

12345热线

“十大服务之星”

评选活动



家里抽油烟机坏了,打12345;手机掉窖井里了,打12345……12345市政府便民热线服务中心在此推出2017年度“十大服务之星”评选活动。本报此次刊出市政府便民热线服务中心的9名工作人员的事迹,近期还将刊出各县区政府便民热线服务中心的13名工作人员的风采。11月17日,淮海晚报微信公众号将发起评选活动,由市民从这22位工作人员之中选出“十大服务之星”,期待您的参与。

12345,便民服务很贴心

“十大服务之星”评选活动启动



话务班长韩朋友:一个电话,一份责任

一年365天,一天24小时,市政府便民热线服务中心没有朝九晚五,没有节假日,只要市民有诉求,电话的那头就有人接听、处理。作为受理科话务班长,即使在下班时间,韩朋友也随时处于待命状态。韩朋友记得,去年10月3日,国庆放假期间,夜里11点左右,刚刚睡着的他被急促的手机铃声叫醒,来电显示:0517-12345,他不敢有半点犹豫,赶紧接起了电话。电话那头,当天的值班组长焦急地说:“班长,市民来电反映,他们小区的住宅楼裂了很大的缝隙,要倒下了。从晚上6点多到现在已经陆续有19名市民来电反映同样问题,整栋楼的业主都在楼下,不敢回家休息,已交办承办单位处理。”挂断电话,韩朋友立即判定,这样的事件具有一定的危害性,很可能造成市民财产损失,威胁人身安全。他立即向领导汇报,并同领导一起赶往现场了解情况。从2014年到现在,三年多的时光飞逝,类似的突发情况对他来说早已不足为奇。日常工作中,作为一名话务班长,他比普通话务员承担着更为重要的责任,对政策法规的理解更为透彻,沟通的技巧也相对成熟一些。每当话务员接到一些无理诉求,甚至指责的时候,他总是主动让话务员将电话转给他来接听。由于话务员的工作压力很大,而且必须保持耐心、细心、热情的状态,受理科将话务员的心理疏导作为一个重要工作进行统筹安排。为此,他经常想法子开展户外活动,组织大家夜游清江浦,让大家感受家乡美,同时纾解工作压力。“话务工作一方面承载着群众的希望和求助,另一方面代表着政府为群众排忧解难,具体到一件件事情中,我们一定要以群众满意为出发点和落脚点。”韩朋友说。

信息科杨光:做“热线”的守护者

“哎呀,我的电脑坏了”、“我的系统无法登陆了”、“话务区电脑全部无法接听了”……今年7月份的一天,12345话务平台电脑全线崩溃,话务人员因无法接听市民来电焦急万分。接到受理科的报告后,信息科立即组织人员进行逐一分析,全面排查。经过近12小时紧张的抢修,平台终于恢复了正常。杨光,就是信息科的成员之一,这次故障之后,他还认真主动地记下了故障日志,整理了排查中发现的一些问题以及未来遇到相同情况的应急处理预案。杨光到市政府便民热线服务中心信息科工作的时间不算长,但是他对这份工作的责任和重要性却有着非常深刻的体会。每天8点多钟,他要赶到平台话务区逐一排查接线过程中有无系统上的障碍,电脑运行状况,以及平台的各路服务器是否正常工作,以确保平台的正常运行。“平台的正常运作关系着百姓诉求渠道的畅通,而诉求渠道的畅通是政府工作的重中之重。”杨光说。杨光深知,随着智能化时代的到来,多媒体渠道的受理将会成为政府受理群众诉求的重要通道。为了提升平台的全媒体服务能力,他通过学习并借鉴其他城市网站、微信、APP等运行模式,对市政府便民热线服务中心的网站、微信公众号、APP等各项功能进行优化调整,并利用多种渠道推广宣传,增加关注度,让全媒体服务渠道畅通无阻,真正实现全覆盖、全方位、全媒体的各项功能。“信息科工作比较杂,但每做好一件事都能提升自己。”杨光说,“保证市民每一通电话都能打进来,市民的每一个诉求都能解决,这就是作为一名信息科成员的使命感和成就感。”

