

# 攀枝花市城市管理局

攀城管〔2014〕142号

---

## 攀枝花市城市管理局 关于“市城管局咨询服务电话 12319 回答不规范”问题整改报告

市纠风办：

接到贵办《关于做好第五期“阳光政务”电视节目反映问题办理工作的通知》（攀纠办〔2014〕5号）后，我局高度重视，对我局存在的“咨询服务电话 12319 回答不规范”问题，责成相关部门、单位认真整改，现将情况报告如下：

### 一、整改目标

咨询服务规范化、标准化，做到用语规范、语气亲切、态度

和蔼、业务熟悉，建设一支高素质坐席员队伍，确保咨询服务、信息受理、问题立案、任务派遣等各项工作正常有序开展。

## 二、整改措施

一是通报情况。8月4日，局纪检组召集市数字化城市监督指挥中心、12319全体坐席员（含接线员、派遣员、值班长），专题研究“阳光政务”电视节目反映问题整改工作。会上，局党组书记再从富对整改工作提出了具体要求。

二是追查责任。对责任人员在通报会上进行点名批评教育，责任人和单位当面作了检查。

三是对坐席员编号。对每位坐席人员进行工作编号，上班时必须佩带工作号牌。

四是规范用语。接听电话时分三步：首先要问：“您好！我是XX号接线员，请问有什么需要帮助的？”其次，对能立即答复的，要直接回答；对不能立即答复的，要答复“对不起，您的问题比较专业，请留下您的联系方式，我问清楚后给您回过来，行吗？”最后，要“请问您还有什么需要帮助的吗？”，待对方明确答复没有问题，回谢“感谢您对城市管理工作的支持”后才能挂断电话。

五是加强培训。邀请熟悉城市管理业务的骨干对坐席员进行培训，熟悉城市管理方面各项业务和相关流程，提高能力素质。

## 三、整改时限

8月5日前，全体坐席人员收看第五期“阳光政务”节目；8月6日前，完善《坐席人员管理办法》；8月7日上午对坐席员再一次业务培训；8月8日后，加强日常管理。

#### 四、整改进展

目前，市数字化城市监督指挥中心全体人员集中收看了第五期“阳光政务”电视节目，已完善《坐席人员管理办法》和完成对坐席员再一次业务培训。另外我局已要求城管系统面向群众公布的服务热线要举一反三，进一步提高服务水平。



---

抄送：市委宣传部，市目标督查办，市电子政务办，市广播电视台“阳光政务”电视栏目组。

---

攀枝花市城市管理局

2014年8月8日印发

---