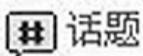
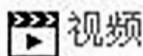


有什么新鲜事想告诉大家？

发微博2000多条,深夜还在回复网友提问 开通三个月的“城管微博” 是如何从质疑变成“有困难找城管”的 粉丝越来越多,问题也大大超出职责范围 一网友问,《丁丁历险记》什么时候上映



发布

你知道郑州市城市管理局官方微博吗?这是一个由三名充满朝气的年轻人所组成的团队。深夜还在答复网友,用“盆友”、“亲们”的网络语言来和大家交流。这家官方微博是怎么运作的,背后有一个什么样的团队?

晚报记者 廖谦 张玉东 文/图

刚开通时遭质疑 “真是来找骂了,哈哈”

8月16日,“郑州市城市管理局微博”开通,第一次发了这样一条微博:郑州市城市管理局是主管城市市政、公用事业、环境卫生、户外广告、市容市貌管理的市政府工作部门,各项工作与广大市民的工作、生活紧密相关。为了更好地体现寓管理于服务之中、在服务中体现管理的理念,我们开通了新浪官方微博,欢迎广大市民为城市管理工作献计献策。让我们携起手来,共建美好家园!

“紫色绿茶”回复:看起来你们写的挺不错,但人的问题才是根本,不提高你们人员的素质和管理,还有监督与约束,写得再好也是空话,因为根本不可能落实,也根本不可能有任何效果,所以请告诉大家,针对你们人员的整改和管理以及监督甚至惩罚的具体措施。谢谢!

“肖肖爱美食”:真是来找骂了,哈哈。
“爱在五月4171”:感谢给广大市民提供了一个骂人发泄的好地方。

遇到质疑、谴责不退缩

10月2日00:26,“青春盲目的勇敢者”问:请问你们是城管的干活?

“郑州市城市管理局微博”:哈,可以说是吧,当然这只是我们工作的一小部分,我们承担很多市政公用事业基础设施建设的任务,经常联系沟通,才能相互理解。节日快乐!

“青春盲目的勇敢者”:我是漯河的,我在网上看了你们执法时打人的视频,很气愤,不说别的,就说那对老爷爷老奶奶卖菜,你们去执法,他们那么老了你们也下得了手?我就纳闷了,你们家里没有老人吗?

“郑州市城市管理局微博”:接受您的批评指正,我们负责对各区域城市管理执法的指导工作,今后我们会进一步加强文明执法教育,大力倡导文明执法,接受大家的监督,您常来提宝贵意见。

“青春盲目的勇敢者”:批评谈不上!我只是发表一下自己的看法,特别是发生在自己的家乡!我特恼火……我真的很恼火,唉……不说了,说那么多也没用!

“郑州市城市管理局微博”:朋友,你恼火,是因为你热爱你的家乡;你愤青,是因为你希望正义和公平。如在这里,你我每个人都发表自己的看法,进行批评和监督,和我们共同努力,使我们改进工作,让执法人员公正、文明、规范执法,让群众办事方便、心情舒畅。所以说,你说的是有用的!

“蛋卷铁达”:做一个这样的客服,你让我想起来《白蛇传》的一个人叫“能忍”!



笔记本上,网友的各种问题、解决的情况都用不同颜色的笔记录下来。

通过努力,赞扬声出现了

“Lily-825”:为人民服务嘛,真应该这样!
“史璞”:我家里的暖气开始热了。谢

谢!政府微博都能像“郑州市城市管理局微博”一样:有接待,有反馈,有处理,有服务,就会社会和谐、天下太平。谢谢!支持!

常常回复网友提问到深夜

11月21日01:02,“郑州市城市管理局微博”说:亲们,有没有睡香?我是微博值班员小朱,想想这三天来大家陆续向我们反映的一些具体问题:部分市民朋友们家里暖气仍

然没有热起来,天冷多加条被子,我们会努力协调争取尽快让大家正常用热。部分朋友们反映的其他具体问题我们会努力协调解决尽快回复大家,再次感谢朋友们。

网友告知市领导,最喜欢的官方微博是“郑州市城市管理局微博”