话务员周蓝蓝:用“四心”换“满意”

“听民声、聚民智、解民忧”,当2016年大学毕业的周蓝蓝第一次走进市政府便民热线服务中心,得知12345的工作理念时她就想到了,话务工作不仅仅是接电话那么简单,更重要的是能够全心全意为百姓解决问题,搭建起市民与政府沟通的桥梁。周蓝蓝说,话务员是一个具有挑战性的工作,不仅在于工作强度大,更在于如何更好地微笑服务。“这是我大学毕业后的第一份工作,刚开始没什么经验,也不太善于沟通,所以挺害怕接电话的。”她说,记得接第一个电话时,市民描述完问题后,她愣了半天说不出话来。随着业务的不断熟练,周蓝蓝如今已经能够轻松地应对每一个电话。“12345热线是一个受理、办理、反馈、办结的流程。”周蓝蓝介绍,她的工作是接听来电,判定市民反映的问题是否属于平台的受理范围后,记录工单进行交办处理。电话沟通过程中,需要谨言慎行,避免使用“请、您好、谢谢、对不起、再见。”礼貌用语之外,话务员热情洋溢的态度和语气,能够为平台树立良好的形象。工作一年多来,周蓝蓝给自己做了一番总结,也是对自己一贯的要求,那就是要做到“耐心、细心、用心、爱心”。之所以能够做到这“四心”,周蓝蓝认为,学会换位思考非常重要。今年9月6日夜间,一位先生来电反映自己的手机掉进了窨井里,非常着急。虽然当时并不是周蓝蓝的值班时间,但她辗转打了很多电话,才联系上住建局养护处,与工作人员协调,请他们帮忙拿出了手机。周蓝蓝说,每一个诉求的解决,她都会有12345话务员独有的集体荣誉感。

接线员倪玉美:认可是前进的动力

今年4月,倪玉美正式加入12345热线,成为一名普通的接线员。最初她以为工作内容就是“接接电话”,但是实际工作中,她真正体会到了接线员工作的不易,不仅忙碌是一种常态,有时候还会被误解、被刁难……倪玉美每天都会提前到岗,查看自己是否有需要跟进的问题,做好接线前的准备工作。很多时候,一开始接听电话后就会忘记时间,常常是一坐就是四五个小时,连上厕所的时间都没有。在和市民沟通交流的时候,手还要不停地打字记录市民反映的问题,做到“话毕单成”,也就是一个电话接完之后,单子也要写好,要将市民反映的问题都记录下来。一天接听和拨打电话能达到60多个,工作结束时,她常常觉得口干舌燥、无力说话。不过对于她来说忙碌和辛苦其实都不算什么,最让她感到委屈的是在接线过程中遇到的种种不理解。特别是有些不合理诉求无法解决,投诉的市民会迁怒于接线员,说一些责备的话。倪玉美说每次遇到这样的情况,总是觉得心里特别委屈,但是她始终坚持用亲切温和的语气和市民沟通,她这种积极的心态也感染了身边的人。工作结束后,倪玉美还会定期做一些总结,及时发现问题,解决问题。倪玉美表示,看似简单的接线员工作,其实其中牵涉了很广的知识面,因为遇到的问题总是五花八门,所以这是一个不断学习、不断拓宽知识面的过程。倪玉美说,每当帮助市民解决问题,听到市民说“谢谢”的时候,她都很开心,市民的认可是她不断前进的动力。



