

# 两年接打电话45万个,受理诉求14万件 “拨拨就灵”贴心服务可圈可点



记者 俞晓赞

您好,这里是8890,很高兴为您服务,请讲!自2014年11月27日起,8890话务员将这句话重复了45万遍。这句简单朴素的话,陪伴市民度过了730个日夜,温暖着市民的心。

今天,8890便民服务平台两周岁了。

两年,不多。8890便民服务平台受理了市民各类有效诉求14万多件,办结13.8万多件,市民满意率为99.82%,话务员共接打电话45万个,每天24小时为市民提供服务,节假日不休。

两年,不长。8890便民服务平台加盟商从开通之初的100多家,发展到现在的400多家,服务项目包含20大类200多个小类,涵盖了市民生活的方方面面,大到房屋工程、搬厂搬家、家电维修、电工服务、家政服务、汽车维修等,小到开锁修锁、预约就诊、疏通下水道等。平台不仅能提供家电维修、补漏、粉刷施工等大众服务,还有锡器修补、废油回收、建筑垃圾清运、榨油等小众服务。

两岁,不大。8890便民服务平台的服务足迹遍布了全市16个镇街区,成立了便民服务队,招募了2000多名志愿者,并且开展各类公益活动近20次。学雷锋进社区、送服务下乡、端午节送香包、高考应急车队送考、重阳节为老人送服务、请盲人看电影、夏天免费为环卫工人修空调等家电,每一次活动的开展,都温暖了无数人的心。

8890,拨拨就灵。大事小事难事,就找8890。这句市民的口头禅不只体现了8890服务态度好、服务项目多、服务质量高,更是市民对平台的信任和肯定。

为了更好地为市民提供全方位的立体服务,平台开通了三条特色服务热线:一是市民问诊,每周二晚上医生线上开诊,为百姓解决健康方面的问题;法律热线,每周五晚上1名律师到平台坐班,为百姓提供法律咨询;青少年心理咨询热线,十余位国家级心理咨询师线上接受咨询,为青少年健康成长保驾护航。

通过两年的服务,8890便民服务平台努力做到信息灵、响应灵、服务灵、办事灵,确保市民诉求件件有回音、事事有结果。正是这样的工作态度,让8890成为了沟通百姓的连心桥、为民办事的好帮手、效能服务的总枢纽。

## 单日呼入量最高:979个

叮铃铃 2016年10月28日,8890便民服务平台话务室异常忙碌。当日,平台共接到市民来电979个。

记者发现,当天的来电中,从一些政府部门热线转接到平台的来电是最多的。随着8890的影响力不断扩大,得到

市委市政府的高度认可和市民的肯定。为了实现一个号码找政府,两年来,12369、12315等40余条热线相继并入8890平台,大大方便了市民。市民只需记住88900000一个号码,就能向平台寻求咨询服务、生活服务、效能投诉等帮助。

## 单日本生活服务诉求最多:279件

今年6月中旬,天气持续升温,空调也派上了用场。久置未用的空调问题不少,不制冷、无法启动、缺氟等故障大量报修到8890平台。

6月22日至24日三天,8890平台分别接到各类生活服务250件、259件、279

件。这3天中,寻找家电维修师傅修空调的就有315件。

这3天的生活服务诉求成为热线开通以来最多的,也是连续3天生活服务诉求总和最大的,且日均超过250件。

## 市民需求最大的服务项目 移车

在生活中,市民常常会遇到车子被堵,只能站一旁苦等车主的情况。不过,自从有了移车服务,这种窘境得到了较好的解决。

早在8890平台开通之初,移车服务便成为了特色项目,平台也对移车系统一再升级。2015年8月1日起,8890与相

关职能部门对接,24小时提供移车服务,市民一分钟内便能收到移车处理结果,而且可以一次性可移多辆车。这项便民举措极大方便了市民出行。

据统计,两年来,8890平台共接到移车电话36230个,是8890所有服务项目中市民需求最大的。

## 被表扬最多的加盟商 彭易雪、彭易民

在8890便民服务平台400多家加盟商队伍中,有一对来自江西的同村兄弟,经常受到市民的表扬。他们从事的是下水道疏通服务。

自2015年下半年加盟平台后,在回访中总是能听到市民满意的声音。在来电中,也常有市民点名要彭师傅上门服务。

这两位师傅就是彭易雪和彭易民。凭借实惠的价格、优质的服务,兄弟俩屡次被市民夸赞,成为平台当之无愧的服务明星。

加盟平台至今,彭易雪和彭易民已经被市民表扬了20多次。

位次	生活服务类		
	类别	数值	占比率
第一位	移车服务	36232	41.84%
第二位	设备维修	17894	20.66%
第三位	房屋工程	13364	15.43%
第四位	水电维修	7961	9.19%
第五位	家政服务	3871	4.47%
总计		86596	

位次	咨询服务类		
	类别	数值	占比率
第一位	号码查询	23652	66.70%
第二位	办结情况查询	2202	6.21%
第三位	政策法规	1564	4.41%
第四位	人力社保	1509	4.26%
第五位	水电服务	1267	3.57%
总计		35458	

位次	效能服务类		
	类别	数值	占比率
第一位	城市管理	4848	26.40%
第二位	效能投诉	4542	24.73%
第三位	举报反映	2626	14.30%
第四位	环保能源	1759	9.58%
第五位	意见建议	1243	6.77%
总计		18364	