

用心服务 青春无悔

——8890 话务员工作侧记

记者 邱灵娟 俞晓赞

自2014年11月27日8890便民服务平台开通到目前为止,共接到市民来电134029个,受理有效诉求80829件,市民满意率达99.78%。

在大多数人的印象里,话务员是一份轻松、安逸的工作,既不用风吹日晒,又不必外出奔波,只要坐在空调房里接电话打发时间。

可是,看到他们,8890便民服务平台的话务员,才知道接电话并不简单,要做好服务,让市民满意,更不简单。



上图:8890便民服务队成立时,部分话务员外出为市民服务。

金华第一 的荣誉 离不开他们的付出

2015年度,永康分中心在金华十个县市区综合测评中,获得了第一的不俗成绩。金华市8890中心多次对永康分中心的工作给予高度肯定,甚至评价永康分中心是筹备最充分、运行最稳健、差错率最低、与金华对接最好、基础工作做得最好、生活服务做得最好的县市。

在各县市区工作交流会上,金华中心曾提出三个学:向永康学习话务记录经验、向永康学习线下活动推广经验、向永康学习宣传经验。

这样的荣誉和好评,离不开话务员的付出。

永康分中心现有20名话务员及工作人员,每天24小时轮流值班,节假日亦是如此。

金华第一,记下了他们一年接听10万余个来电的辛劳;记下了他们耐心帮助市民解答疑惑、解决困难和诉求的贴心服务;记下了他们除夕夜只能吃方便面坚守岗位的负责;记下了他们每周都坚持学习的毅力。

一年多的用心服务,换来的是8890平台成为沟通百姓的连心桥、为民办事的好帮手、效能服务的总枢纽、服务产业的孵化器。



接电话时,话务员始终保持最好的状态。



学习时,话务员搬来椅子认真做笔记。

在160平方米临时办公场地内 服务百万新老永康人

永康分中心服务的是近百万新老永康人。或许大家还不知道,一年10万多件诉求,就是在162平方米左右的临时办公场地内受理的。在这并不宽松的环境里,话务员仍用心服务着。

分中心办公场地其实仅有3间办公室,除去走廊,只有162平方米,而且这3间办公室都承载着多项功能。

在办公场地中,话务室只有65平方米。这里既是接线大厅,也是话务员的餐厅。分中心没有专门的休息室,加上话务员工作的特殊性,他们只能将就在自己的座位上用餐。

我们在这里吃饭,其实也担心会影响其他同事。话务班长朱雪雯说,大家都希望能有一个专门的用餐地点,不用把接线大厅当成餐厅。

同样只有65平方米的办公室,功能比话务室还要多一些,它既是管理人员的办公场所,又是会客室、会议室和学习室。

分中心每周都要召开学习会和话务会诊会,对话务员进行话务记录等专业培训,并对话务工作中的问题进行集中会诊,商讨解决方案。同时,还要抽查每位话务员的录音,查找问题,并及时解决。

这些都是在这个65平方米的办公室内完成的。因为场地原因,开会和学习时,话务员不得不从话务室拿条椅子过来。

正是在这样的环境下,话务员仍坚持学习,话务工作得到金华8890中心的好评,并在其他县市区中推广。

机房是话务工作的硬件基础,不仅必须24小时开着空调,保持恒温,而且很多东西不能一起放置。但在永康分中心,机房不仅放置着系统机器和恒温设备,还是话务员的更衣室、休息室,同时兼具了杂物间的功能。8890的宣传资料、外出活动时所需的桌椅、雨蓬、旗子,以及话务员的衣服等,都放在这32平方米的狭窄空间里。

因为工作要求,话务员必须统一着装,而分中心没有更衣室,话务员在上班前,只能排队轮流在机房里更换工作服。在抗台风、汛期等自然灾害及节假日的特殊时间,所有话务员都要坚守岗位。累了,在不影响工作的情况下,他们轮流休息。用自带的躺椅和毛毯,在机房里和衣而卧。因为话务员有男有女,休息时有诸多不便,他们使用柜子将本就拥挤的机房隔开。



在话务室吃方便面,话务员已经习以为常。



一天工作结束,伴着机器声,话务员沉沉睡去。

即便被误解 也要以最好的状态服务市民

虽然工作环境不像人们想像中的那样好,但话务员对自身的要求却丝毫没有降低。

您好,这里是8890便民服务中心,请问有什么可以帮您?每个电话接起时,市民都能听到这样简单的问候。可是他们不知道,或许上一个电话就有一些无理取闹的人刚和话务员发完脾气。

去年一次假期值班,有一个小朋友连着打了七八个8890电话。每次电话拨通,我们接起来以后,知道是小朋友,都要耐心劝导他们,让他们把热线让出来给需要的人。话务员王敏欣说,8890就是拨拨就灵,他们希望能帮助更多的人。

接电话的时候,也会受委屈,但是市民觉得我们是服务人员,事情处理不好,就是我们的责

任。话务员朱巧芬说,他们都希望尽最大的努力做好服务,帮市民解决问题,但有时候难免会遇到一些捣乱的电话。

心情不好,我们就去打沙袋。话务员李晓霞说,话务室旁边有一个很大的沙袋,那是主任为了让话务员发泄情绪,专门找人装上去的。

对话务员而言,无论上一个接到的是什么样的电话,都不能把情绪带到下一个电话中,因此我们始终要保持微笑,要以最好的状态服务市民。朱雪雯说,8890话务员代表的是市政府的形象,为民服务是他们的职责所在。

正是这样一群平均年龄在25岁左右的话务员队伍,用自己的贴心、耐心、细心服务,谱写着无悔青春。



上班前话务员在机房换工作服。