

走进东营市12345民生热线

百万通热线微笑聆听 搭建百姓与政府间的连心桥

本报记者 解岩

新职员

不敢多喝水,生怕耽误接电话

上午8点30分,是东营市12345民生热线的工作人员们正式上班的时间,刚刚在这里工作了两个多月的小徐每天都会提前约15分钟到达单位,第一件事便是打开电脑,查看一下东营市12345民生热线受理系统,再了解一下当天各部门的新动态,正式上班时间也就临近了。小徐赶忙接上一杯水,准备开始上午的工作。

“一上班就会有热线接进来。”小徐说,在来到12345民生热线上班前,她从没想到过这份工作对于工作人员的要求如此高。“涉猎面真的太大了。”记者注意到,在小徐的办公桌前,贴着三张便利贴,上面密密麻麻地写着各

个部门的联系方式,规范服务用语以及地名等信息,“这是之前还不熟悉的时候写好贴上的,现在渐渐熟悉些了。”在12345民生热线,对于市民反映的咨询类问题,采取直办方式,能够当场答复的,要求受理人员简明、准确地给予当场答复,不能当场答复的,咨询相关部门单位后予以答复,或通过“三方通话”方式由承办单位专业工作人员解答。“同事们工作时间久了,对网络单位的联系电话记得比较熟,我还在努力中。”

热线进来,小徐立刻进入工作状态,“您好,XX号工作人员为您服务,请问有什么可以帮您?”小徐一边用清

晰有力的语调与来电者通话,一边在电脑上录入来电人反映的情况。工作时间虽不长,但小徐已经慢慢进入了状态,“最开始的时候接电话时还会有点紧张,结束语有时会说的磕磕绊绊,我就把它写下来,一边说一边练。”虽说在上班前就已经接好了一杯水,但小徐并没有喝几口,“有时忙起来真没有喝水的时间,就是有也不敢多喝,因为害怕上厕所。”

在小徐面前,放着一本摊开的笔记本,上面是她自培训以来做的笔记,包括规范服务用语、各部门的三定方案以及仍在不断增加的工单整理。“刚开始的时候还在整理工单时闹了笑

话”,小徐有点不好意思地说:“我们平时在通话中以及整理工单时都需要使用书面语言而不是口头语。有一次我在整理工单时写了‘漫天尘土’,其实应该是要写‘扬尘污染’。”

“我最佩服同事们的就是他们在关于民生,政策法规方面的涉猎面真的很广。”小徐说,在培训时他们必须进行的一项便是各部门的三定方案培训,“只有弄明白哪些情况属于哪个部门,才能准确地将问题转办至正确的部门。等到正式上岗才知道,只明白三定方案是不够的,还要随时关注民生及各部门的新动态,对其有所了解,才不会在市民打电话询问时一无所知。”



东营市12345民生热线服务大厅工作人员各司其职,通过电话和网络与市民沟通联系。



很多时候,一坐下就是半天,管理人员往往习惯把水杯放到伸手可及的地方。



业余时间,大家还在业务交流墙上进行交流。

“时姐,这通热线来电人指名要找你。”正在忙碌的时丙肖放下手头的工作,忙去接起了热线。原来,来电人之前曾经拨打过12345民生热线反映问题,时丙肖接听热线的态度让来电人很满意,便记下了她的工号。时丙肖是大厅主管,在12345民生热线工作已经有三年时间,电话受理、转办回访等工作已驾熟就轻,但她在接听电话时依然不敢放松,保持注意力高度集中。“在接听热线时,要详细、准确记录来电人的姓名、工作单位、住址等,准确扼要地记录来电人反映的问题,同时确定重要程度、保密等级和处理方式,再迅速分辨出问题相关负责单位,保证工作正确高效。”时丙肖一边说着一边熟练的整理刚刚受理的热线信息,“事事无大小。常有市民拨打12345询问部门地址、联系电话等,虽然是小事,也要端正态度,不可以怠慢,迅速给出市民正确严谨的答复。”

在东营市12345民生热线受理大厅,有座席50台,受理人员30人,日均受理量700余件,峰值话务量1200余件。“每天接近上千通电话仅是热线单纯接听的数量,如果算上往外拨打的,远不止这个数字。时丙肖告诉记者,接线人员的下班时间是下午5点30分,下班期间市民拨打热线都会以语音留言的形式保留,每天的语音留

言量都在二三百条左右。上班后,专门的工作人员会将这上百条留言进行筛选,将留言分为有效留言和无效留言,再将有效留言分给接线员,接线员需要致电留言市民,仔细询问来电人的来电目的等。

