|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 文件名称 | **青岛能源集团有限公司**  **96556热线应急中心管理办法** | 版本号 | **V2.0** |
| 生效日期 | **2021年6月3日** |
| 编制 | **生产与安全服务部** | | | |

青岛能源集团有限公司

96556热线应急中心管理办法

## 总 则

1. 为确保青岛能源集团96556热线应急中心（以下简称“96556热线应急中心”）各项工作的顺利开展，全面提高工作质量和效率，切实体现集团96556热线作为连接集团与用户之间的桥梁纽带作用，以省、市地方标准及行业管理办法等有关制度为依据，结合集团实际，制定本办法。
2. 本办法明确了96556热线应急中心组织与职责，规范了工作标准、现场管理、培训考核、检查与考核等方面的内容。
3. 96556热线应急中心管理遵循以下原则：
4. 热线应急中心管理规定应符合上级、行业管理部门等关于服务管理的规定和要求；
5. 贯彻集团“用心专注，温暖到家”的服务理念，提升顾客满意度；
6. 坚持服务第一原则。坚持全心全意为用户服务，对用户反映的事项及时处理。
7. 坚持实事求是原则。坚持从实际出发，客观公正，讲求实效。
8. 归口管理原则。对用户反映的问题按职责分工由相关部门（单位）办理；涉及两个以上行业、部门（单位）的问题，实行首问责任制，其他有关部门予以配合。
9. 本办法具体实施应遵循集团相关管理规定的原则。
10. 本办法适用于96556热线应急中心。

## 组织与职责

1. 96556热线应急中心是集团生产与安全服务部内设机构。

第七条 96556热线应急中心职责主要包括：

（一）负责受理市民通过电话，线上等渠道反映的燃气供热及公用事业便民卡抄收等业务的服务需求；负责转办省政务热线、市政务热线、12319热线、行业管理部门以及网络媒体等反映的相关燃气、供热及公用事业便民卡抄收等业务。

（二）负责对各来源来电，来件信息受理、审核、落实、反馈及回访，对集团各单位受理信息情况进行监督；负责对线上报装业务开展情况进行全流程跟踪、监督；负责集团各单位热线信息落实、反馈情况的审核监督，对落实不到位的情况进行跟踪督办。

（三）负责热线信息及满意度的统计分析；按时提报热线专报，对数据信息公示；负责为集团服务阶段性总结、评优及下一步服务工作开展方向提供数据支持。

（四）负责落实各项热线工作制度执行情况，负责对热线业务事前、事中、事后全流程的培训、考核管理工作；负责向生产与安全服务部提报服务考核项。

（五）负责对重大、紧急、难点、热点、焦点事件采取应急处置响应，定期组织96556热线应急中心的应急演练，参与集团应急演练，并形成应急处置档案。

## 工作标准

第八条 热线应急中心人员工作期间应按季节统一着全套工装，佩戴工号牌，党员、团员应佩戴党徽、团徽；以规范、热情、高效的服务完成本职工作。

第九条 遵守岗位纪律，不迟到、早退、脱岗、离岗或无故换岗，在岗期间不做与工作无关的事情。不得利用工作之便，泄露公司机密及用户信息。

第十条 热线中心信息受理施行“七环节”闭环式管理，即信息多端口受理—信息类型分拣—专业席审核—办理—落实反馈—督查审核回访—处理完毕信息归档。

第十一条 热线应急中心人员在工作联络及业务受理过程中应具备相应岗位职业素养。

（一）受理用户诉求时，使用文明用语，态度端正，热情和蔼，礼貌待人，解答用户诉求耐心、简洁、无误；领会用户反映内容、目的；准确、详细、快捷地记录用户信息；记录应准确同步、分类清晰、责任单位明确。对用户诉求应立即按照工作流程转办相关单位处理解决，不拖延、不误报、不推诿。

（二）对上级热线转办信息与线上业务时，要记录清晰，及时审核下发至相关单位，如遇诉求信息不清，需及时联系核实，严格按照信息处理时限进行反馈、回访等工作。

（三）面对热点、难点、焦点和突发、重大事件，及时发送热线预警短信，按流程上报，跟踪进展，并视完成情况及时落实反馈，做好督办工作。

（四）根据信息来源，做好抽查回访工作，监督服务质量。

第十二条 热线应急中心应向集团范围内的用户主动了解有关供气、供热、便民收费等给相关业务办理质量及服务态度。

（一）96556热线应急中心对直接受理的热线表单、微信件、各类转办件、一站式服务大厅受理业务、报装系统及其他线上来源业务受理表单进行回访，同时根据工作需要开展其他回访任务（各类来信、来访件、进社区意见征求件、满意度测评等）。