截至昨晚7点08分,他们的粉丝已突破54151名,三个月发微博2004条。

11月7日,市领导在中原传媒集团调研时,几名网友说,他们最喜欢的官方微博是郑州市城市管理局的,他们不仅回复很及时,也

确实解决了不少问题。

市领导当即对身边的工作人员说,这是一个网络公开政务的好例子,要求以郑州市城市管理局的官方微博为范本进行推广。

天天回复到深夜的,是3名未婚男青年

这个官方微博背后,是一个什么样的团队?昨日下午,在郑州市城市管理局办公室周英杰主任的引导下,我们来到4楼一间办公室,见到了坐在电脑前的两个阳光小伙子,一个叫帝飞,一个叫胡家铭,没有见到小朱。

他们说,小朱叫朱志贤,感冒,在医院打针呢。
“我们是实名制值班,每个人值班的时候都会报上自己的名字。”小帝说道。他们三个

人在微博上分别是小朱、小帝和小胡,仨小伙都是大学毕业,25岁左右,都还没有成家。

周英杰是创建人,倾注了大量心血,利用闲暇时间坚持回复,戏称自己是兼职值班员。

他们这个团队是“A+B+C+兼职1X20000”。ABC就是3名值班的小伙,兼职1就是周英杰,20000就是城管局下属的2万名员工。他们肩上扛着的就是这2万名员工的形象。

跟职责无关的询问也耐心回复

小帝说,刚开始,他们遇到棘手问题也会退缩,比如一些网友提出的问题不属于他们的职责范围,牵扯到其他职能部门,协调起来比较麻烦,就找理由告知网友去哪里解决。

周英杰知道后,举个例子说,“小悦悦”之所以受到关注,说明社会缺乏爱心和责任心。作为政府的职能部门,网友反映问题就是信任他们,应该主动替网友联系有关部门。这些话,对这个团队启发很大,于是,他们找来各个部门的联络方式,遇到不是他们职责范围的问题,主动替网友联系、解决。他们联系过的部门有园林、电力、环保、建

设、房管、交通、交巡警、规划等,有时候,为解决一件事情要打好几个部门、几十次电话,还要到现场跟相关的单位和部门联合查看情况,商讨解决办法,然后通过微博回复给网友。

每天的午会,大家聚在一起学习,探讨如何拉近和网友的心理距离。

他们说,虽然是官方微博,但是不能用太严肃的语言,于是,他们在回复中用了“盆友、亲、木有”等网络用语。

粉丝越来越多,问题越来越多。比如,一位网友问:《丁丁历险记》什么时候公映?他们赶紧和影城联系,查询到时间表后,及时作了回复。

揭秘他们的工作方法 或许你们就能用得着

既要“微博控”更要“控微博”

周英杰说,作为新的网络互动平台,微博在发展在成长,要想把握和驾驭这个新生事物,就必须打造与之共同成长的学习型团队。

能否办好微博关键是靠人,他们提出了“不但要做微博控,还要控微博”的理念。把握微博的特点,让微博真正变成一个与群众互动交流的得心应手的工具。

周英杰说,微博面对的是一个非常广阔的平台,面对不同的人,不同的事,需要微博人员不断地总结经验,学习提升,只有这样,才能从容得体地跟不同职业、不同文化程度、不同性格的网友互动交流。

接受群众监督,听取群众意见,为群众办实事,努力塑造有责任心、使命感、有爱心、亲和力的城管新形象。

●工作要求

坦诚对话、及时处置、执著督办、尽快落实、件件回复

●微博风格

亲切、快速、认真、负责

●学习型的团队

坚持记日志,开好每日早午例会,总结经验,分享交流,促进协作。打造充满激情工作、心态阳光、学习进取、执行力强的微博团队。

●值班制度

八小时以外、节假日值班,时时关注微博舆情。

●工作机制

根据微博信息的采集、处理、督办、回复等环节,设A、B、C三个工作岗位。

秋冬护肤 就用

好脸色® 复合维生素EC霜

营养 护肤 美白 保湿

咨询电话: 13938593721 (市内免费送货)

康景:

耳鸣耳聋不是病 对症治疗不管用

美国AOBO首席耳鼻喉专家康景主任说:耳鸣耳聋是一种症状,只对准症状治疗肯定不管用。神经性耳聋耳鸣是听神经受损所致,而目前的治疗方法都是以扩张血管、营养耳神经等方法为主,都是针对症状来治疗,很多医院的医生都会说神经性耳聋耳鸣无法治疗。那么耳神经为什么会受损,受损的原因是什么?病因找不到,耳聋耳鸣当然无法治愈。

在中华爱耳协会的大力倡导下,康景主任应邀多次邀请于今日起在郑州免费帮你找耳聋原因,制定最佳治疗方案。(每天预约限20名)

预约电话:0371-87094455