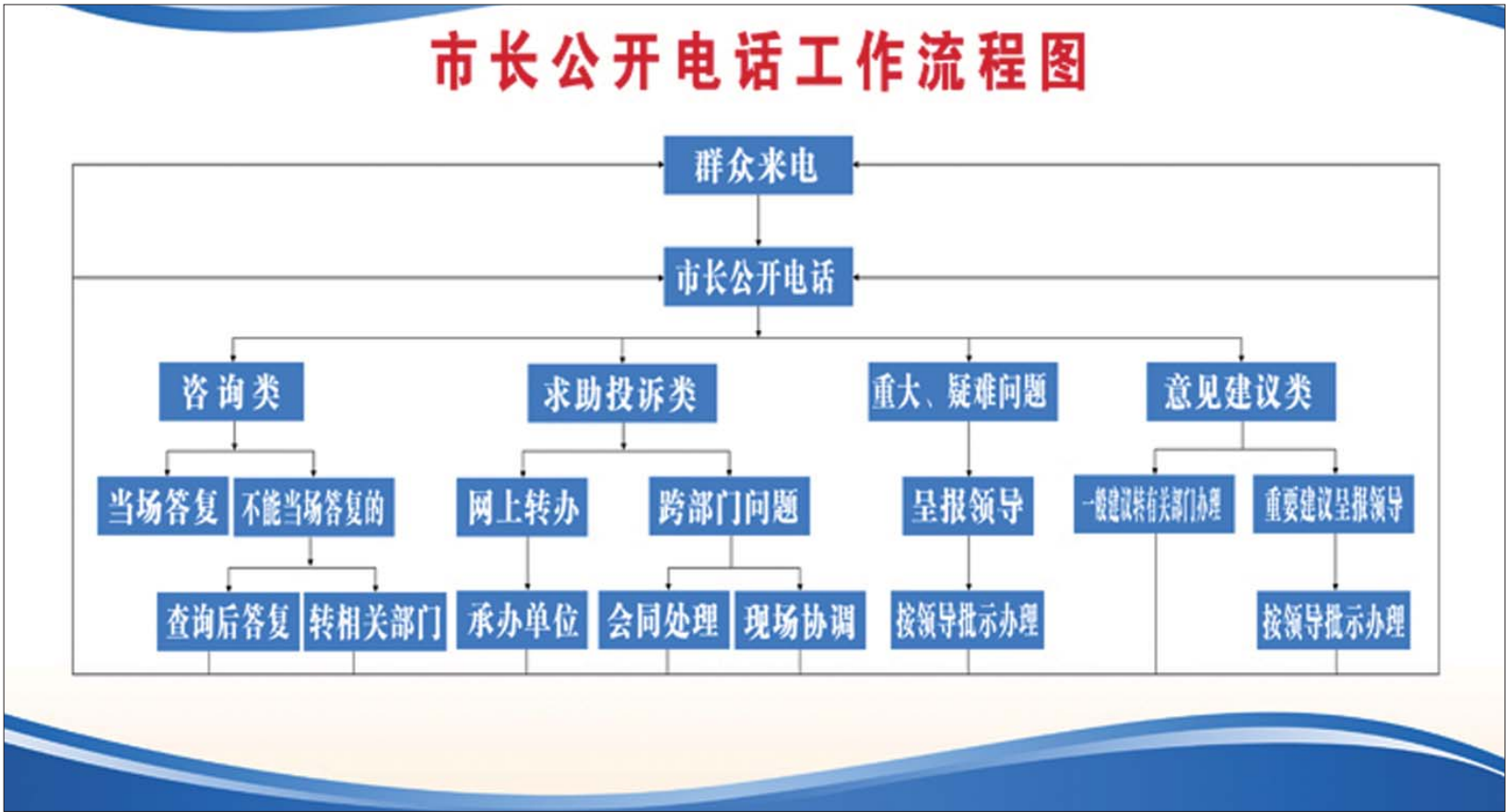
工作三年多来,时丙肖也曾遇到过态度恶劣的来电人,但这种情况还是少数。“作为一名接线员,在上岗培训时很重要的一项便是要学习电话礼貌用语及沟通技巧。”在时丙肖看来,作为12345民生热线的一名工作人员,要能够控制自己的脾气性格,同时还要拥有灵活的应变能力及自制能力。“市民反映问题往往是因为影响到了生活质量等,情绪比较激动是可以理解的,出现这种情况时,受理人员首先要站在来电人的角度,引起对方的注意和兴趣,不争论,不立即做判断,理解对方话语中的意思。等到来电人情绪稍稍稳定后,再站在中立的角度上,归纳问题,获取信息,最后再站在政府角度,让对方理解。”

有些来电人在自己反映的问题得到了解决后,会跟受理人员致谢,而这简单的一句谢谢却让与时丙肖一样的受理人员们备感温暖,“有时中秋、春节等节假日时,会有市民在拨打电话时给接线员送上节日的问候,虽然是一个小小的举动,但让我们感到温暖。”

