

我为群众办实事

珠海12345成为群众的贴心人

珠海市12345政务服务便民热线(以下简称珠海12345)建设工作是珠海市委、市政府积极推进服务型政府建设的一项重要举措。珠海12345始终坚持以人民为中心,把推动公共服务型政府建设作为奋斗目标。热线自2013年开通运行至今,有效保障了群众权益,一定程度化解了社会矛盾,做到以热线电话之力传承珠海文明,维护社会稳定,为企业群众提供便捷、优质、权威的政府热线服务。珠海电信作为热线平台的服务运营商,对平台投入了大量的人力和物力进行专线建设、话务平台接入等,协助整合政府部门原有热线,建成珠海市12345,在群众与市委、市政府之间架设了这座信息“连心桥”,让广大群众切身感受到为民办实事的效果。

采写:本报记者 郭秀玉 图片:由珠海12345提供



珠海12345热线人员心系群众,心向祖国。

面对疫情,珠海12345热线勇担当

2022年,受本地“10·8”“6·19”“7·11”以及当下正在持续的“10·8”疫情影响,热线呼入话务量瞬间上升至至巅峰,话务员面临封控无法返岗,疫情防控政策随时变化调整,市民焦急不安情绪的安抚,平台全员处于随时待命状态……作为肩负全市疫情防控政策咨询解答、封控区紧急救助咨询平台,珠海12345积极响应并解决市民诉求,确保群众关心和反映的问题能够第一时间处理和反馈。

期间,珠海电信紧急抽调多名专业客服人员支援热线,与省公司相关部门沟通联系,打通了粤省心平台与12345对接的环节;加强后勤支撑,提供睡袋、三餐饮食、水果、润喉糖、营养品等物资保障,协调布置休息场所,让话务员没有后顾之忧,有更好的精力和体力投入到为市民答疑解惑、安抚市民的情绪之中。

越是危急关头和关键时刻,越能考验热线运

营平台的责任与担当。在多次疫情大考中,珠海12345全体员工责任在心、担当在行,不分昼夜守护城市家园,用心用情用力交出一份满意的答卷。

优化管理及处理流程,持续提高热线运行效能

平台管理团队靠前指挥,根据实时话务情况做好实时指挥调度,优化调整各时段在岗值班人次,确保人效使用最大化;研究疑难办件处置,梳理焦点问题的统一口径,提供政策知识储备;在疫情期,动态摸清平台话务员封控管控情况,确保平台话务员人数不出现断崖减少;每日培训和复盘,利用线上线下方式,实时宣贯解读政策和热线难点知识,保障每一位话务员动态掌握最新的政策,确保应答的准确性与话务效率。

推进智能化开发和用,为民提供便捷资讯服务

在不断强化珠海12345微信公众号的可

用性和便民服务能力方面,热线知识采编团队通宵达旦,时刻关注政策调整变化,及时维护整理政策和知识储备,利用微信公众号及智能客服渠道宣传解读政策,更新政策热点问题,为市民提供互联网渠道解答的便利,同时也减轻了热线人工话务压力。10月8日,珠海12345通过微信公众号推送黄码解除指引等多篇防疫热点资讯解读,送达人数达30万人次。

强化热线内外部联动,高效处理分析市民诉求

为在最短的时间、最快的速度解决企业、群众的“急难愁盼”问题,平台内外多部门高效联动,加强与政府职能部门的协调沟通,紧急诉求直达各政府部门业务负责人,实现点对点、人对人协作机制,切实提高了解决问题的效率。每日深度挖掘热点诉求,及时分类汇总,形成一日一研判,一日一专报上报,助力

政府部门决策分析。对市民诉求逐条跟踪反馈,发现疑难及舆情隐患工单立即上报,为政府部门体察民意、精准施策提供了强有力的支撑。

2022年,香洲区政府对珠海12345在疫情防控期间24小时坚守热线,为群众解困纾困表示诚挚的感谢,并赠送“疫情专席勇担当”牌匾。2022年,在全国政务服务热线服务质量评估结果中,珠海12345热线斩获“总体评估优秀单位A级”“服务创新优秀单位”“通过2021-2022年度全国政务服务热线成熟度评估”三项奖项。

珠海12345始终秉承“江山就是人民,人民就是江山”的理念来为基层群众办好事实事、办实事、解难事、解民忧。珠海12345既是幕后又是一线,全体工作人员始终坚守在“热线”这个特殊的战斗岗位上,虽然平凡只闻其声,但他们用最温暖的声音在守护这座城市,用无微不至的服务诠释着热线人的责任与担当。



单独订阅:《珠海特区报》540元/份 《珠江晚报》288元/份

同时订阅:2023年全年《珠海特区报》和《珠江晚报》的个人私费订户

两报各一份优惠价 628元/年

《珠海特区报》主流媒体 权威报道 办精品报纸 让主流更精彩

《珠江晚报》贴近生活 服务大众 是咱老百姓喜欢的报纸



订报热线: 2611111

电话订报 上门服务

注意事项: 办理订报手续时,我们将开具订报专用发票,无发票请拒绝付款。

扫码订报 方便快捷

征订电话

【香洲】

吉大: 3364375 拱北前山: 8129130 新香洲上冲: 2613158 香洲柠溪: 2259435 2277530 2259424

【横琴】

湾仔: 8824443 南屏: 8675041 横琴: 18928077010 15812602732

【高新区】

唐家金鼎: 3310153

【斗门】

斗门: 5539068 坭湾: 13824175633 新环: 13544922568 六乡: 13570697441 白蕉: 13527205531 白藤湖: 13825693794

【金湾】

莲蓬: 15916308212 上横: 13676035063 斗门镇: 13697783595 五山: 5651356 桥东: 18928015595 乾务: 15819822180

【金湾】

金湾: 15812628776 三灶: 13926983871 红旗: 13823086248 平沙: 13392988558

【珠海】

珠海港: 13425016232 南水: 13543034189 小林: 13544929628 矿山: 13532269456

【万山】

外伶仃: 8855488 万山岛: 8856488 桂山岛: 8851488 东澳岛: 8858174 淇澳岛: 3315687