预审员沈玥:服务市民奉献自己

沈玥是12345热线的一名预审员,自2012年进入中心工作以来,她已经在中心工作了五年。五年时间,她从前台的普通接线员到回访员再到预审员,她一步一步脚印,尽心尽责,努力做好每项工作。预审员的主要工作职责就是将话务员提交的工单进行审核并派发到相应的政府职能部门,以便相关部门及时处理问题。每天不仅要处理市平台200到300个左右的工单,还有部分来自省12345平台的工单,所以工作量非常大。每天工作期间她没有一刻懈怠,在两台电脑之间不停转换,力争当天的工单当天派发完毕,绝不拖到第二天。沈玥介绍,预审员的工作需要了解各个政府部门的职责分工,以便于将工单合理派发,全市有几十乃至上百个政府职能部门,她需要和这些部门的工作人员有效地沟通。面对繁重的工作,她总是一丝不苟,事无巨细,力争每位市民反映的问题都能得到有效的回应。12345热线每天都会接到各种投诉、咨询,问题非常庞杂,时有难以解决的问题,所以这就需要预审员用自己的智慧来解决。有一次市民反映每天都有大量机动车停放在中国南北地理分界线标志园南侧,希望相关部门能够对此进行管理,因为考虑到该处为淮安地标性位置,车辆在此停放确实影响到城市形象,但因车辆的停放地点不属于道路范畴,交警无法直接处理。经过再三考虑,沈玥决定与市住建局沟通,请住建局在四周设立护栏或者石墩,以此来阻止车辆在此停放,这个方法巧妙地解决了这个难题。沈玥说,作为一名12345热线工作人员,不仅基本功要扎实,同时面对很多难解的问题时还要学会用巧妙的方法来解决问题。她说,希望尽自己的一份微薄之力,努力方便市民、服务市民。



质检员王燕:工作严肃生活暖心

五年前12345热线刚由市长热线转型升级而来,王燕在那时就加入了12345热线,是属于最早的一批话务员,期间她经历了热线的成长与发展壮大,热线对于她来说,就是第二个家,她总是用心呵护,同事对她来说就是兄弟姐妹,大家相互扶持,共同成长。在热线中心工作的五年,王燕曾经在各个岗位上历练过,包括接线员、回访员、预审员。现在她是一名经验丰富的质检员,每天对话务人员的录音和工单进行“质量检查”。凭借自己丰富的经验,她努力引导每一个话务员更好地完成工作。对于发现的共性问题,通过案例分析会、录音点评会、质检分析会等形式对话务员进行辅导。她是一个严肃的质检员,对待话务员考核,始终秉持着公平、公正的原则。对于热线中心的58名话务员来说,王燕还是一个暖心的大姐姐,性格开朗,乐于助人,特别是对新入职的话务员总是非常关照,她能够将复杂的知识简单化,专业的知识实用化,让新人迅速积累业务知识,快速融入新的环境中。由于话务员常常碰到一些投诉、抱怨等情况,负面情绪难以避免,她总是尽力帮助大家排解心理压力。令她印象深刻的是,在新进人员中有一个河南姑娘,各方面都很优秀,但是语言成了最大的障碍。有一天一位市民打电话反映问题,由于没有听懂方言,盱眙市民贵备她,姑娘感到很委屈,电话结束后,她偷偷躲在角落里哭泣。王燕观察到姑娘的情绪变化,鼓励并安慰她,业余时间,还花了很多时间用方言和她交流,帮她提高业务能力。王燕说,不管是接线员、回访员、预审员还是质检员,每个岗位都很重要,也都很辛苦,但是她说,这是一个付出就会有收获的工作,每当听到市民说下水道通了,施工停了,路通了,问题解决了,王燕都会会心一笑,所有辛苦付出也就都值得了。



话务员范丹:幕后英雄默默奉献

在12345热线话务中心的墙上写着这样一段话:“虽默默无闻,但联系千家万户。”这段话让我深深地感受到政府热线每一位话务员的职责。”12345热线话务中心话务组组长范丹感慨道,作为一名话务员,必须牢记话务员职责,以热心和微笑去面对每一位市民的来电。2013年,23岁的范丹第一次走进12345热线话务中心。“刚开始我以为12345和10086差不多,只需要进行业务解答就可以了。”范丹笑着说,“没想到和想象中的完全不同。入职四年,范丹学会从电话中判断来电反映问题的市民的情绪,并且能够用不同的语言去安抚激动的市民,“要站在市民的立场去思考问题,想市民所想,急市民所急。”话务员的工作很辛苦,24小时的工作性质意味着经常性的夜班,“一个月大概有六到七个夜班,从晚上9点到第二天早上8点,不过有时我们下班时间是无法确定的。”范丹告诉记者,去年4月1日夜班临近下班时,市民高女士来电求助。她家人患有动脉夹层,正乘坐救护车从二院转往南京,高女士途中改变主意,希望12345协调让120将其家人送往北京医治。由于担心患者的情况,范丹立即联系多个部门寻找解决方案,“我从120指挥中心得知,患者的病情不适合长途转运至北京。经过协调,高女士最终听从专业意见将家人送往南京治疗。”自从走上这个岗位,范丹陪伴家人的时间少了很多。“女儿幼儿园举办的亲子活动,我已经缺席很多次了。”谈起3岁的女儿,范丹感到既愧疚又自豪,“她从来没有责怪过我,反而还会安慰我说,‘没关系的,我知道妈妈是要去帮助别人’。”作为一名有着责任心,并且舍小家顾大家的话务员妈妈,范丹以热情又温暖的服务态度帮助每一位来电市民。



