

# 激励“两干”，淘汰“两干两不干”

## 8890 严格要求加盟商统一服务规范，提升服务质量



服务人员将穿戴8890红马甲和帽子



服务人员还有专属工作卡



服务结束，必须开具8890便民服务卡

## 移门玻璃碎裂 师傅巧拆除隐患

134\*\*\*\*\*66 应女士来电：移门的玻璃碎裂，需要师傅紧急上门拆除。

记者邱灵娟 实习生黄徐婷报道 13日晚，家住望春西路的应女士邀请了不少朋友前来家里聚会。

晚上7时30分，又有几位朋友赶到应女士家。此时，一场想不到的意外却发生了：一位朋友进出时不小心撞倒了移门，移门的玻璃上立刻出现一条长长的裂缝，一整块玻璃裂成了两半。幸运的是，该移门玻璃较厚，而且玻璃刚好被上下轨道卡住，而没有摔落在地，也没有人因此受伤。

虽然玻璃没当场掉下来，但随时有可能掉落。这么多人进进出出实在是太危险了。应女士想先把玻璃拆下，再回头找师傅安装新的。可是，移门上的玻璃较重，难以下手。应女士说，大家都不敢轻易尝试，生怕一个不小心就摔落了玻璃，玻璃碴子飞溅会伤到人。

就在应女士着急想办法时，一位朋友向她建议：这个时间，还能提供服务的估计只有8890平台了。该提议很快就得到了其他体验过专业、周到8890服务的朋友赞同。在大家的强烈推荐下，应女士拨通了88900000。

此时，从事玻璃制品维修的西城新勇玻璃店负责人陈新勇正在8890便民服务中心参加例行会议。在与应女士了解详细情况后，他立刻致电给店里的员工，要求其立刻前往应女士家拆除存在安全隐患的玻璃。

约莫过了十分钟，刘师傅带着两位师傅从九铃西路赶到现场。一进门，刘师傅就观察到这扇移门没有门框，仅靠上下的轨道支撑着。要想不伤人取出来，最好的办法就是不弄碎玻璃。而只有将玻璃从合适的角度抬起，才不易弄碎。

刘师傅负责指挥，调整好角度，再与其他两位师傅合力抬起玻璃，完整取出两块碎片，然后将碎片小心翼翼地放置在角落，整个取碎片的过程还持续不到10分钟。

眼看安全隐患被排除，应女士一颗悬着的心终于安稳落下。对这几位师傅的服务质量合效率，不仅是应女士，在座的朋友也都表示满意。

## 8890 诚邀 志愿者和加盟商



8890 虚拟养老院已被列为我市2016年十大重点民生工程之一，为了让老人能享受到8890便捷、优质的居家养老服务，让更多人参与到服务老人的行列，8890便民服务平台现面向全市招募大量志愿者、保姆、电工等服务人员。

如果你是一位有爱心的人，如果你也想为老人做点事，如果你的父母远在他乡或已经不在，你还想感受与老人在一起的天伦之乐，来8890吧，我们一起为老人打造舒适、贴心、快乐的晚年生活。

求助、加盟热线：88900000

记者 邱灵娟 俞晓赓报道 13日晚，8890便民服务平台召集部分加盟商召开了紧急会议。会上，平台负责人对个别市民反馈情况较多、收费较高、服务较差的加盟商提出批评和警告，淘汰了个别“两干两不干”的加盟商，同时表扬了一批服务态度较好、市民屡次来电表扬且点名要求服务的加盟商，并提出以“两干”加盟商为榜样，更好地服务市民。

## 以“两干两不干”加盟商为鉴 立整改 军令状

8890自开通以来，深受市民欢迎，好评不断，加盟商从最初的10多家发展到目前的近400家，服务项目从10余个大类150多个小类，拓展到20个大类200多个小类，几乎涵盖市民生活的方方面面。

由于加盟商素质参差不齐，个别加盟商及服务人员素质不高，从话务回访和市民反馈中发现，个别加盟商存在“好活干、差活不干；利润少的不干、利润多的干”的“两干两不干”问题，而且个别加盟商抬高服务价格，没

有在接到派单的第一时间和市民联系。

为了保证服务质量，8890严格按照要求，淘汰了两干两不干加盟商，并对其他存在问题的加盟商提出批评和警告。

不少加盟商当场立下整改“军令状”，表示会立即着手整改，将服务价格下调到合理的范围，并对内部员工进行教育和培训，提升员工服务质量和水平，力争做到零投诉。

## 以“两干”加盟商为榜样 不断提升服务质量

在回访中，8890也发现了一批服务态度好、收费低、屡次受到市民表扬的加盟商。

管道疏通兄弟 彭易民、彭易雪就是其中的典型。自从加入8890以来，他们对服务单认真、负责，虽然干的是疏通下水道、清理化粪池这样又脏又累的活，但每一个派单，他们都非常用心地服务，多名市民多次致电8890，要求表扬这两位师傅，甚至有不少市民点名要这两位师傅服务。

华杰电器服务部在业内的声誉一直不错，加入8890

平台之后，更是将“诚信、服务”摆在第一位，不仅和平台联合开展了备受关注和好评的“镇街区小家电巡回维修活动”，平时的服务也口碑较佳。

老俞开锁是虽然没有大的店面，服务人员也不多，但对每一次派单都非常上心，及时与加盟商联系，并通过其专业、贴心服务赢得市民点赞。

这些不怕脏不怕累，不过于计较个人得失，对派单抢着干、主动干的“两干”加盟商，为自己和平台树立了良好的声誉和形象，成为其他加盟商的榜样。

## 统一服务规范 每周汇总回访情况

为了提升8890的服务质量，加强对加盟商的管理，平台每周将对话务回访和市民反馈信息进行汇总分析，对存在问题的加盟商进行批评警告，严重的按情况扣分，并限期整改，多次批评警告或整改不到位的，将取消加盟资格。

此外，8890将按照要求，严格进行管理，统一服务形象。加盟商上门服务时，要统一佩戴工作牌，穿戴8890

统一的红马甲和帽子。服务结束后，必须开具便民服务卡，并由市民签字确认。若发现加盟商做得不到位的，市民可及时拨打88900000，向平台反映。这些，也是市民辨认服务人员是否是8890正规服务人员的标志。

在服务费用上，平台要求加盟商最大程度让利给市民，以行业标准或行业标准最低价收取服务费，充分体现平台的便民、惠民、利民的目的。