



第一时间受理、第一时间转派,力保群众温暖过冬 兰州12345热线 全面进入 “供热保障”应急响应状态

随着供热期临近,为确保市民温暖过冬,兰州市12345热线已全面进入“供热保障”应急响应状态。今年,热线紧扣“畅渠道、优服务、提质效”三大主攻方向,围绕诉求解答、工单转派等关键环节综合施策,以“五个全力保障”举措,服务全市“访民问暖”工作。

1 确保“暖心线”24小时不间断

针对往年话务高峰、集中诉求等特殊情况,兰州市数据局提前部署,通过优化应急预案、细化工作措施、强化接线能力,筑牢前端防线。运营方积极搭建备用场地,并预组建一支20人的话务预备队,全力保障接线能力,确保在话务高峰时能有效疏导分流,实现应急保障与话务畅通两不误。供热期间,热线将执行专人轮班值守制度,动态监测话务峰值,快速响应突发情况,确保这条“暖心线”24小时不间断,切实发挥政务服务“总客服”的作用。

针对供热诉求专业性强、结构多元的特点,12345热线强化与行业主管部门及重点企业的协同联动,创新建立“业务骨干”驻场服务模式。届

时,来自相关单位的业务专家将进驻热线现场,通过“线上+线下”相结合的方式,直接、快速地响应群众关切的供热难题,并对工单的精准分类与流转提供专业指导,配套全天候转派机制,推动供热诉求实现“第一时间受理、第一时间转派”。

此外,热线聚焦政策、收费等高频咨询事项,组织全体话务员开展“每周一主题”的常态化业务培训,并通过实战模拟、话务拨测等形式巩固培训实效。同时,热线持续督促各供热单位更新服务信息,不断完善知识库内容。目前,知识库已收录涵盖政策法规、设备维护、收费标准等在内的供热信息38条,并实施动态更新管理,为实现群众咨询“来询即答”做好了充分的信息储备。

2 践行“民生无小事”服务理念

为践行“民生无小事”的服务理念,热线联动各承办单位,靠实“一把手办百姓事”工作责任,建立起“三个到位”的闭环工作机制:确保知识库信息“录入必审核”,确保转派工单“提交必审签”,确保群众诉求“办结必回访”,以此切实推动每一个合理诉求办实、办好、办到群众满意。同时,热线严把前端服务质量,引导话务员用耐心倾听和用心解答,赢得群众的理解与认可,塑造热线为民服务的良好形象。

此外,12345热线还将持续发挥社情民意“风

向标”和数据“瞭望塔”的作用,通过对供热诉求数据的动态追踪与深度研判,精准定位高发类型和区域。对于群众反映集中、迫切的大面积停暖、设备频发故障等问题,将聚焦苗头性隐患,抓早抓小,及时形成工作提醒与信息专报,为各县区及相关部门优化供热保障、实施主动治理提供精准的数据参考和民意支撑,最终合力办好群众急难愁盼的民生实事,高质量完成本次供热服务工作。

奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍

制图
· 许天野

