

两天近8000个来电,“12345”烫手

南京“12345”呼叫中心呼吁市民:尽量避开眼下高峰期

前天上午10点,南京市“12345”政府服务呼叫中心正式开通运行。记者了解到,截至昨天下午5点,中心共接到群众来电7634次,最高时段小时呼叫量达1091次,与此同时,还有不少市民感觉太难打、打不进去。对此,呼叫中心相关负责人表示歉意,希望广大市民能给予理解和呵护,尽量避开初始的“高峰期”拨打热线。

□通讯员 吴德 冯永强 快报记者 鹿伟

[现场情况] 接线员工作台上吃盒饭

“丁零零,丁零零——”电话铃声此起彼伏;“噼里啪啦,噼里啪啦——”电脑键盘声响成一片;“您好,这里是‘12345’政府服务呼叫中心,请问您有什么需要帮助吗?”接线员忙得热火朝天;督查中心工作人员来回巡视,协助接线员答疑解惑……

昨天下午3点,记者在呼叫中心大厅看到这样一幅忙碌画面。“热线太‘热’了!接线员太忙了!”一见到记者,呼叫中心值班主管就连说了几个“太”字。他告诉记者,开通首日,中心接到群众来电1429次。

记者在市纪委、监察局、市督察办编发的首期《“12345”呼叫中心专报》看到:话务高峰主要分布在两个阶段,第一个阶段10点到11点,共接群众来电109次;第二个阶段17点至20点,尤其在18点南京新闻播出后,群众来电骤然增加,20分钟接通200多个

电话。“今天电话更忙!”接线员吴晶晶一边接电话,一边对记者说,从早上一坐下来就没离开过座位,电话不断,连上厕所的时间都没有,大家只好少喝水。中午吃的盒饭,还是中心领导直接送到工作台上。

她说,开通两天,话务班长陈勇一直坚持加班加点,忙得不可开交,在身体出现不适的情况下,仍然不离岗位,直到电话高峰平稳过渡。昨天8:30至12:00,29号接线员仅一人就接听电话45次,通话时间平均为4分7秒。

[不畅问题] 首日接了282个骚扰电话

尽管话务员忙得不可开交,但场外呼叫“12345”的市民还是感觉这个电话难打进。

“我打了十分钟的电话都没打进去,一直说是话务员忙。”昨天下午两点左右,市民宋女士有个办证的事情想咨询一下,没想到一连拨打了几遍“12345”,

愣是没接通。

到底是什么原因导致“12345”出现不畅?面对记者的疑问,市呼叫中心督查中心负责人说,主要有三方面原因。

一是不少来电不属受理范围,有限资源被侵占。市“12345”政府服务呼叫中心刚刚开通,有的群众误认为“12345”是信访权威部门,把本不属于呼叫中心受理范围的事项,一股脑地向呼叫中心电话反映。

二是由于群众来电诉求问题较复杂而且较多,话务员需要查询知识库、录入工单、接通三方通话等,平均解决一个问题需要5分6秒。这也是造成电话占线的原因之一。

三是一些人出于好奇等原因来电,占用有限话务资源,另外还有些骚扰电话。如28日开通第一天,就接到282次骚扰电话。

针对上述问题,市呼叫中心建议市民,拨打热线之前,先看一看诉求事项是否属于呼叫中心受理范围;打电话之前理理思路,把事情来龙去脉讲清楚,把求助事项搞明白,减少打电话时间;如果求助事项不是特别急,尽量避开初始的高峰期拨打热线。

[保畅措施] 增加座席,科学分流

如何保证电话畅通?市呼叫

中心相关负责人告诉记者,他们已经推出四条举措,确保“12345”畅通。一是启动应急预案。外包运营单位江苏电信及时改变接话方式(先接电话后下工单)和增加话务员加班,延长白班下班时间,努力解决好每一个群众来电。

二是提高通话率。据悉,昨天已紧急增加了5个席位,今天还要增加5个座席。同时,经多方协调,设立市人社局、市工商局、市城管局、市公安局等热门部门专项话务座席,现场提供快捷、准确的服务。

三是加大巡视力度。督查中心全体工作人员随时准备帮助话务员解答群众疑难问题,力争把群众诉求问题解决在前台。

四是加大舆论引导,科学分流电话。在电视和报纸上呼吁群众理解支持,对不太紧急的问题错开高峰时段。

另据了解,在“12345”开通的同时,13个区县、市政府53个委办局(直属单位)、11个企事业单位等成员单位的二级平台服务电话全部向市民开放,给他们打电话“效果一样”。如果他们存在推诿扯皮等现象,这位负责人表示,市民可以及时给督查中心反映,他们将及时跟踪督办,督促整改,对行政不作为、乱作为造成严重影响的,将严肃追究相关领导和责任人的责任。

新闻速读

江苏警方培训 80余“谈判专家”

其中有13名女将

快报讯(通讯员 沈官轩 记者 言科)12月24日至29日,江苏省公安厅在南京举办了全省公安机关危机事件处置谈判员培训班,来自全省刑侦和特警、反恐等部门警种80余名民警参加了培训。引人注目的是,13个市均挑选了一名女民警参加培训。这是继2004年江苏警方首批培养了26名谈判员后,再次进行大面积谈判员培训。

江苏警方加强专业谈判员队伍建设,目的是加强对谈判专业人才的培训,推动全省谈判员队伍建设,进而提高处置劫持人质等危机事件的能力。

省公安厅副厅长王琦表示,2004年省公安厅培养的26名谈判员,在处置多起劫持人质事件中发挥了重要作用。这次结业学员回到单位后,在实战中,将打破警种壁垒,统一调度使用。王琦还表示,今后,全省公安机关的谈判员培训对象年龄分布将更加均衡,既有实践经验丰富的老同志,又有接受新事物快、发展潜力强的青年骨干。同时,更多地吸收一些女民警参加,发挥女同志善于“温情”感化的特长,更好地适应谈判形势的需要。

石林家乐家 卡子门店 石林家居广场 光华门店

两店联动

1000个一线品牌
100000个产品 强强联手

贺新年

百万现金年货礼
(1000元现金、液晶电视、年货礼包)

活动期间在本商场购物满1000元即可参与抽奖,从1000抽一次,抽完为止,多买多抽,奖品有现金、液晶电视、年货大礼包、1000元现金。

订单再送500元国美电器券或700元五星电器券
一千个品牌大集结 奏响2011新年首场家居惠

超级买断大回馈		两店共有品牌		石林家乐家卡子门店买断品牌			石林家居光华门店买断品牌		
科勒 卫生间 K34220742 买断价30个 580 原价2280元	科勒 浴室龙头 K6600 1 P 买断价30个 180 原价1140元	品牌 沙发 1999 品牌 床垫 980 品牌 床 1799 品牌 餐桌椅 1650	品牌 沙发 960 品牌 床 1480 品牌 餐桌椅 1380 品牌 浴室柜 550	品牌 床 860 品牌 床 1790 品牌 床 620 品牌 床 399	品牌 床 1599 品牌 床 860 品牌 床 550 品牌 床 1380 品牌 床 450 品牌 床 15	品牌 床 99 品牌 床 99	品牌 床 99	品牌 床 99	

SHILIN 石林家居广场 025 86976500 南京市卡子门大街88号(奥体龙亭)

SHILIN 石林家居广场 地址:城东光华路2号 乘坐27/65/81/17/110/118/316/南金线/南广线直达