

感受真诚服务、真情交流、尽心解决 小记者探访 8890 便民服务中心



有事就打8890 8890拨拨就灵 。近年来 ,8890便民服务中心在我们的日常生活中发挥了越来越重要的作用。小到日常挪车 ,大到投诉建议。这个用电话构建政府与百姓沟通交流的便民服务平台 ,成了市民们咨询、投诉、寻求帮助的重要手段。

但是 ,线上的交流众所周知 ,那线下的便民服务中心是怎么样的?你知道吗?

7日 ,永康小记者们参加了 探访8890 ,接听市民热线 活动 ,走进我市8890便民服务分中心 ,深入了解便民服务工作 ,与话务员面对面交流 ,切身感受电话线背后的点点滴滴。

在现场 ,话务员忙碌不停的接线工作 ,让小记者们真实地看到了咨询、投诉、求助等事件 ,感受到8890便民服务平台的职能之丰富、工作之繁重 ,话务员工作时 ,时刻带着的温柔嗓音和良好的服务态度 ,也让他们感受到8890便民服务分中心提供服务的真情。



走进 8890 体会便民快捷

7日下午 ,永康小记者来到了永康市8890便民服务分中心。在这里 ,小记者们通过体验工作 ,深入了解8890便民服务。

8890 便民服务 ,释义 拨拨就灵 ,由市委、市政府与永康日报社合力打造 ,主要处理我市范围内居民的生活服务帮助 ,各种咨询和行政投诉。服务中心的副主任与一位工作人员 ,向大家介绍了8890服务中心的服务流程、服务类别、服务数量与

服务效果。同时 ,副主任也向小记者们展示了8890服务中心即将在网络上推广的程序。这项程序在便民的基础上 ,还增设了紧急求救的项目 ,便捷而快速。

随后 ,小记者们进入电话室 ,与接线员面对面交流 ,近距离体会话务员的日常工作项目、流程与状态 ,更加深入地了解了8890便民服务中心的主要工作。

本报小记者 肖晓慧

探访8890 感受温馨服务

7日下午 ,小记者们来到永康市8890便民服务分中心参加 探访8890 ,接听市民热线 的活动。

8890可译为 拨拨就灵 ,这是一个24小时不间断接听市民热线 ,给予帮助或解答疑问的平台。遇到不懂、不确定、想知道的问题 ,市民可以通过拨打8890电话咨询了解。

据了解 ,8890这个平台再过一个月就要在手机上的应用、小程序等软件上线了。里面包含110报警、120急救、119火警、五水共治等多项内容。

目前 ,8890便民服务中心接听话务量每天达到1000多个 ,还受到过金华市的表彰。

随后 ,在工作人员的带领下 ,小

记者们来到话务室。话务室里 ,除了话务员的说话声和键盘声 ,就没有其他多余的声音了 ,他们说话的声音都是非常柔和的。

参观的时候 ,话务员陈艳理接到了一通电话。打进电话的女士说 ,她在等一班公交车 ,等了一个多小时都没有等到 ,然后就拨打8890询问班次时间。陈艳理帮忙拨打车站值班室电话 ,咨询了公交车的班次及时间 ,得知结果后转告了那位女士 ,最后说了一声祝福语。我们每个人每天接到的电话在50个左右 ,其中移车服务居多。陈艳理说。

本报小记者 阮文依

走进 8890 了解便民工作

有事就打8890 已经成了市民们的口头禅 ,但是8890便民热线的那头是谁接听了市民的电话?市民反映的问题又是如何解决的呢?带着这些问题 ,7日 ,永康小记者来到总部中心金贸大厦 ,探访我市8890便民服务分中心。

工作人员介绍了8890的基本情况 ,随后我们来到会议室 ,了解8890在市民生活中发挥的作用。据介绍 ,8890热线平台每天接听电话1000多

个 ,平均每个人每天要接听50个以上的电话 ,如咨询、投诉、建议、求助等 ,能够当场解答或者解决的问题 ,工作人员都一一耐心解答 ,帮助解决 ,而不能解决的问题 ,就向有关职能部门反映。