话务员谷丽丽:心系市民服务市民

谷丽丽是12345热线的第一批话务员。“我是2012年走上这个岗位的。”谷丽丽笑着告诉记者,刚进来的时候她们有个为期半个月的培训,因为表现优秀,她被选中送往南京进行相关学习。“当时我的孩子才7个月大,还没断奶。”考虑再三,谷丽丽选择了给孩子断奶,前往南京进行培训学习。谷丽丽感慨道,12345是一座桥梁,更是一个承诺,“要成为一名合格的话务员不是件容易的事情。作为政府热线的话务员,接听电话要热心、聆听意见要诚心、了解情况要细心、排忧解难要真心、处理问题不偏不倚,必须时刻做到心系群众、方便群众、服务群众。”2017年5月18日中午,谷丽丽接听到一位南京市民的来电。“这位市民反映自己与妻子离异,孩子跟随妻子回淮安生活。”谷丽丽告诉记者,由于来电市民与前妻在淮安没有房产,便打算将孩子户口迁入住在开发区的外婆家,但是该套房屋产权是归孩子外婆所有的,所以孩子上学成了问题,“他们希望12345能够帮忙协调孩子就读溧阳路小学。”怕耽误孩子上学,谷丽丽立即联系了开发区社会事业局教育处,了解到户口迁入属于空挂户现象,要由社会事业局在全区范围内统筹安排入学。“随后我将这一情况反馈给来电市民,他表示孩子户籍原本是在淮安的,只是他们在南京购房后将户口迁出了。”来电市民又咨询了入学要求和户籍登记办理时间,谷丽丽意义心解答,同时帮他再次联系社会事业局进行咨询。“认真接听每一通电话,努力做到话毕单成。”谷丽丽这样要求自己。



回访组组长孟莹:做好细节坚持不懈

“每天不需要做多么大的事,只要坚持把工作上的每一个细节做好就是一件了不起的事。”这是12345热线回访组组长孟莹一直秉持的观念。2012年平台刚建成,孟莹就在受理中心工作了,5年中她和12345热线共同成长。“从刚开始的一无所知到现在的得心应手,从一个普通的一线话务员开始,到预审岗、回访岗,对于受理中心的每一个流程我都可以说是了如指掌。”孟莹说,她每天上班的第一件事就是打开电脑,通过系统查看“我的待办”中有多少未签发的回访工单,然后根据工单量来分配和安排一天的回访工作。“一般是在150到180个左右,并且这些都是当天必须完成的。”孟莹告诉记者,有一位市民经常来电反映投诉相关通信公司流量超标却没有短信提醒,“我们交给该公司很多遍了,该公司也给我们回复表示,已经和用户协商将超出的费用全额退回了。我们在回访中也确认了市民收到退款,但是这位市民仍然对移动公司没有短信提醒表示不认可,并多次来电反映投诉。”尽管如此,孟莹没有丝毫不耐烦,依然向来电市民耐心解释,这是属于该通信公司的内部操作流程,她们会将市民的意见进行记录,向该公司进行反馈,然后等待该公司的后续优化。“这是本职工作,不管电话多难回,我们都要以饱满的热情和市民对话,用足够的耐心去化解市民的情绪。”孟莹这样说道。淮海晚报记者 姜晴 刘晓兰 孙婧

