

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“1·13”“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翻倍,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;在疫情期间,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、解民忧、解民愁。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

Advertisement for 'ZHUHAI SPECIAL ZONE DAILY' (珠海特区报) and 'ZHUHAI WENBAO' (珠江晚报). It features images of newspaper pages and the slogan '看珠海 珠海的报纸'.

Advertisement for 'ZHUHAI WENBAO' (珠江晚报) featuring images of newspaper pages and the slogan '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

