**莆田市12345便民服务平台坐席招聘简介**

莆田市12345便民服务平台作为倾听民声、服务民众、解决民忧的桥梁，主要受理市民、法人或其他组织通过12345热线电话、网站、APP、短信等多渠道提出的政务信息咨询，对行政管理、社会管理、公共服务等便民服务方面的投诉和意见建议，对行政职权范围内管理、服务等方面提出的求助。因业务扩展需求，新增人员招聘公告如下：

**一、招聘职位**

**（1）语音客服专员30名、夜间值班人员3名**

**主要职责**

1、负责接听热线电话，登记受理诉求等工作；

2、受理网络、邮件、QQ、传真等渠道反映的问题；

3、其他与热线相关的工作。

**任职要求**

1、具有较强的服务意识和服务能力；

2、年龄18-40岁，五官端正，身体健康，能适应轮班、值班制工作者优先；

3、大专及以上学历，普通话标准或持普通话二级乙及以上证书，有相关工作经验者优先；

4、工作责任心强，具有较强的口头表达和沟通能力，能够准确记录诉求内容，具备良好的心理承受能力和学习能力；

5、能熟练使用计算机办公软件，文字录入速度快；

6、有犯罪记录或失信被执行人员，一律不得报名。

**（2）综合文员2名**

主要职责

1. 负责会议记录，各类文字、电子材料的收集和整理及归档工作。
2. 根据要求，收集和撰写相关报告。
3. 办公用品订购工作。
4. 及时完成领导交办的各项工作。

**任职要求：**

1、本科及以上学历；

2、熟悉办公软件运用;

3、具备很强的责任心，工作细致、踏实、忠于职守。

4、沟通协调能力强，具备良好的学习能力与文字功底。

**（3）统计分析 3名**

**主要职责**

1、主要负责拟定周报、月报、季度报、半年报、年度报告及专题分析等，推动完善大数据分析；

2、完成交办的其他工作。

**任职要求：**

1、本科及以上学历，汉语言文学、历史学、统计学类专业优先;

2、熟练掌握EXCEL等分析工具；

3、有敏锐的数据分析能力；

4、具备良好的统筹能力和沟通协调能力与文字功底，有文字相关工作经验者优先

**二、工作时间及薪资福利**

1、采用轮值班轮休制，月休7-8天；

2、上岗后薪资：3300-4000元，带薪培训（培训期1个月左右），夜间值班人员4000-4500元；

3、缴纳五险一金（医疗、养老、失业、工伤、生育保险、公积金）；

4、享有年假、餐费补贴、值班补贴等福利；

5、舒适的办公环境（配备中央空调），设有食堂、休息室、健身室、停车场等。

**三、报名方式**

1、微信报名：18950287612（微信号）。

**四、聘用方式**

1、采用笔试（含客服服务规范、公共基础知识、莆田市情等**）**+面试+上机实操（含文档、表格处理、打字速度测试）的方式进行综合考评，择优录用。

2、试用期间业务培训考核不合格者，不予继续聘用。

**五、工作地点及乘车路线**

1、莆田市行政服务中心六楼。

2、可乘1、7、9、28、29、202、K02、K03、K05、K06等公交车至市政府站下车。

**六、联系方式**

联系人：陈先生 18950287612 （微信同号）