话务员每天接打移车电话超过300个,电话占线咋办

不妨试试“一键生活服务”App吧

近期,不少市民反映,他们在拨打移车电话时,有时候会遇到占线等待的情况。对此,8890平台建议市民使用“一键生活服务”App,让移车更加方便。

□记者 吴航鑫

车子被堵 移车电话老是占线

“早上赶着去上班,出门却发现通道被一辆汽车堵住了,我根本开不出去。”住在卫星路的杨先生说,“我赶紧拨打88900000通知车主过来移车,可是连续拨打了好几次,都提示占线等待,急死我了。”

“我们单位附近有一个临时停车场,由于平时没有专人负责管理,每天都有人乱停车,出入口经常被堵住。”在总部中心上班的王先生说,“前两天我要出去办事,车子被堵在停车场开不出来,拨打移车电话却提示占线。最后我实在等不了,只能选择打车。”

据了解,目前8890平台话务员每天接打移车电话超过300个。“平台话务量增加了不少,上下班时段,更是市民拨打移车电话的高峰期,即使话务员努力提高接线效率,也无法避免电话占线的情况出现。”8890话务班长曹品说。

避免占线等待 建议使用‘一键生活服务’App

“遇到这种情况,我们建议使用‘一键生活服务’App。”曹品说,“这样,话务员处理移车件的效率会更高,可以尽快通知车主移车。”

据了解,从市民拨打电话到话务员通知对方移车,需要经过好几个环节:首先,市民需要用电话拨打88900000,而在高峰期,很可能遇到占线等待的情况;电话接通后,市民要把对方车辆的车牌号、汽车品牌、车身颜色、被堵地点、移车原因等信息告诉话务员;话务员再电话联系对方车主,核实信息并通知对方移车。在这一系列环节中,报车牌号有时就会占用不少时间。

“字母‘E’和阿拉伯数字‘1’的发音是一样的,字母‘M’和‘N’也不是每个人都能读得标准的,还有‘G’和‘J’在电话里也很难分辨。”曹品说,一个车牌号往往需要反复确认才行,这也导致了不少移车电话处理起来效率不高,处理一个移车电话有时需要四五分钟甚至更久。

如果市民使用‘一键生活服务’App,话务员接收到照片后就能清楚掌握车辆信息,省去了烦琐的确认过程,移车效率自然大大提高。

移车系统并非万能 文明停车才是关键

“只要接到移车电话,我们都会尽快处理。”曹品说,“但是,并非每一个移车诉求都能得到圆满解决,希望大家能够理解。”

为什么会出现移车不成功的现象呢?曹品告诉记者,一般来说有以下几种情况:对方车主的电话无人接听,可能是对方手机没放在身边或故意不接电话。遇到这种情况,话务员会按规定连续拨打三次;车主登记的号码有误,可能是车主在登记车主信息的时候,填错了手机号码,或是没有及时变更车主信息,导致无法联系上车主;还有一种情况是对方车主拒绝移车,遇到这样的情况,话务员会善意提醒对方移车。

曹品告诉记者,车主的联系方式属于个人隐私,8890平台看不到任何一位车主的电话号码,只能通过平台话务系统自动拨出的电话与对方取得联系。不过,无论是哪种情况,话务员都会尽心为市民服务,并且会给市民发送一条告知移车结果的短信。

另外,8890平台提醒:目前,平台移车系统暂时无法联系新能源汽车车主和省外牌照的汽车车主。

8890平台呼吁,特殊情况下,司机不得不堵住其他车辆,应该在自己车上显眼的位置留下一个联系电话,或者多留意手机来电,以免长时间堵住通道,给他人造成不便。

苹果客户端二维码

排除用电故障

近日,8890便民服务平台加盟商凌冲忙着为用户排除用电故障。凌师傅介绍,家中出现用电故障时,用户应尽快找专业电工上门检修。

记者 吴航鑫 摄

接头老化破损 洗脸台下积水

□记者 任晓

胡女士家在城北西路。近日,她发现洗脸台下方地面出现了很多水。

“我一打开水龙头,就有水溅到脚上。”胡女士说,“后来我才发现,在排水管和洗脸台连接的位置,接头老化破损。”于是,她致电88900000求助。8890平台加盟商施师傅接到单子后上门服务。

“问题不大,只要换一个接头就行了。”施师傅说。很快,他拆下排水管,拿出适配的接头开始更换。十分钟后,漏水问题解决了。

随后,施师傅又来到华丰西路的陈先生家里更换水龙头。

“我都没怎么用力,水龙头就断在墙壁里面了。”陈先生说,“我怎么取也取不出来,水流了一地。”关上水表阀门后,陈先生拨打了便民服务热线88900000求助。

“这种材质的水龙头很容易被腐蚀,使用一定年限后,稍微用力就可能折断。”施师傅说。施师傅拿出工具,把断在墙壁里那部分取出来,然后装上新的水龙头。

铁片扎破轮胎 用粘补胶修补

□记者 任晓

近日,吕先生骑着电动三轮车出门。快要到达目的地时,他发现车速变得越来越慢。吕先生下车一看,发现前轮已经瘪胎了。

“最近的一家维修店离得有点远,我担心推着车子过去会对轮毂不好。”吕先生说。于是,他致电便民服务热线88900000求助。8890平台加盟商夏师傅接到单子后,很快与吕先生取得联系。了解到吕先生所处的具体位置后,他马上驱车前往施救。

“不到十分钟的时间,师傅就赶到了,效率很高。”吕先生说。

夏师傅到达现场后,开始对前轮进行检查。很快,他就在气嘴一侧找到了一小片铁片。“内胎被扎破了,不过裂口不大。”夏师傅说,“要用补胶片来补救。”随后,他开始打磨轮胎内部被扎部位,然后涂上专用粘补胶,再贴上补胎胶片,用工具碾压到完全粘接牢固。“对于损伤比较小的轮胎,这种方法比较合适。”夏师傅说。

夏师傅花了将近一个小时,把漏气的轮胎修复好,再充气,吕先生的电动三轮车就可以正常上路了。