

您的位置: [首页](#) > [动态](#) >

辽宁12345热线增设文旅服务 “绿色通道” 受理涉文旅诉求

时间: 2024-03-01 来源: 中国旅游新闻网 作者: 周凤文 吴越 编辑: 杨丽敏 王莹

日前,辽宁省依托12345政务服务便民热线为文旅开辟“绿色通道”,将12345热线“9”号键设为文旅服务专线,专门受理涉文旅诉求和建议。

据辽宁省营商环境建设局官方网站发布的信息,文旅服务专线主要受理来辽投资、考察、旅游、探亲、返乡等人群对辽宁省旅游消费、餐饮住宿、交通出行、文体赛事、公共卫生、环境秩序等的咨询、投诉、求助和意见建议。

据悉,辽宁省营商环境建设局还将与各市营商环境建设局协同联动,梳理出行路线、旅游政策、景点开放时间、赛事活动安排等政策及内容信息,实时动态更新,并健全文旅服务专题知识库,为话务人员在线解答提供权威、精准的政策支撑。建立健全专家座席管理制度,各地区协调文旅、市场监管、交通运输等部门配强“业务专家”队伍。在春节、五一、十一等旅游高峰期,实行专家驻场,现场答复相关咨询,协调办理相关诉求问题;在非高峰期,可通过三方通话等形式给予远程指导。同时,完善“接诉即办”机制,话务人员能够依据知识库在线解答的咨询问题,即时解答;不能即时解答的问题,形成转办工单,实时转派至各责任单位;各责任单位实现快速响应,高效办理。

据了解,12345热线各责任单位还将利用智能AI、人工客服、网络平台、短信等多种渠道,对问题办理质效逐一核实,全覆盖回访,对不满意评价问题持续跟踪办理,确保解决到位。此外,加强应急处突能力建设,形成应急、卫健、公安、交通运输等部门协同联动,与110、119、120等紧急服务热线实现互联互通,对紧急突发情况做到早发现、早预警、早处置。

据辽宁省营商环境建设局负责人介绍,为确保相关文旅诉求办理到位,将定期通报各地区专线运行和有关文旅诉求办理情况,科学研判群众需求,强化数据分析应用。及时发现苗头性倾向性问题,推动从个案解决向类案化解、优化服务转变。

DNA 460L7V1S
商业授权

本文经「原本」原创认证,作者中国旅游报社,访问yuanben.io查询【460L7V1S】获取授权信息。

