

求助热线幕后的新“老娘舅”——“12345”市民服务热线话务员上岗记

2012年8月27日 星期一 晴 周炯

对于刚离开学校的我而言,社会,给我带来无数的新鲜感。而“12345”热线话务员的工作,成为我人生的新起点。从今天起,我开始接受一个月的培训。我对自己说,要用心工作,更要快乐工作。只有热爱自己所从事的职业,才能在岗位上发挥最大的价值!

【记者点评】话务员在正式上岗前,要接受一个月的在岗培训。周炯的工作台上,有一本厚厚的纸质版“知识库”。“这就是根据培训内容总结的,57个市级委办局都在里面,有常见问题和解答。”这本“知识库”的更新频率以“天”为单位,它是话务员的宝典。“我的一个朋友在干洗店洗坏了衣服,找我求助,我用了工作中学到的知识,帮她成功维权。”周炯说。

2012年10月8日 星期一 晴 周炯

我曾无数次幻想过接听市民来电

直击“12345”②

试运行已经3个月的“12345”市民服务热线,拥有一支年轻的话务员队伍,460名话务员平均年龄低于30岁,男女之比为47:53,大专以上学历占77%。他们每天要接听来自市民五花八门的咨询、求助、投诉、建议。3个月来,他们收获了知识,锻炼了意志。让我们一起透过两名话务员的日记,感受他们的成长与蜕变。

的场景,今天终于成真了。……在严格按照接电流程详细询问并记录下市民反映的情况后,渐渐不那么紧张了。线线首日,我共接到28通市民来电。

【记者点评】对话务员来说,就算对各种政策法规了如指掌,如果不会沟通,不懂技巧,仍旧是不合格的。在“12345”市民服务热线,每周要进行3次录音分析会,包括前台、后台、质控、培训在内的各个职能部门都要参加,

其目的之一就是完善“话术”。

“通过这样的监听录音分析,能够改进话术、统一口径,保证服务更高效。”“12345”市民服务热线管理办公室负责人薛秋芳说。

2012年10月17日 星期三 晴 毛惠玲

10月17日上午9时,家住杨浦区的市民曹先生来电反映,小区的健身设备生锈。电话沟通很顺利,我熟练地按照流程记录并经过后台转派工

单。没想到,才两个多小时,问题就解决了。曹先生中午特地来电表扬我热情细致的服务。这是我第一次被表扬,内心的雀跃和激动难以言喻。

【记者点评】表扬固然让人欣喜,但这些刚踏入社会的年轻人有时也会面对抱怨、哭诉甚至谩骂。毛惠玲记得,曾经有一位身患癌症的女士,“她边说边哭,我耐心开导她,最后她终于平复心情,对我说谢谢。”这个特殊的来电者让小毛意识到,一些市民更希望有个倾诉对象,“当你站在他们的角度考虑,适时表达理解,他们的态度会有很大转变。”

为了完善业务知识,做一个“问不倒”,毛惠玲改变了看电视的习惯——以前都看电视剧,现在则关注“老娘舅”等社会类节目;听广播也不听音乐台了,而听“990直通车”等民生节目。

本报记者 徐轶汝

本报讯 (记者 叶薇)国家发展改革委昨天在官网上公布,我国对境外企业价格垄断开出首张罚单——韩国三星、LG,我国台湾地区奇美、友达、中华映管和瀚宇彩晶等六家国际大型生产商,因垄断液晶面板价格,遭到国家发改委经济制裁3.53亿元人民币。这也是迄今为止中国开出的金额最高的一张价格违法罚单。

2006年12月以来,国家发改委多次收到举报,反映从2001年起,韩国三星、LG,我国台湾地区奇美、友达等液晶面板企业,合谋操纵液晶面板价格,在中国大陆实施价格垄断行为。国家发展改革委依法对此案立案调查。经查实,六家企业在2001年至

发改委对境外企业首开价格垄断罚单 三星等六企业遭经济制裁3.53亿元

2006年期间,在我国台湾地区和韩国共召开53次“晶体会议”,会议轮流承办,基本每月召开一次,主要内容是交换液晶面板市场信息,协商液晶面板价格。在中国大陆境内销售液晶面板时,涉案企业依据晶体会议协商的价格或互相交换的有关信息,操纵市场

价格。据统计,2001年至2006年,面板成本占彩电生产成本的80%左右。近年来这一比例有所回落,但也在70%左右。涉案企业的价格垄断行为损害了国内彩电企业和消费者的合法权益。涉案液晶面板销售数量合计514.62万片,违法所得2.08亿元。

国家发改委已依法责令涉案企业退还国内彩电企业多付价款1.72亿元,没收3675万元,罚款1.44亿元,经济制裁总额达3.53亿元。其中,三星1.01亿元,LG1.18亿元,奇美9441万元,友达2189万元,中华映管1620万元,瀚宇彩晶24万元。

截至目前,涉案六家液晶面板企业已将国内彩电企业多付价款1.72亿元全部退还,并提出整改措施:一是承诺今后将严格遵守我国法律;二是承诺尽最大努力向我国彩电企业公平供货,向所有客户提供同等的高端产品、新技术产品采购机会;三是承诺对我国彩电企业内销电视提供的面板无偿保修服务期限由18个月延长到36个月。

10万套蛇肖票上午销售一空

本报讯 (记者 沈敏岚 通讯员 胡诗云)今天早上6时30分,中国邮政发行的《癸巳年》(蛇年)特种邮票准时在全市82个网点对外出售。为了买一份生肖邮票迎接蛇年,不少市民从1月2日上午8点就开始排队,足足等候了70多个小时。据了解,今年上海的生肖蛇票零售量约10万套,至上午8点已销售一空。

