



12年受理 90 余万个热线电话

市运管局 96520 指挥中心获誉全国“工人先锋号”

1 营建具有自身特色的工作环境

市运管局 96520 指挥中心位于运管局大楼内,走进指挥中心大厅,中间监控大屏幕的“天眼”注视着城市,城市各个交通客流繁忙的角落,一排排的整齐的指挥电话,热线铃声此起彼伏,工作人员耐心接听电话,认真的在电脑屏幕上调取着各种数据,耐心进行记录并回复。那么,该中心是如何一步步打造出“工人先锋号”这块金字招牌呢?

相关负责人介绍说,首先,96520 按照信息化和高效性的要求,配备了12 台高性能语音处理计算机并安装 96520 语音系统、出租车 GPS 轨迹查询系统等业务软件,配备了全国领先水平的监控系统及电脑、电话等基本设施,大大提高了举报投诉受理的效能。2013 年 8 月,经过不断更新及反复调试,中心启用第三代 96520 办理系统,更新后的系统操作更加合理、简便,功能更加齐全,新系统在业务受理、业务转办、业务办理三个方面上简化了操作,提高了工作效率。

与此同时,中心还形成了一套严密完善的工作和服务流程,营建出独特的工作环境,即设置工作人员亮相台、季度明星展示台,将服务公约与规章制度更新后上墙,以求工作人员能更好地激励自己、监督自己。中心实行环境建设值班检查制度,对每位成员的着装规范、电脑和电话机摆放有序、卫生保洁等情况每天进行检查和登记,促使每位成员都能按照要求规范自己的一言一行。通过这些举措,打造自身形象,建立职工队伍的归属和荣誉感。

2 实行 24 小时值班和首问责任制

在 96520 指挥中心,部门负责人会把积极开展党的群众路线教育实践活动、争创全国“工人先锋号”活动列入文明创建重要内容,加强专题研究和考核,结合日常工作,成立工作小组,明确创建目标。实施各项措施,确保了创建工作每个环节有人抓、有人管,每项工作有分工、有落实,每个阶段有自查、有总结,夯实了创建工作基础。

并以实施 ISO 质量体系管理为契机,健全了学习培训、日常管理、行为规范、操作流程等一整套制度,把学习培训、工作要求以及目标考核等纳入规范化的轨道。实行 24 小时值班制度和首问责任制,接听人对案件的受理登记、跟踪反馈、结案归档等工作实行全程式服务。

3 坚持着装、工号、服务用语“三统一”

近年来,96520 实行了三项服务标准,即统一着装、统一工牌号、统一服务用语的“三统一”形象标准,对举报和求助一个样、对态度好和态度不好一个样、对认识和不认识一个样、忙时和不忙时一个样、心情好和心情不好时一个样的“五一样”方式标准,热情、迅速、耐心、和气“八个字”的态度标准。

针对岗位的不同特点,还推出人性化服务措施,相关负责人介绍,96520 热线非常注重增强人性化服务的理念,在微笑服务、亲情服务、贴心服务等三个服务的基础上,又推出了“五要五心”服务,积极开展“‘五心’服务换‘五星’口碑”活动,五要即倾听要认真、记录要清楚、交流要回应、用语要文明、结果要跟踪。五心即主动询问,服务热心;百问不厌,服务耐心;换位思考,服务尽心;满腔真情,服务诚心;体贴入微,服务细心。

近日,宁波市道路运输管理局 96520 道路运政指挥服务中心获得全国“工人先锋号”称号。那么,这样一个主要受理和承担全市运政举报投诉、旅客失物招领、故障车辆救援、政策宣传咨询、网络视频监控等职能业务的平台,是如何在每天平凡的工作中积累进步,取得这样的成绩的呢?这对目前我市各级运管部门正在展开的第二批教育实践活动又有哪些启示呢?记者昨天来到紧张忙碌的市运管局 96520 指挥中心,采访了相关负责人。

记者 范洪
通讯员 石莹
叶聪颖

4 提高员工业务素质锻炼队伍

由于更多的是通过电话与市民沟通,因此电话沟通技巧就显得至关重要。对此,指挥中心开展电话沟通技巧培训,以案例分析和图文讲解等多种方式阐述工作人员需具备的良好心态、问答技巧、电话服务用语表达和投诉处理技巧。开展法律法规培训,以授课的形式讲解法规条例的修订背景及修订需解决的重点问题,解读条例中各项条款的具体内容。开展心理健康减压培训,以舒缓工作压力为重点,心理咨询师让大家正确认识压力的积极意义,同时从劳逸结合、转移策略、着眼现实、体验当下等方面讲解了如何减压,做到善待自己、珍惜自己、悦纳自我。

通过开展每月“案例分析会”,及时将工作过程中遇到的疑点、难点进行集中讨论,研究处理并解决。同时,组织工作人员到各业务科室学习,了解行业新动向,与相关科室人员共同交流等等。开展“老帮新,一帮一”活动,这种有别于书面形式的传授方式更直接、更生动,更有利于新员工对新环境、新知识的熟悉和掌握,更快的能独立受理案件。开展争创“季度服务明星”和“五心优胜小组”评比活动,两项争创活动开展结合,营造“赶、比、超”的良性竞争氛围,员工间取其之长补己之短,互相配合、互相学习,不仅激励个人更发扬集体精神。

5 12年找回价值 6000 余万元失物

在文明创建中,96520 紧紧抓牢“争创工人先锋号”这根主线,“提升服务水平、坚持服务创新”为基本原则,立足岗位奉献,借助行业多种活动载体,一方面积极参与本单位各类青年团员活动,另一方面利用休息时间多次组织青年志愿者赴客运中心、火车南站、机场等地开展志愿服务活动,引导广大市民合理安排出行,避开客流高峰,缓解交通压力,做好节假日的安全运输工作,这样既能服务社会公益,又能让员工更多了解与自身业务相关的交通场站实际工作情况。

从成立至今围绕全心全意为民服务这根主线,大力推行“‘五心’服务换‘五星’口碑”目标措施。共受理 90.7 余万个电话,其中咨询 63.1 余万个,投诉 9.4 万个,失物 17.1 万个,好人好事 1.05 万个,为乘客找回价值 6000 余万元的失物。中心相关负责人感慨地说,“窗口服务很平凡,而无数个平凡就成了伟大”,这也是 96520 成员的共同心声。该负责人表示,在未来的工作中,96520 将争创“工人先锋号”作为主线,踏踏实实地工作,兢兢业业地服务,一步一个脚印,扎实前行。

96520 指挥中心成立于 2002 年 6 月,当时主要负责市区内的出租车调度。为适应行业发展和服务理念的要求,2004 年 10 月,该中心发展为集道路运输服务质量投诉中心、失物查找中心、车辆救援中心、出租车调度中心等“四个中心”于一体的举报投诉受理中心;2007 年年初,中心又增加了整治公路“三乱”交通投诉举报统一受理职能。2011 年 4 月,随着服务功能的不断拓展,科技装备在道路运输行业广泛应用,以及智慧运管建设的推进,市运管部门成立了 96520 道路运政指挥中心,至今这里已有工作人员 30 名。