

清泉热线20岁

新举措助力营商环境再优化

桃李之年,灼灼其华。11月18日,全国巾帼文明岗、浙江省“最美建设集体”市供水集团自来水公司96390清泉热线迎来了20岁生日。96390清泉热线是宁波市中心城区统一的供水服务热线,24小时为用户受理业务咨询、水费查询、报装报修、用户投诉等各类来电。清泉热线作为集用户电话受理、服务回访调查、供水信息发布、管网抢修调度于一体的城市供水综合服务平台,成为供水企业与全市用户沟通联系的情感纽带。热线现有话务员26名,开通至今,共受理各类来电280万余个,办结率达100%,处理及时率98%以上,客户回访满意率99%以上。



东钱湖水厂航拍全景。



2017年清泉热线获评全国巾帼文明岗。

A 初心常记

96390清泉热线的第一任负责人毛风告诉记者,1999年11月18日,清泉热线在贺丞路上的一个小阁楼上诞生,仅有的7名话务员组建起了宁波市国有服务行业中首条对外公开的集电脑导航、录音回放、统计分析为一体的智能化服务热线。

热线创立之初便将“涓涓清泉,情系万家”作为工作理念,按照“以无形的电波传递有形的服务”这一宗旨培育话务员队伍。“诚信是最好的服务,微笑是最美的语言。”走进清泉热线话务室,整洁的环境、统一的着装和规范的用语无不体现着这个集体独特的魅力。每张桌前都放有一面镜子,镜子上写着“今天,你笑了吗?”以此提醒话务员要时刻保持微笑和愉悦的心情。

为更好地服务宁波市民,热线内部强化基础管理,形成一整套专业科学的客户服务制度;对外向社会公开服务承诺,接受社会广泛监督;推行“首问责任制”,第一个受理来电的话务员为第一责任人,对来电进行全程跟进、事后回访;每年与全国各地行业先进交流访学等。形成了你追我赶“比学习、比业务、比服务”的良性局面,树立起供水企业诚信、高效的专业形象。

B 品牌常树

为深化清泉服务品牌建设,每年话务员都会走进社区开展便民服务,走进学校宣讲“水课堂”,走进部队军民一家亲。清泉热线也多次走进媒体视野,通过网络、电视、报刊等媒体就市民最关心的净水处理、供水保障、用水难题等进行解答,向广大市民宣传普及“水知识”。

清泉热线积极投身各项公益活动,组织设立“爱心基金”,与白鹤小学、四明山宁水希望小学、贵州雷山县的贫困学子结对助学,深入学子家中,送上学费和生活学习用品;每年坚持开展慈善一日捐活动、义务献血活动;与公司“女职工公益团队”一起给贵州偏远山区的孩子带去公司的温暖。

运行20年来,清泉热线先后荣获全国青年文明号、第四届全国职工职业道德建设“十佳班组”、宁波市五一文明岗、宁波市首批工人先锋号、宁波市首批文明窗口、全国五四红旗团支部、全国巾帼文明岗、浙江省“最美建设集体”等荣誉,已经成为宁波市民口中的一张“金名片”。



清泉热线话务室。

C 感动常在

“您好,很高兴为您服务,请讲……”这是每个宁波人对清泉热线最初的印象,也是话务员每天成百上千次由心而发的真诚问候。

2016年初,宁波遭遇三十年一遇的强寒潮,全市范围内大面积管道、水表冻裂受损,寒潮期间热线共受理市民来电23969个,最高峰时日话务量突破3000个。休产假在家的章晓媛主动回到工作岗位,怀孕七月的陈蓓蓓也坚持轮班工作,全体话务员拧成一股绳,以极高的责任感勇担使命,连续工作直至城市供水恢复正常。

2002年,企业主杨先生向热线反映近几个月企业用水量异常的高,怀疑是内部地下管线漏水所致,但又苦于找不到漏点,希望自来水公司帮助。

通常像这种企业内部管线查漏并不属于供水企业服务的范围,但考虑到用户的难处,还有水资源的白白浪费,热线话务员还是积极帮助杨先生联系听漏公司,最终找到了漏水点,为企业挽回了损失。

没想到几天后,杨先生特意送来一个书有“有事找清泉,热线解困忧”的青花瓷花瓶以示感谢。虽时隔多年,但这个花瓶一直珍藏在热线话务室,提醒每一个话务员“不忘初心,砥砺前行”。

D 服务常新

清泉热线对照用户实际需求,找差距、补短板,多年来不断创新服务模式,从被动接听用户来电到主动开展延伸服务,如热线接到老人或行动不便用户的来电后,积极联系协调,接送其到营业厅或上门办理业务;与市、区两级主管部门对接,入驻各行政服务中心,方便用户一站式办理业务;积极响应国家节能减排号召,取消纸质发票实行水费电子发票,并为需要纸质发票的企业提供免费快递服务;建立“客服经理服务制”,客服经理全程服务客户从申请用水到开栓通水整个报装过程,并对报装及用水等情况进行一年两次回访,形成长效跟踪服务机制。

伴随着信息技术的不断发展,热线全面推进用户服务信息化建设。从2012年起,逐步开通微博、微信、支付宝、短信、网上营业厅等业务平台,极大地方便了广大市民用水,真正实现用水业务办理“最多跑一次”。

E 效能常优

为更好地适应时代发展,满足市民的用水需求,清泉热线由最初的7名话务员2路人工坐席轮班,不断扩容至目前的4路自动语言应答系统和16路人工坐席24小时接听用户来电,大大提高热线受理能力。

2019年,市自来水公司积极响应省市号召,内部营业系统与“浙江省政务服务网”和“浙里办”成功对接,形成线上线下“全平台、全方位、全系统、全天候”一体化供水服务体系。同时,针对企业用水报装业务,公司在省住建厅提出“431”(即无外线审批及施工的用水申请,申请材料精简至1份、环节精简至3个、从用户申请至通水时间不超过4个工作日,不包含用户预算审核、合同签署、工程款缴纳等占用时间以及其他不可抗力因素影响时间)的标准上,进行自我加压,主动简化报装流程、减少递交材料、缩短报装时限,基本实现单位用水“221”(即无外线审批及施工的用水申请,申请材料精简至1份、环节精简至2个、从用户申请至通水时间不超过2个工作日,不包含用户预算审核、合同签署、工程款缴纳等占用时间以及其他不可抗力因素影响时间)。企业用水报装时限由原来的平均4.8个工作日减少至2个工作日(无外线工程),压减率60%;报装环节由原来的5个减少至2个(申请、查勘、表装接通),压减率60%;报装申请资料由4份减少至1份,压减率75%;开通工程款扫码支付,用户无需再到营业厅现场支付工程款,并且承诺不收取申请费、手续费等未提供实质服务内容的费用;同时房产配套给水项目施工进场时间由30个工作日压缩至10个工作日,压减率67%;整体服务时效提升明显,获得用户一致好评。

二十年栉风沐雨,二十年春华秋实。新时代宁波供水人将继承和发扬优良的企业文化,用微笑传递爱心,用服务传递真情,用清泉传递温度,为人民幸福洒汗水,为明州发展谋新篇。

记者 边城雨 通讯员 林涵
 图片由通讯员提供