

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕8号

安康市行政审批服务局 关于做好春节前后 12345 热线话务高峰 应急工作的通知

市 12345 热线话务中心：

近期，春运出行人员快速增长，疫情防控形势依然严峻，群众咨询、诉求等电话相应大幅攀升，12345 热线平台系统面临重大考验。为应对 12345 热线话务高峰影响，经市行政审批服务局、中国移动安康分公司共同研究，决定从 1 月 20 日起至 2 月 25 日春运结束，全力以赴做好线路保畅、人力保障、接话高效等应急工作，确保 12345 热线安全稳定运行。现将有关事项通知如下：

一、高度重视热线应急工作

（一）总体要求。12345 热线是党委政府联系人民群众的桥梁纽带，是市民反映诉求最直接、最便捷的渠道。12 月上旬我省疫情暴发后，我市 12345 热线电话大量增加，春运启动后话务量又持续攀升，目前已达到日均 3000 余通，日益逼近或超过平台系统和人员承载能力极限。要紧扣“始于群众需求、终于群众满意”工作要求，精心组织、科学调配，积极应对、全力保障，

确保群众每一通诉求电话都能打得通、有人接、能办理，为春节期间大局稳定、人民群众欢度佳节作出贡献。（市行政审批服务局、移动公司相关科室）

二、提高热线平台支撑能力

始终围绕“热线平台安全稳定运行”这一目标，针对12345热线话务高峰期特点，全力做好硬件支撑、技术保障等工作。

（二）提高硬件支撑能力。加强对热线中心5条办公电话专线、30个话务坐席、交换机和数据库等硬件设备维护工作，确保线路畅通、设备运行。针对重点时段、重大事件等热线高峰，要采取临时增加线路、扩充容量等应急措施，保障平台正常运行，防止发生系统死机、线路不通等现象。（移动公司负责）

（三）升级话务软件系统。根据话务量增加的实际情况，迭代升级12345热线平台电话接听、工单转办、工单及信息储存、回访、质检等功能版块承载能力，使软硬件协同匹配、发挥最大效能。按照“日均接听6000通电话”标准尽快提出平台扩容升级方案，加快推进项目实施。（移动公司负责）

三、加强话务中心人员保障

根据话务高峰期最大话务量、平台最大承载力，增加人手，科学调度，提高电话接听、工单质检、办结回访等岗位人员保障。

（四）临时增加话务人员。热线管理科暂停现场问效工作，全员参与话务中心接话工作。从市行政审批服务局临时抽调2-4名协管人员，负责话务中心满意度回访工作。（市行政审批局政

办科、热线管理科负责)

(五)科学调配坐席力量。进一步优化12345话务中心接话班组人员配备和话务坐席设置，在接电高峰期增加班组人员力量，在接电低峰期减少接话人员，实行坐席和人员动态调整机制。督促劳务公司加快话务人员招聘工作进度，增加话务坐席人员力量。(12345热线话务中心负责)

四、实行工作考核补助奖励

坚持能者多劳能多得，创造条件、提供保障，加强考核、奖励先进，调动和激发话务人员工作积极性、主动性。

(六)加强考核调休。对话务高峰期受话人员工作表现进行综合考核，考核结果作为评奖树优的重要依据、作为年度考核的重要内容。对于加班频次高、时间长的话务员，要在春运结束后集中时间、统一调休。(12345热线话务中心负责)

(七)实行奖励补助。认真落实劳动法加班补助等有关政策规定，根据受话人员加班时间和综合考核情况，适当给予加班费补助和奖励(发放标准另行制定)。所需资金由市行政审批服务局协调解决。原则上在春节前兑现一次，春运结束后发放到位。(市行政审批局政办科、热线管理科负责)

五、建立应急工作响应机制

进一步加强对热线高峰应对工作的组织领导，健全机构、明确责任，加强值守、日常维护，不断提高响应速度和应急能力。

(八)成立12345应急保障工作领导小组。由移动公司副总

经理袁军庆担任组长，市政务中心副主任马劲柏担任副组长，移动公司政企部、网络部，市行政审批服务局热线管理科、话务中心负责人为成员，负责话务高峰期形势研判、应急指挥、协调督办等工作。（移动公司、市行政审批服务局）

（九）组建应急保障小分队。由移动公司网络部牵头，相关部门配合，抽调相关科室技术人员组建12345受话中心应急保障小分队，负责12345话务中心设施设备、平台系统、供电供水、后勤事务等应急保障工作。实行故障24小时一点对接，全天候网络监测、重保等服务，确保紧急时刻应急队伍拿得出、顶得上、打得胜。（移动公司）

（十）加强社会宣传引导。采取多种形式，畅通信息渠道，通过报纸、电视、广播和新媒体，广泛宣传报道12345热线受话中心、工单承办单位在应对热线高峰工作中的好人好事、好做法、好经验，引导社会群众理解、参与、支持热线工作，确保安全平稳度过12345热线受话高峰。（市行政审批服务局）

安康市行政审批服务局

2022年1月25日

抄送：市委办、市政府办，市应急管理局、安康移动分公司办公室、12345热线各承办单位。