

<<81890公共信息服务平台建设指>>

图书基本信息

书名：<<81890公共信息服务平台建设指南>>

13位ISBN编号：9787534138003

10位ISBN编号：7534138000

出版时间：2010-3

出版时间：浙江科学技术出版社

作者：胡道林

页数：267

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<81890公共信息服务平台建设指>>

### 前言

81890，这一公共信息服务平台，是经济社会发展到一定程度的文明产物。

她以市民需求为导向，以信息技术为支撑，以服务型政府为后盾。

服务于广大市民，具有时代特征，是在建设社会主义和谐社会中，一个不可或缺的新型的政府公共服务部门。

我国改革开放后，经济社会迅猛发展，人民生活水平得到了很大提高。

如何满足市民对高品质生活的服务需求和有效安置农村转移出来的富余劳动力就业。

已成为政府殚精竭虑考虑的大问题，也是建设服务型政府的一个重要课题。

81890公共信息服务平台的建立，为提高市民生活质量提供了有力支撑。

过去，市民生活有什么需求、遇到问题或困难，往往不知道从哪里能得到可靠的帮助和服务，对服务企业总感到不放心；而社会上有许多可以提供帮助的各类服务资源，却不知道服务对象究竟在何方。

81890改变了这种信息供求不对称、服务市场信誉度不高的状况，满足了市民多样化、个性化的服务需求。

81890公共信息服务平台的建立。

为开发家政服务岗位起到了积极作用。

## <<81890公共信息服务平台建设指>>

### 内容概要

为了将“宁波81890公共服务模式”运行的基本原理、规则和具体操作方法加以详细的说明，笔者编撰了这本《81890公共信息服务平台建设指南》。

从《指南》中，可以了解这个服务平台的概况、服务平台的建设、服务平台的工作规范、呼叫平台的应用、81890加盟企业管理、服务平台信用管理以及各种规章制度的制定实施等情况。

为使上述内容更加明晰且具有操作性，笔者还选编了一些案例，以供参考。

## 作者简介

胡道林，现供职宁波市海曙区人民政府办公室副主任，宁波81890求助服务中心主任，兼任中国家庭服务业协会副会长、中国家庭服务业协会研究会常务副主任、宁波市家庭服务业协会会长、81890服务业协会会长；中共浙江省第十二次党代会代表，宁波市第十二、十三届人民代表大会代表，中共宁波市海曙区第六、七次党代会代表。

荣获2006年“第九届全国职工职业道德建设十佳标兵”、“全国五一劳动奖章”、“2006年推动中国信息化进程突出贡献奖”、第29届奥运火炬手、“2009年国家民政部科学技术成果创新三等奖”、宁波市新中国成立60年来“60位为宁波建设作出突出贡献的先进模范人物”等多项荣誉，2010年4月被国务院授予“全国先进工作者”称号。

## <<81890公共信息服务平台建设指>>

### 书籍目录

第一章 公共信息服务平台概况第二章 公共信息服务平台设施建设第三章 公共信息服务平台组织建设  
第四章 公共信息服务平台数据库建设第五章 公共信息服务平台工作规范第六章 呼叫中心应用第七章  
81890加盟企业管理第八章 81890服务业协会管理第九章 81890志愿者协会管理第十章 81890义务监督员  
管理第十一章 公共信息服务平台信用管理第十二章 公共信息服务平台管理制度第十三章 公共信息服  
务平台案例选

章节摘录

插图：8.做好值班记录工作。

使用统一的《接线部值班日记簿》，实事求是地对其中内容进行考核记录，并将客人来访、重要事件以及交接班事项进行登记。

值班人员对值班记录负责。

9.负责每日报表的打印，核对求助情况。

10.完成部主任交办的其他工作。

3.3.10 接线部释疑小组工作职责为了不断满足市民个性化的求助服务，及时、有效剖释各类疑难问题。

特设立释疑小组。

1.以当班的释疑小组组长或副组长负责组织释疑小组开展工作。

2.当班的释疑小组成员有权受理班组成员疑难件的咨询。

3.对难度较高的求助件，释疑小组成员一时难以破题，由当班的释疑小组组长或副组长负责组织释疑小组成员进行会诊，并确定服务方案。

4.对释疑方案有争议，由当班的释疑小组组长或副组长负责向中心办公室汇报，如情况紧急，可直接请示中心主任，服务方案由主任确定。

编辑推荐

《81890公共信息服务平台建设指南》由浙江科学技术出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>