参加此次活动 ,让我体会到了8890不仅仅是一部热线 ,而是踏实帮助市民的便民平台 ,话务员接听电话的工作 ,也不是想象中的那么简单。

本报小记者 应慧

8890 探访之旅

7日 ,永康小记者团走进了我市8890便民服务分中心 ,开启了一场便民服务工作探访之旅。

活动中 ,我们了解了服务中心的基本信息和功能 ,让我印象最深刻的就是和话务员一起接电话的体验。

令人意想不到的 ,话务员接电话不是用手机 ,也不是用电话机 ,而是使用耳机和麦克风。

打开电脑上的8890工作软件 ,在用户打进电话后 ,话务员点击屏幕上的钩就可以接听了。您好 ,请问您遇到了什么问题?这是接线员在接电话时的礼貌性问候语。

正在这时 ,一位话务员接到了一个投诉电话。市民在询问之前的投诉是否有反馈?了解情况后 ,话务员回复 8890已联系了镇政府和相关部

门进行沟通 ,如长时间内仍然没有改善 ,请再次致电。

处理投诉类的群众问题 ,一是判断问题属于生活服务、政策查询还是投诉建议 ,然后将问题分类 ;二是询问一些细节 ,如地点、情况等 ;三是告诉对方我们会联系相关部门 ,再将这些信息输入电脑 ,联系第三方。话务员详细地给大家介绍了处理问题的整个流程。

活动中 ,我们发现话务员的工作量非常大 ,十几分钟内就要接三四个电话。虽然特别忙碌 ,强度特别大 ,但她们却始终保持着微笑 ,始终用温柔的语气在帮助市民解决一个又一个问题。这让我感受到 8890便民服务真是 拨拨就灵 啊。

本报小记者 楼楚妍

8890服务平台——政府架就的便民桥

8890拨拨就灵 ,真的有那么灵吗?7日 ,带着疑问 ,永康小记者来到了8890便民服务分中心 ,参观了解8890服务平台 的工作和作用。

据8890便民服务分中心副主任介绍 ,8890的职责是处理市民的电话和短信 ,服务范围包括市民的投诉 ,处理市民生活的求助和服务 ,以及市民的问题咨询 。该中心副主任还介绍 ,我市8890分中心接到的电话数 ,在金华市的排名中都是第一 ,一天大约要接入1000多个电话 ,每个话务员一天要接六七十个。

随后 ,永康小记者一行观看了话务员接电话服务工作。叮铃铃电话进来了 ,话务员接通电话后 ,用

柔和的声音与拨打电话的市民交流起来 ,市民咨询称医保在我市东城街道 ,需到异地就医 ,如何办理手续?话务员问清情况后 ,熟练地将市医保办窗口的电话告知那位市民 ,并请他打电话向医保办了解办理详情。然后 ,话务员陆续接到了噪音扰民、垃圾堆放、违章建筑、道路堵车等市民求助、举报电话。话务员一一对来电市民 ,作出相应的解答和处理。

8890服务平台 ,给市民生活带来了许多方便 ,像一座桥梁 ,架起了政府与市民沟通的渠道 ,及时快速解决市民的求援和困难。

本报小记者 李卓丫

8890 提供便民服务解民忧

7日 ,永康小记者们来到了我市8890便民服务分中心 ,了解这个便民服务平台的工作。

据了解 ,这里每天都会接到1000多个来电。现场 ,我们去话务员身边一起接听电话。其中一位市民问 ,他想到外地就医 ,应该怎样办理?这个话务员迅速查询后 ,马上进行回复。

工作时间一般是上午8点30

分到傍晚5点30分左右 ,不过也有通宵班。话务员介绍 ,在工作过程中 ,难免遇到焦虑的市民 ,但他们不能与市民起冲突 ,而是要更耐心地与之交流。

我们也有一些实在解决不了的问题 ,有些市民也会理解。不管怎样 ,我们都要进行平和地交流。话务员说。

本报小记者 唐斯琦



记者 何悦