

# 979个:8890单日语务量创新高

## 将继续优化服务,为市民带去更多便利



经过两年的发展,8890便民服务热线在百姓中越来越受欢迎。仅10月28日一天,8890话务中心就接到市民来电近千个,创历史最高纪录。

记者 俞晓赟

### 单日语务量创新高 单日接到来电近千个

上午10时,家住九铃东路的应先生来电:家里电灯坏了,需要一名电工师傅。由于我自己中午有事,希望师傅一点半以后再上门。

下午14时,望春小区陈女士拨通了88900000:望春小区有一个窨井盖破了,希望相关部门尽快修缮。

下午23时,在高镇商业区吃完宵夜的方先生,发现自己车子被一辆现代轿车堵住。他通过8890通知车主前来移车。

这些是在10月28日打进8890便民服务平台的

部分市民来电内容。据8890平台数据显示,平台当日共接到市民来电979个,创单日语务量新高。

从早上开始,电话就一直响个不停。当天,12位话务员人均派出81件工单,忙得不可开交,市民来电直到晚上10时以后才重回平静。

由于话务量实在太多,本来下午才上班的我都提前赶回话务中心。话务员小陈当天上的是连班,上班时间是15时—21时。在收到话务繁忙消息后,匆匆吃了午饭,他就赶回话务中心接单。直到21时下班时,他接到市民来电90余个。

### 两年接到来电23万个 8890成市民第一选择

自2014年11月27日开通运行以来,大事小事都覆盖的8890便民服务平台即将满2周岁了。在永康遇到麻烦事了,找8890啊,拨拨就灵。这句话更是已经成了我市许多市民的口头禅。

8890平台包含咨询服务、生活服务、效能服务,还陆续推出了法律服务热线、虚拟养老院、光明电影院、移车服务热线、青少年心理咨询服务热线等特

### 开展巡回送服务下乡 8890继续优化服务

开通仅两年,接到市民来电23万个,单日接电达979个,这无疑是一个创历史新高的成绩。但是市8890便民服务分中心认为,在今后各项考核指标必定将越来越好。

便民服务是没有终点的,我们将继续优化服务,开展各类便民活动,将便利送到百姓家中。

8890相关负责人坦言,8890生活服务在镇街区

色服务,为市民提供了一站式服务,成为市民求助、咨询、投诉的第一选择。

截至10月31日,8890平台共接到市民来电23万个,有效诉求133071件,其中生活服务占六成,效能服务占三成,总体回访满意率99.81%,是所有非应急管理类服务的政府公益信用平台中接话量最多的。

仍有较大的拓展空间。在两周年之际,平台已经开启了便民服务队进行全市巡回免费服务,目的就是为了拓宽服务的深度和广度。

此外,该负责人还透露,8890便民服务平台正在考察现有加盟商,并组建新一期的8890便民服务队,吸纳服务质量高、技术精湛、有奉献精神的加盟商,将更多的优质服务、便利服务带到市民家中。

### 更换背光灯 电视又有图像了

158\*\*\*\*\*30胡先生来电:液晶电视机黑屏,需要维修。

记者吴航鑫报道:这台液晶电视买来才三年多的时间,想不到就变成只能听不能看的收音机了。10月27日,面对突然故障的电视机,家住东城街道的胡先生感到非常无奈。

胡先生有一回到家就打开电视的习惯,电视机里传出的声音让他感觉很热闹。他喜欢边听新闻边干活,等到忙完了以后,才会坐在沙发上开始欣赏电视节目。

当天晚上胡先生回家后,和往常一样打开了电视机。半小时后,忙完了工作的他拿起遥控器正准备换台,抬头却发现电视机屏幕一片漆黑,什么也看不到,但传出来的声音却是正常的。

起初,胡先生以为是单个频道的故障,于是连忙摁下遥控器换台,可是无论换到哪个台,电视机都是只有声音没有画面。

好好的一台电视机,就只能当收音机了。胡先生判断是显示屏坏了。之前听说更换一块屏幕需要不少钱,这让他有些犹豫。

由于时间已经不早,无奈之下,胡先生只能默默地坐在沙发上,面对电视机当了一回听众。半小时后,他觉得索然无味,便上床睡觉了。

第二天一起床,胡先生想了想,还是拨通了8890,并希望师傅当天就能上门服务,尽快修好电视机。

液晶屏没有损坏,应该是液晶屏的背光灯坏了,很快就能修好。众鑫家电维修部的王师傅上门后,马上对电视机进行拆检,随后确定背光灯损坏是导致电视机黑屏的原因。

王师傅介绍,电视机黑屏是比较常见的故障,一般来说,过压保护、过流保护、灯管短路等现象都可能造成电视机突然黑屏,少则几分钟多则十几分钟之后,就会自动恢复正常。但背光灯损坏后,会导致电视机的高压板进入负载不平衡保护状态,这时除非更换背光灯,否则电视机屏幕将一直处于黑屏状态。

当天,王师傅为电视机换上了新的背光灯。不用更换屏幕就修好了电视机,胡先生挺开心。

## 三轮车轮胎瘪了 到处打听都找不到维修店

### 采纳出租车司机建议求助8890,问题迎刃而解

158\*\*\*\*\*30曹先生来电:电动三轮车轮胎坏了,需要维修。

记者吴航鑫报道:8890平台真是太方便了,一个电话就帮我解决了难题。10月29日,因为电动三轮车轮胎损坏而第一次体验8890服务的曹先生,对8890师傅赞不绝口。

当天上午10时,曹先生开着买来不到一年的电动三轮车到五金城购买材料。大约半小时后,曹先生将采购到的货物全部搬到三轮车上,准备离开。

咦,车身怎么抖得这么厉害?刚开出没多久,三轮车的抖动幅度便让曹先生感到不对劲。他赶紧靠边停车,下车查看后,才发现三轮车的前轮几乎已

经完全瘪了。

三轮车上的货物很沉,轮胎应该是被戳破了,无法继续行驶。想到厂里还等着自己运回材料开工,曹先生焦急不已,赶紧向附近店铺里的人打听哪里可以修补三轮车轮胎。

由于是独自出来采购,曹先生担心自己走远车上的货物无人看管,只能就近打听。可是他打听了一圈,仍旧没能找到维修店,眼看耽搁的时间越来越久,曹先生越发着急,索性拦下一辆出租车,让驾驶员带着他在附近寻找维修店。

你为什么不给8890打电话呢,那里的维修师傅提供上门服务,不需要你这么跑来跑去。了解到曹先生搭乘出租车的目的后,出租车司机建议他向8890便

民服务平台求助,这样很简单就可以解决问题。

拨通88900000后15分钟左右,曹先生便等来了8890加盟商阿宝电动车商行的夏师傅。

你这车的轮胎没被戳破,应该是其他原因导致瘪胎的。仔细检查后,夏师傅发现导致三轮车瘪胎的真正原因内胎的气嘴断裂。

由于并未随身携带用于更换的内胎,夏师傅只好再跑回店里取内胎,随后又匆匆忙忙赶回现场,帮曹师傅更换轮胎。

想不到8890这么方便,师傅在这么短的时间里跑了两趟,不仅没有多收费,服务态度还这么好。曹先生说,以后如果遇到其他问题,他一定会找8890帮忙。