（二）96556热线应急中心直接受理的用户来电，按比例抽查，抽查比例根据当日应回访量确定，但不得低于10%，其中，抢险、举报、投诉、重复件、日报重点信息件、飞信件必须回访。微信件，根据热线受理峰值，及时调整回访比例。转办件的回访，原则上达到回访率100%；集团报装业务等线上业务，需按照服务“好差评”工作要求及评价标准开展回访工作。

（三）回访使用有通话记录存储功能的话机，回访情况、服务评价、回访内容如实选择、填写，回访内容简明扼要，要素齐全。回访人员须认真查看责任单位反馈内容，理清回访思路。对落实不清、反馈不实、格式不符合要求的，用户对答复内容有疑问或反馈内容与回访事实不符的，写明退回原因，做退回处理，根据情况重复回访流程；对二次回访不满意的，做挂牌督办处理；如用户有其他诉求意见等，记录在回访内容中，并通过“集团巡线”来源重新下发表单，同时做好痕迹化管理，作为联系相关单位进一步服务的依据。

（四）回访过程中，各回访人员要做到信息互通，尽可能避免或减少重复回访用户。同时要把握好回访时间，避免给用户造成生活上的不便。

（五）各类转办件，根据时间节点，白班回访人员尽量当班完成回访，如当班无法完成，根据办结时限，可交由夜班长或次日同岗位人员完成，交接表单要有正规书面交接记录。96556热线应急中心直接受理的市民来电，当班完成抽查回访，其他未回访表单当班完成审核归档。

第十三条 96556热线应急中心作息及休假标准主要包括：

（一）热线应急中心24小时不间断运行，采用四班二运转的运行模式，白班工作时间为8时—19时，夜班工作时间为19时—次日8时。热线高峰时段，重大活动、重大事件等特殊时期，根据工作量、工作需要等情况及时调整工作时间及排班，确保人员合理配置，热线运行稳定。

（二）热线应急中心人员请休假，须按照集团规定提前办理手续，并经相关负责人签字认可；热线高峰期间原则上不安排休年假、换休，如遇特殊情况，经热线应急中心负责人批准后方可休假；休假期间待遇执行集团相关规定。同班次人员应轮流休假，以保证服务座席数量；如遇特殊情况，由热线应急中心统筹安排。

第十四条 96556热线应急中心交接班标准主要包括：

（一）热线人员应提前10分钟到岗，并召开班前会。交接班要严肃认真，动作迅速。如发现系统、设备等异常情况应及时报告。认真填写工作日志，同岗位轮班人员之间需填写交接记录，紧急、重要事件除交接记录外，应电话沟通，重点传达。

（二）交班人员遇到无人接班时，应及时向热线应急中心相关负责人汇报，并保持在岗状态，未经允许，交班人员不能擅自离岗。

## 现场管理

第十五条 热线应急中心实施全面禁烟，并按期通风、消杀、清洁，保持热线应急中心环境整洁。

第十六条 热线应急中心实施定置管理，各类物品、设备按照定置管理布置图摆放。热线应急中心将根据实际工作及便利需要等情况，随时对定置管理布置进行优化。

第十七条 热线人员要爱护公物，同时具备网络安全防范意识及安全用电、消防基本常识。

第十八条 热线应急中心由专人做好设备维护、检测工作，如遇问题及时排障，如无法解决应及时上报；定期检查电气线路，保持消防器材处于正常使用状态。

第十九条 热线应急中心人员配备应满足正常运行需要；日常工作中根据坐席状态，实行离岗轮席制。

第二十条 热线应急中心实行封闭管理，如遇无关人员在热线应急中心逗留，热线人员有劝阻责任。

## 培训考核

第二十一条 坚持岗位培训与日常考核相结合，注重热线应急中心整体能力与团队建设的提升。

第二十二条 热线应急中心培训工作常态化，定期组织员工进行政策法规、业务知识、沟通礼仪、技能操作、基本软件技巧以及受话录音案例分析等方面的培训，并通过日常监督及业务考试等方式，综合检验培训效果。同时，在本岗位技能娴熟的基础上，学习其他岗位技能，达到一岗多能效果。

第二十三条 新转入员工，需进行岗前培训；调岗及转岗员工需进行转岗及岗位交叉培训；对连续离岗时间超过2个月以上的人员进行业务再培训。培训考核合格后方可上岗。

## 检查与考核

第二十四条 检查考核相关内容参照《青岛能源集团有限公司96556热线应急中心考核管理办法》执行。

## 附　则

第二十五条 本办法由集团生产与安全服务部负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起施行，原2017年1月9日发布的《96556热线中心管理办法》（试行）（V1.0版）、《96556热线中心岗位职责》（试行）（V1.0版）、《96556热线中心行为规范》（试行）（V1.0版）、《96556热线中心培训管理办法》（试行）（V1.0版）、2020年07月24日发布的《96556热线应急中心回访管理办法》（V2.0版）同时废止。