

瑞安“81890” 便民服务赢口碑



市四套班子主要领导启动
81890运行球



市委副书记、政法委书记陈胜峰
听取81890工作汇报



市委常委、常务副市长方晖
在81890指导工作



市委常委、纪委书记谢勋
在81890调研工作



浙江省电力有限责任公司副总
经理孔繁钢在副市长陈荣臻的
陪同下调研81890电力专线

■记者 薛林核 见习记者 徐向左

马桶堵了,可又不信任墙上贴的小广告,怎么办?天热赶上空调罢工,哪里有手艺好收费合理的维修店?钥匙和锁闹别扭,上哪儿找靠谱的开锁匠?生活中有时候总会出个小状况,让你措手不及,偏又无可奈何。

不过这些烦恼,在我们有了服务热线81890000(移动手机用户可直接拨打81890)后,城市生活也变得更加便捷与舒心。据统计,截至今年6月中旬,81890平台共受理电话40888个,其中服务类和咨询类占近60%,市民对生活服务的满意率达到100%。

关键词 公益的便民服务热线

81890都有些什么样的服务项目?81890开通后,不少市民心中犯嘀咕。

据介绍,作为市委、市政府打造的纯公益服务平台,81890完美地扮演了政府与市民、企业与市民之间的桥梁,为瑞安百姓提供便民、惠民的信息中介服务。截至目前,它已与150多家企业牵手(含试用),服务项目达16大类127小类,涵盖:家政服务、设备维修、房屋工程、开锁服务、电力服务、法律服务、心理咨询、医疗保

健、政企服务、庆典礼仪、环境监测、教育培训、购物消费、交通旅游、中介服务、丧葬服务,服务范围覆盖全市。同时,通过开展“情系社区·贴心服务”81890进社区系列公益活动,开设81890电力服务、学生心理咨询等专线,满足群众不同的服务需求。

81890负责人介绍,目前,81890共开通了6条电话线,实行24小时全天候服务,同时安排后台管理人员协助监督处理。

关键词 全程关注保证优质服务

那么拨打电话寻求帮助后,81890是如何帮助市民解决问题的?只是简单的把问题派给商家就完事了吗?

事实上,81890有一套自己的服务流程,受理、交办、反馈、回访四个步骤一个不落,全程关注派单,打造最优质的服务。一个简单的例子就能说明一切。(如右图案例)

针对生活服务加盟企业,81890专门制定

《瑞安市81890加盟企业(个体)、个人管理制度(试行)》,实行考核淘汰机制,并及时公布办结反馈情况,接受社会监督。在加盟准入上,优先选择证照齐全、口碑良好的企业加盟。在服务回访中,一旦核实加盟企业有一次不良信誉记录,即予黄牌警告,二次亮红牌,三次则取消加盟资格,服务质量特别差将一次否决。

关键词 好经验温州推广

4月10日晚9点,家住安阳街道清莲小区的周先生来电,称家中突然停电,估计是电表损坏,需要电工服务,并特别表示因当晚要赶写一份重要材料,十分着急。工作人员受理后,马上致电加盟电工谭师傅,电工称立刻去市民家中服务。20分钟后,电工反馈,电表已修好,收费20元。稍后,工作人员进行回访,市民对81890的高效率和电工及时优质的服务非常满意,并表达感谢。

市民徐女士也说,之前家里需要安装热水器,联系了81890,不仅很快帮她联系加盟企业,还得到很好的服务,收费也很合理,让她十分满意。

瑞安论坛网友老付:去年底我家的数字电视出故障黑屏了,打了85588558,工作人员检查后说机顶盒是好的,是电视机问题。我抱着试试看的态度打了81890,不久就有维修人员上门,好快就修理好了,非常方便。建议大家以后家庭电器方面需要维修,打81890,肯定能得到

可靠的帮助和服务。

微博@温大陈芳:瑞安的亲们,你们生活中碰到苦难,比如钥匙坏了、水龙头坏了想找人修理什么的就用手机(移动)拨打81890,座机81890000,我试过几次挺好,特意介绍给各位瑞安的亲。

而这样的事例只是众多满意服务中的一小部分。好口碑从来都是靠自己创造的,并且贵在坚持。81890就是用它的坚持和用心打造独一无二的服务品牌。

今年4月28日,温州市委常委、纪委书记陈晓明在《便民服务亮实招 瑞安打造81890平台》信息上作出重要批示:瑞安学习借鉴宁波81890服务平台的做法很好,体现自身特色,创新服务模式,受到社会欢迎,请有平、建和同志研究,在全市推广。在外学习的我市委常委会、常务副市长方晖获悉后,专门发来短信鼓励,很好,成效来之不易,希望好好总结,不断完善。



案例选登

2013年5月22日下午15时,81890社会服务热线响起,受理员接起电话。来电的是家住外滩的潘先生,称自己家的钥匙插进门里拔不出来了,现在连门都关不上,偏偏又赶着出门,希望81890能帮忙联系一下维修服务的企业。

受理员了解并记录情况后,告知稍后会有81890加盟企业联系他。随后,按照就近原则,受理员联系了位于滨江的瑞安红日开锁店,告知老板方德字情况并让他尽快联系潘先生,同时编辑短信将潘先生的联系方式和地址发送至方师傅的手机。

接到派单的方师傅联系了潘先生,了解情况后表示自己会过去看一下。而后,方师傅又反馈信息给81890。约10分钟后,方师傅赶到潘先生的家中,仔细检查过后告诉潘先生问题所在,并对门锁进行了修理。

结束修理工作后,方师傅致电81890告知修理情况和结果。

得到反馈的81890随后致电潘先生,核实修理情况并进行回访结果统计。潘先生表示对修理情况很满意,不管是服务态度和技术都不错,价格也很合理。



瑞安日报复刊20周年纪念特刊

在路上

热烈祝贺《瑞安日报》复刊20周年