

陈志原总经理到 12345 政府热线在线接访

12月13日上午，公司总经理陈志原到三亚 12345 热线平台在线接访，现场接听热线群众的用水诉求，耐心解答。两个小时内，共接听市民的来电 10 通，工单转派职能部门 7 件，当场答复市民 3 通，大部分的热线电话都是市民在生活中遇到的“急难愁盼”问题。



在线接访期间，陈志原总经理还与热线督办人员对疑难办件进行分析，并以“回访员”身份电话联系诉求人，询问诉求人对办件处置结果的满意度和建议，及时了解民情民意和我司工单处置情况，同时还将根据热线平台梳理涉及我司职能范围、市民游客咨询频次较高的热点问题及新增业务、办事新流程等，形成系统的知识点充实到热线平台的知识库，便于热线平台回复市民游客。



在日后的工作中，公司将创新服务方式，进一步发挥倾听民声、了解民意的窗口作用，做好便民服务、为民办实事、为客户提供更加优质的服务，进一步优化供水营商环境，为海南自由贸易港的建设提供有力保障。（客服中心 王玉）