

听得见的微笑

——写在德州市12345市民热线开通一周年之际

“您好,有什么可以帮您?”这是市民拨打12345之后,听到的最熟悉的声音。18日,当记者走进12345市民热线的办公现场,看到接线员头戴耳机,受理市民打来电话反映的诉求。除受理投诉问题的声音外,只剩下录入问题时敲击键盘的声音。在每位接线员的桌子上都摆放着一面镜子,要求接线员在接听电话时保持微笑,虽然通过语音联系,无法看到接线员的面容,但是12345的接线人员始终相信,保持微笑能够让拨打12345的市民感受到接线人员的热情和耐心。“让微笑听得见”成了12345市民热线所有人员的目标和座右铭。

2011年,德州市政府提出电子政务化工程建设构想。德州联通作为德州主体通信企业之一和最大的基础网络运营商,积极协助政府搭建12345市民热线网络平台,从采购呼叫中心设备、电脑终端设备等硬件设施,到软件开发、话务人员配备管理等与市政府展开了全面而深入的合作,力求建设一个“百姓与政府沟通”的综合性呼叫中心。新12345市民热线正式启动后,德州联通公司为了更好地服务政府工作,专门成立了德州联通12345市民热线受理中心。

德州联通12345市民热线受理中心现有接线员50名,绝大部分为女性,均为90后生人。“90后大多是独生子女,在家都是娇生惯养的,但是作为12345工作人员,不仅要承受繁重的工作压力,更要承受沉重的心理压力,因此

每个人都不简单是一名接线员,不仅需要成为全能人才,更要学会控制自己的情绪。”德州联通12345市民热线受理中心郭春芝经理介绍。

12345工作人员需要面向全市人民,处理各类问题,因此“成为全能人才”一点也不夸张,而要实现这一点,加强接线人员的业务知识学习和技能培训显得尤为重要。为了提升综合服务水平,德州联通12345市民热线受理中心建立了知识库,并通过各单位现场授课晨会、周例会、月总结等多种形式,让12345市民热线受理中心人员全面熟悉和掌握我市各个单位的职责职能、政策法规、办事程序,从而规范受理中心接听电话、诉求应答、工单记录标准,提高直接答复质量,提升业务能力和服务水平。“有时,我们和接线员父母交流的时候,他们好多都说,12345市民热线不仅是个工作单位,更是一个培养人的好地方,通过在12345工作,孩子们的性格更成熟、稳重了,和父母之间的交流也更畅通了。”郭春芝经理笑着说。

控制情绪是这些工作在12345的“90后”接线员们所面临的最普遍也是最难面对的事情,而控制情绪最有效的方法,就是在这些年轻女孩子心中建立起为百姓排忧解难的使命感和责任感。大部分的市民拨打12345热线,都是遇到了难以解决的问题,一般多少都会带着一定的情绪。接线员们需要做的是耐心聆听市民诉求,认真解答,解决市民遇到的各类麻烦。“接起电话来,个别

市民情绪很激动。”已经在12345市民热线工作一年的张艳秋向记者介绍,“刚开始参加工作时,遇到情绪激动、态度不好的市民,就不愿意帮着解决问题。时间长了,学会了换位思考,想到自己如果遇到类似问题,肯定心情也是不好的。事情能够得到解决,才是最好的处事方式。我们的职责就是解决市民的难处。所以,接听电话时,我们一心想做的就是抓住市民着急的原因,梳理市民反映的问题,然后尽快协调帮助市民解决问题。”

在德州市政府12345市民热线开通的时间里,德州联通12345市民热线受理中心共受理市民诉求50余万件,日均受理诉求2000余件,服务满意率达到98.53%,受到社会各界的普遍认可和高度赞扬,收到锦旗20余面,来电表扬400余个。

2012年1月1日,在原市长公开电话基础上,经过德州联通公司的扩容升级、资源整合后,全新的12345市民热线正式启动。12345一个号码对外,集中受理群众诉求,受理工作人员根据诉求性质,进行直接解答或者形成工单转承办单位办理,各承办单位在规定时间内办结承办事项并及时反馈办理结果。

德州联通12345市民热线受理中心经理郭春芝介绍,为了更全面、高效的服务,从2012年9月份开始,12345市民热线扩容,席位由原来的30个增加到了36个,话务人员也从最初的10名增加到现在的50名。目前,12345市民热



12345市民热线工作现场。

线实现了全年无休、全天24小时接听工作体制,成为德州市最繁忙的热线。

除了优质的服务,网络的畅通是12345市民热线得到百姓认可的另一条生命线。德州联通凭借雄厚的网络和技术优势,采用自主研发的网络软件平台,实现了市民诉求网络派单、责任单位网络接单、办结网络回单的闭环处理流程,为市民诉求“事事有回音,件件有落实”提供了有力的网络流程保证。同时,为了保证在突发情况下12345市民热线网络平台能保持正常运转,德州联通公司对网络平台的设计达到了“双路由、热备份、无缝切换”的级别,举例来说,每个12345接线坐席均有两个网络接口,均处于工作状态,如果在用接口出现问题,立刻倒换到另一接口,可继续使用;另外,对于所有12345热线平台的后台数据库都进行了双备份,且备份为“热备份”,即一个数据库出现了故障,系统会自动跳转到另

一个数据备份,丝毫不会影响系统的正常使用。所有这些,切实保证了12345市民热线平台出色的稳定性。

据记者了解,目前,德州联通公司根据市政府需求,正在进行新一代系统的研发和测试工作,新一代的系统将会为市民提供更加便捷、高效的诉求解决方案,同时新一代系统也由单一的呼叫平台转型为集呼叫和信息采集为一体的综合性网络系统,可以实现为政府相关部门提供更为细致、精准的民生、民情报告。

“让每一个市民听见我们的微笑”,这是德州联通12345受理中心每一名员工的心声。这微笑的背后凝聚着德州联通服务政府、服务百姓的责任感和使命感,更凝聚着德州联通更好地搭建百姓与政府沟通桥梁和纽带的美好愿景。

(孙婷婷)

本版编辑:刘岩 美编/组版:赵秋红



iPhone 5

精彩体验 超越期待

只在沃3G 21Mb/s 高速网络

★沃3G丰富应用 ★预存话费0元购机 ★国际漫游通达247个国家和地区

0元购机
选择286元套餐

1299元购机
选择226元套餐

3899元购机
选择66元套餐

