

合肥公交李祥斌热线现有职工33名,热线电话七部,内部职工热线及报修电话一部,市长热线专用电话一部,无线对讲机二部。

公交李祥斌热线主要负责受理乘客咨询、建议、投诉。热线人员坚持四心服务:细心接听每个电话;热心解答每项咨询;耐心倾听每起投诉;尽心督办每件回复。

真正使热线实现三个一:即一流的工作质量,一流的工作效率,一流的服务态度。努力架起公交与乘客之间的连心桥。

公交服务热线作为合肥市政府热线85家协作热线之一,热线年年受理畅通率、按期反馈率、办结率均达到了100%,满意率达到考核标准95%以上,2011年度被授予政府热线优秀成员单位,2012年被授予《全国五一巾帼标兵岗》。



李祥斌畅谈服务热线新打算

公交李祥斌热线架起连心桥

急乘客之所急,想乘客之所想

两年里热线接听电话1235961个,日均1693个。其中咨询电话1155896,占接听量的93.52%;受理投诉11526件,占接听量的0.93%,受理投诉后,对基层单位办理情况进行5%回访,对基层单位办理情况进行公正考评,督促投诉做到件件有回复,并对严重违规人员进行处理。

车辆抛锚如果得不到抢修,就会造成车档大,直接影响发车频次,造成乘客乘车难。热线严肃“919”抢修纪律,安排专人协调抛锚车辆的抢修,积极与各修理车间进行沟通,认真考核各车间抢修质量。杜绝了抢修车不及时到位的现象,基本消灭了抢修完毕不报岗、车间私自出车等违规现象,返修现象也寥寥无几。二年来安排抛锚车辆抢修27307台,日均37台。如今外勤驾驶员投诉内勤车间维修问题越来越少,表扬的电话越来越多。

2009年7月4日合肥“公交线路改动短信告知”系统上马,公交服务热线承担起信息发布任务。每逢公交线路变更或调整,包括恶劣天气都会利用系统平台在第一时间向市民发布告之短信或温馨提示。二年来发布短信信息63条,受众达343413人次。

2012年7月与150路驾驶员,国庆节与129路驾驶员一起帮助乘客找回丢失散孩子。

全国劳模、全国人大十二大代表李祥斌,针对乘客反映的焦点问题,深入一线,进行调研,为相关单位提出合理建议。

2012年第一时间为乘客找回丢失手机、笔记本电脑、衣物、现金等183件,发布失物招领42条。热线工作人员因服务态度好,热心帮助乘客受到来电表扬共267个。

凝心聚力 积极向上

作为一个团结战斗的集体,一个朝气蓬勃努力向上的团队,热线人员工作积极主动,团结一致。

生活上姊妹们也能互相关心,互相帮助。每当有人生病或家庭有困难时,其他人员会主动为其顶班,上门探望;每遇因突发事情热线繁忙时,已经下了班的人都会主动留下来帮忙;为困难职工、贫困学生捐款时,工资不高的热线人捐款率达100%。

集团艺术团、合唱队里有热线人的身影;演讲

比赛时热线参赛选手成绩优良,2011年陈如意获得安徽省公交协会组织演讲比赛二等奖,2012年苏金凤参加合肥市“讲大局、强责任、提能力、抓落实”主题演讲比赛获二等奖,2012年郭皖琼参加合肥市第八届普通话大赛进入决赛;公交集团大型活动中的礼仪人员清一色是热线工作人员,因为她们形象好、声音美、服务优,已经成为了名符其实的合肥公交业余礼仪队,出色完成了集团各类大型活动、会议的礼仪服务任务。

品牌建设,热线先行

2013年合肥公交集团以“品牌建设年”为统领,以制度建设和提高执行力为保障,重点抓好品牌建设,继续推进“双星”工程。

按照集团统一部署,3月20日享有《全国五一巾帼标兵岗》、《合肥市三八红旗集体》荣誉的公交服务热线以全国劳动模范,第十二届全国人大代表李祥斌命名,塑造“李祥斌”热线。

更名后的公交“李祥斌热线”使用特服号码96166,实行24小时服务。其中早6:00至晚23:00为人工服务,其他时间为语言留言服务。

为了品牌塑造,热线人制订了《合肥公交“李祥斌”热线工作手册》,并进行新一轮岗位练兵,邀请专业礼仪培训师和播音台资深播音员,进行电话礼仪和普通话发音培训。大家信心百倍,决心做一个合格的电话人。以亲切问候通话者,用微笑感染通话者,用真诚感化通话者,用温暖感动通话者。努力成为乘客出行的向导、解答询问的智囊、质量监督的渠道、联系市民的桥梁、展示形象的窗口。

作为公交提升服务质量的重要岗位,公交“李祥斌”热线人除通过电话为市民服务外,成立了热线志愿者小分队。

今年4月5日来到和平广场清明专线车发车点,首次走到前台,与市民近距离接触,提供面对面的服务,让乘客听得见热线人的声音,也看得见热线人的身影。同时热线成员李祥斌、孔凡文等公交各级劳模在每周五来到公交综合服务大厅,接待乘客来访,为市民服务。

公交“李祥斌热线”人,开始向“新境界,新高度,新规范,新发展,新形象”进军。

合肥公交 李尚辉



全国劳模、全国人大代表李祥斌为市民指路



李祥斌了解市民咨询情况



李祥斌热线大厅