目前李淑媛从事的岗位是质检,每天她都要仔细听取同事们的工作录音,以抽查的形式检查热线受理情况并开展考核工作。“最主要的两点就是端正的服务态度和正确的政策解答。”李淑媛认为,除此之外,她还会留心接线员在接打电话时是否会出现语速过快、表达不清的情况,“比如说在通话中来电人多次表示听不清楚或是要求接线员重复对话的话,那么就要提醒这个接线员注意放慢说话语速或是让口齿表达更加清晰。”

在东营市12345民生热线的受理大厅,鲜艳夺目的锦旗挂满了满墙,落款基本都是某小区市民、某小区全体业主、某路某某店铺,这是市民对民生热线工作人员们的肯定,也是激励着工作人员们继续发奋努力的动力。

12345工作啥流程,本报为您揭秘



12345民生热线,网上民声以及市长信箱作为连接市民与政府之间的纽带,无时无刻不在发挥着及时听取民声、了解民意的积极作用。东营市12345民生热线自开通以来,共受理市民反映问题141.1万余件,其中,电话受理132.6万余件,信箱受理4051件,网上民

声受理8.1万余件。2014年整合以来,随着受理渠道的拓宽,办理机制的理顺、宣传力度的加大,东营市12345民生热线各项业务有了大幅度的提升,共受理市民反映问题35.2万余件,日均受理量同比增加55.56%。东营市民生热线主要受理市民通过

“集中受理、分类办理、限时办结、定期梳理”是东营市12345民生热线的运行机制,建立受理、直办、转办、催办、督办、办结、反馈、回访、退办、统计、分析、归档、建制等工作流程。

本报记者 解岩

记者体验管理网上民声

回复30条留言,用了一小时

本报记者 解岩

10月25日,在济南市政府官方网站市长信箱栏目中,有网友留言,向济南市政府抱怨,由于修路给日常出行带来了不便,“强烈建议把济南炸了吧”。令市民没想到的是,济南市政府网站竟然回复了。面对市民的建议,工作人员没有选择视而不见,而是用客观的态度积极回应,赢得了市民的认可与肯定。作为连接市民与政府的桥梁,每天审核、整理、回复各种市民意见投诉,该是怎样一种体验?11月2日,记者来到东营市12345民生热线,体验了一回网上民声管理人员的工作流程。

“离谱”留言很少见

11月2日上午9点,记者来到了位于南一路的东营市12345民生热线服务大厅,受理人员们早已忙碌了起来。网上民声、市长信箱及12345民生热线属于东营市12345民生热线管理,由于接听热线需要较长时间的培训,所以记者体验的岗位是管理网上民声。

刘舒颜管理网上民声已有一年半的时间,平时她除了要管理网上民声,还要负责接听热线。“虽然网络比较发

达了,但是更多市民还是习惯通过拨打热线电话反映问题,通过网上民声和市长信箱反映的还是少一点。”在刘舒颜的帮助下,记者通过内网登录了东营市政府网站网上民声板块,还未处理的留言全部按照时间排列显示在屏幕上。“首先要做的就是审核,首先看一下反映的内容是不是实质性的内容,是不是属于网上民声的处理范围,再看一下留言人留的联系方式是否是正确有效的联系方式,如果附和这两

个条件,就可以审核通过,反映的问题便会显示在外网。”接下来,便由相关单位进行回复。在同一天相近时间内,同一名网民多次反映同一问题,这种情况并不少见,通常只需审核通过一条即可。留言人的联系方式一直是一定要仔细辨别的,因为相关部门会根据所留联系方式联系留言人进一步了解情况,如果审核通过了不实号码的留言,也会给工作人员的工作带来一定

困扰。记者在审核过程中先后发现了3条留言的联系方式均是不实号码。

记者翻阅了留言,发现并没有出现语言过激或是类似于恶作剧般的留言。刘舒颜说,这种情况自她接手网上民声板块以来还没有遇到过,“有些从文字上能看出留言者的情绪是比较激动的,但是并没有出现过很过激或是恶作剧开玩笑类的留言。比较‘离谱’的留言应该就是有些公司会毛遂自荐式地打广告,但也不多见。”

将留言转办至正确的部门并不是一件容易的事,很多部门之间涉及到职能交叉。为了保证正确性,记者不得不多次查阅相关资料并向刘舒颜求助,简单看过留言后,刘舒颜便会准确快速的从留言提取出主要信息,并根据烂熟于心的各部门三定方案做出正确判断。

约30条留言,记者用了一个小时的时间审核完毕,而对于刘舒颜来说,这些留言仅用10到20分钟便可审核完成,随便还能将市长信箱的内容进行整理。“刚上手的时候对于部门三定方案之类的还不熟悉,做起来是比较慢一些。记的多了,做的多了,慢慢就能又快又准确了。”