

4月29日，广东省庆祝“五一”国际劳动节暨劳模表彰大会在广州举行，中山公用水务有限公司供水服务热线班组荣膺“全国工人先锋号”荣誉称号，成为2021年全市唯一获得该荣誉称号企业。这是继热线班组荣获“全国安康杯竞赛优胜班组”“广东省五一劳动奖状”等荣誉后再斩获的全国性荣誉称号，也是对其21年来在创新发展、服务民生、队伍建设等方面“争创一流”的生动诠释。



听民声，以行动解民忧

“您好，这里是中山公用水务96968供水服务热线，请问有什么可以帮到您？”在热线班组内，伴随着此起彼伏的电话铃声，像这样的温馨而简洁的应答问候短语，热线员一天不知道要重复多少次。三声应答、语气缓急、声量高低等服务细节在热线班组中时刻“上演”。



为满足用户对供水服务日益增长的需求，更好发挥供水服务热线服务“指挥棒”的作用，中山公用水务热线班组通过科学的管理理念等一系列举措来确保高服务水准的实现：重新修订《社会服务承诺》《客服标准回复》等标准规范，确保有章可循、有规可依；通过热线班组增设公共热线综合监控屏，热线人员可以实时查询业务处理量及服务达标等情况；创新完善派单工作流程，实行手机微信端实时接单、处理并将现场情况录入，每张工单都根据工单类型设置了完成期限；通过现场培训、轮岗学习等多种形式开展岗位“练兵”；通过建立“星级员工评比”考核评价体系，从话务量、语言规范、工单受理等多维度制定指标体系，定期开展录音分析会，开展互评活动、集体讨论，打造高素质的员工队伍，创建学习型班组。

传真情，以服务赢民心

21年来，供水服务热线班组始终奋战在“为百姓解忧、让用户满意”的最前线，常规时期不轻松，遇到突发事件更是忙碌。

2020年，面对突如其来的新冠疫情，热线班组成员纷纷“舍小家顾大家”，许多同事昼夜坚守、保证热线24小时畅通，2020年1月24日至2月13日疫情最严峻的时刻，热线班组值班178人次，总话务量4241个，共发出短信71万条，接通率达99.32%。班组成员即时响应疫情期间的爆管抢修、无水等突发情况，积极协调供水配套设施建设和抢修保障工作，及时为用户解释“欠费不停水且停计违约金”措施，指导用户线上自助办理水费查缴、报修等业务，为保障全市人民安全供水和重点项目、企业复工复产作出积极贡献，得到市民群众的高度好评。



资料图片。

【通讯员】方虹桥

【采写】伍杰

【作者】伍杰

【来源】南方报业传媒集团南方+客户端

来源：南方+ - 创造更多价值