在虹口邮政支局,排在第一的戴金瑜,1月2日早上8点就赶来排队。尽管天气寒冷,但他告诉记者“心里热乎乎的”。他是一位忠实邮迷,每年都要买生肖邮票,他和其他几个差不多时间来的邮迷在附近宾馆开了两间房,大家轮流休息。(蛇年生肖邮票设计点详见A10版·文娱新闻)



■ 市民高兴地展示自己买到的蛇年邮票

本报记者 陈意俊 摄

《上海市临港地区管理办法》1月12日施行

本报讯 《上海市临港地区管理办法》(以下简称《管理办法》)已经2012年12月10日市政府第158次常务会议审议通过,2012年12月12日由市

政府第96号令予以公布,并将于2013年1月12日起施行。

《管理办法》全文将在“中国上海”门户网站(www.shanghai.gov.cn)、“上

海政府法制信息网”(www.shanghai.gov.cn)和“东方网”(www.east-day.com)上公布,并在《解放日报》上全文刊载。

闸北新体育中心上午奠基

本报讯 (记者 江跃中)今天上午9时,“十二五”期间闸北区社会事业建设最大项目——闸北新体育中心,在新址永和东路643号奠基,中心将

于2015年底全面建成并投入使用。

据介绍,闸北新体育中心位于中环汶水路立交东南角,占地面积62560平方米,总建筑面积为87672

平方米。中心包含一场两馆(室外体育场、6000人综合体育馆、全民健身馆),由五大部分设施组成,即综合体育馆、全民健身馆(含游泳馆、网、排、乒、羽、篮等9个小馆)、室外体育场、综合配套、地下车库等。

加快转方式调结构 实现经济健康增长

杨雄主持市政府参事座谈会 听取对《政府工作报告》意见

本报讯 昨天是新年上班第一天,市委副书记、代市长杨雄主持召开市政府参事座谈会,听取大家对《政府工作报告(征求意见稿)》的意见和建议。杨雄说,今后5年是上海推进创新驱动、转型发展的关键时期,我们一定要坚定信心,认真破解瓶颈难题,努力摆脱对传统发展路径的依赖,在加快转方式、调结构中实现经济健康增长、社会和谐稳定。

副市长赵雯,市政协副主席、市政府参事室主任王新奎出席座谈会。

座谈会气氛热烈,参事们发言紧扣主题。围绕《报告(征求意见稿)》参事们就进一步提升自主创新能力、加快推进国际金融中心建设、加强国际

性大都市文化建设、严格监管食品安全、科学利用土地、提升城市管理水平以及解决群众关心的教育、卫生、住房等问题提出意见和建议,部分参事还提供了详细的书面建议。

杨雄仔细聆听参事们的发言,并与大家讨论交流。杨雄强调,面对当前外部经济环境的新变化和自身发展遇到的新挑战,上海既要立足长远,积极转变经济发展方式;又要确保当前,保持适当的发展速度,实现稳中求进。要真正放宽视野,充分吸收新的发展理念,密切关注新的业态,努力摆脱传统经验的羁绊,寻找更多新的经济增长点,不断提高持续改善民生的能力。

明日上海气象指数

上班天气

上班时,小雨,降水概率60%,
东北风3-4级,2-3℃

感冒指数

3级(容易感冒)

今日至明早长三角城市天气预报

南京

阴天

-2 / 4℃

扬州

阴天转雨夹雪

-2 / 4℃

泰州

多云转雨夹雪

-3 / 4℃

镇江

阴天转雨夹雪

-2 / 4℃

南通

阴天

-1 / 4℃

常州

小雪

-1 / 3℃

无锡

雨夹雪

0 / 4℃

苏州

雨夹雪

0 / 4℃

湖州

小雪转雨夹雪

0 / 5℃

嘉兴

小雨

0 / 5℃

绍兴

小雨

1 / 4℃

杭州

小雨

1 / 4℃

舟山

小雨

5 / 8℃

宁波

小雨

3 / 7℃

台州

小雨

4 / 8℃

温州

阵雨

5 / 9℃

(本栏气象信息由上海中心气象台今日上午8时提供)

据新华社北京1月4日电 (记者隋笑飞) 全国宣传部长会议4日在北京召开。中共中央政治局常委、中央书记处书记刘云山出席会议并讲话,强调宣传思想文化战线要坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导,按照高举旗帜、围绕大局、服务人民、改革创新的要求,以学习宣传贯彻党的十八大精神为主线,稳中求进、开拓创新、扎实开局,贴近实际、贴近生活、贴近群众,切实做好宣传思想工作,为全面建成小康社会、夺取中国特色社会主义新胜利提供强大的精神文化力量。

刘云山指出,党的十八大对宣传思想文化工作提出新的更高要求。要深入开展中国特色社会主义宣传教育,引导全党全社会进一步增强道路自信、理论自信、制度自信,在中国特色社会主义道路上为实现“中国梦”而奋斗。要巩固壮大积极健康向上的主流思想舆论,把党和政府的声音传播好,把当代社会的主流展示好,把人民群众的心声反映好。

中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘奇葆主持会议并作工作部署。

中共中央政治局委员、国务委员刘延东,全国政协副主席、中国社会科学院院长陈奎元出席会议。

为实现『中国梦』而奋斗 全国宣传部长会议在京召开 刘云山讲话