策的转变。

其次，提升运营技巧，扩大政务微博的影响力。尽可能多地发布关系民生的政策措施，让更多的群众了解政府部门的工作状态和业务进展情况；对群众的合理诉求和期待作出快速反应，对暂时做不到或不能做的事情，坦诚地做好解释；多用通俗易懂、平和、朴实、有人情味的语言文字，提高微博信息的趣味性和生动性；利用各种载体和机会进行推广，提高粉丝活跃度，增强影响力。

再次，强化功能定位，提高政务微博的服务水平。建立信息发布、政策咨询、意见收集、互动交流等不同板块，提升微博内容的品质和针对性；通过微访谈、微直播、投票、微群、线下活动等多个维度，提升微博的建设层次；加强同微博意见领袖的交流与沟通，主动设置议题，邀请相关专家、草根名人和网友参与讨论，引导网上舆论。

不管是 @服务乐清，还是乐清网络问效平台，或者是其他部委办局的政务微博，都要奉行无微不至的为民办事理念，只有真诚地访民情、听民声、察民意、集民智、解民忧，才能让网络时代的群众路线走得更远。林霞说。



记者 刘言勇 摄