

钟天任. 广东省 12322 防震减灾公益服务热线应用与建议[J]. 华南地震, 2017, 37(4): 37-42. [ZHONG Tianren. Application and Suggestion of the 12322 Public Welfare Service Hotline of Earthquake Prevention and Disaster Mitigation in Guangdong Province [J]. South China journal of seismology, 2017, 37(4): 37-42.]

广东省 12322 防震减灾公益服务热线应用与建议

钟天任

(广东省地震局, 广州 510070)

摘要: 2009年5月8日, 广东省 12322 防震减灾公益服务热线正式开通。在非震时, 承担着科普地震知识、搜集宏观异常和意见建议的任务; 震后, 能快速发布震情信息, 接收灾情报告及稳定社会秩序。针对 12322 热线已运行 6 年, 突出的矛盾和面临的困难越来越突出, 提出了几点意见和建议。

关键词: 12322; 公益服务热线; 防震减灾

中图分类号: P315.7

文献标志码: A

文章编号: 1001-8662 (2017) 04-0037-06

DOI: 10.13512/j.hndz.2017.04.007

Application and Suggestion of the 12322 Public Welfare Service Hotline of Earthquake Prevention and Disaster Mitigation in Guangdong Province

ZHONG Tianren

(Guangdong Earthquake Agency, Guangzhou 510070, China)

Abstract: The 12322 earthquake disaster reduction public service hotline in Guangdong province officially opened on May 8th, 2009. In normal times, the hotline bears the task of earthquake knowledge popularization, and collection of the macroscopic anomaly and the opinions and suggestions; after the earthquake, the hotline can quickly release the earthquake information, receive disaster reports and stabilize social order. For the 12322 hotline has been running for 6 years with the increasingly prominent contradictions and the difficulties, the author puts forward a few comments and suggestions.

Keywords: 12322; Public service hotline; Earthquake disaster reduction

收稿日期: 2016-07-13

基金项目:

作者简介: 钟天任(1984-), 女, 工程师, 主要从事地震应急与前兆台网工作。

E-mail: tcbychung@163.com.

0 引言

地震灾害作为自然灾害之首,具有突发性,由于地震预报还处于研究阶段,绝大多数地震还不能作出短临预报,地震波传播速度很快,使人们无法在几秒钟之内作出反应,采取应急避险措施。地震灾害还具有瞬间性,十几秒之间,房屋已经倒塌,甚至城市可能会变成废墟。另外地震灾害还会引起一系列次生灾害,往往这些灾害都是难以预料的,滑坡、泥石流、火灾、水灾、瘟疫、饥荒等,通讯、电力、天然气和供水也受到相应的影响,铁路、公路及桥梁等交通设施的破坏,也就严重影响了救灾工作。地震灾害造成伤亡大,比其它火山、飓风等自然灾害造成的伤亡损失都要严重,1976年唐山大地震造成了20多万人死亡,在我国,地震所造成的死亡人数占有所有自然灾害死亡人数的一半。中国是一个地震灾害极其严重的国家,中国地处环太平洋地震带和地中海喜马拉雅地震带上,地震活动频繁,中国人口众多,且分布不均匀。而广东省又是我国人口稠密、经济发达区域,广东省位于东南沿海地震带较活跃地段,处于欧亚板块与太平洋板块碰撞过渡带,省内分别有广州-三水断裂,从化-阳江断裂和沙湾断裂。据有史记载以来,广东省共发生过7级以上地震1次,6.0~6.9级地震3次,5.0~5.9级地震0次,4.0~4.9级地震次,大震造成死伤数千人,倒塌房屋十万间,也曾经发生过小地震引起大灾害的案例。大震频次低,公众和政府应对大震巨灾经验都极为缺乏,一旦发生中强以上地震,将会造成不可估量的地震灾害和损失。因此,防震减灾是政府的重要工作之一,是重要的公益事业,关系到人民生命安全、社会和谐和日常稳定。

1 12322防震减灾公益服务热线的意义

2008年汶川8.0级特大地震发生前,人们对地震感到陌生,对地震知识和防震减灾知识毫无了解,对地震部门的工作更是了解甚少,以为地震部门就以预报地震为主。因此汶川地震后,人们愤怒的矛头都指向了地震部门,要解除这种尴尬的处境,更要向人们普及地震知识和防震减灾知识。但单单从电视、广播和报纸等传统媒体已经无法满足人们对于信息的急迫需求。汶川地震发生后的一小时内,地震部门的座机及地震员工的手机都被市民占满,共接听电话上千个,一边

解释地震三要素,一边安抚情绪,一边解答各类问题,接受了各主流媒体围堵式的采访20批次。这既不利于人们对地震的了解,也不利于地震部门在公众前树立良好形象,为了打破这个被动的局面,中国地震局经过1年的努力,在工业和信息化部的大力协助以及中国移动、中国联通的鼎力支持下,2009年5月8日,中国地震局正式开通12322防震减灾公益服务热线。建设12322防震减灾公益服务热线,对于防震减灾更好地面向社会、服务公众具有重要的意义。一是更及时、更便捷地向社会公众提供防震减灾咨询,更好地服务人民群众的生产生活;二是更广泛、更有效地向社会公众普及防震避震常识,增强全社会的防震减灾意识,提高公众防震减灾科学素养,使防震减灾宣传教育常态化;三是更客观、更直接地收集社会公众的意见和建议,提高防震减灾工作的针对性,开创防震减灾事业新发展;四是有效提高应急响应能力。震后更快速、更准确地发布地震消息,接收灾情报告,及时稳定社会秩序,防止谣言传播,快速了解灾情规模和范围,准确提出灾后救助决策^[1]。

2 广东省12322服务热线功能介绍

广东省12322防震减灾公益服务热线是以中国联通虚拟呼叫中心平台为核心而建立的一套具有自动语音播报、人工座席服务、知识库、座席录音、座席监控等多项服务功能的呼叫中心系统。通过联通虚拟呼叫中心业务进行快速组网和接入,做到了覆盖全国、统一管理、标准规范化服务,形成全国一体化的虚拟组网的热线平台。公众只要记住12322一个号码,就能在全国任何地方享受防震减灾热线服务^[2]。

2.1 自助语音IVR服务

包括非震时和震时。该服务不需要人工参与,由系统按照定义好的服务流程向大众电话用户提供语音信息。内容涵盖了震情信息,地震基础知识,地震异常,地震预报与谣言,地震监测设施保护,防震常识,紧急避险常识,自救互救和灾后注意事项。如图1。

2.2 信息管理系统

主要以来电咨询者信息为核心,包括坐席与来电者的交互信息,来电者报告的前兆宏观异常,

震后灾情搜集等，将交流的结果以结构化形式进行归档记录。

2.3 知识库

知识库是方便座席人员为群众服务而建立的。内容包括防震减灾法律法规，地震基础知识，监

测预报知识，灾害预防知识和应急知识等等。结合广东实际情况，增加了广东历史大地震概况，广东及周边邻省地质条件，广东地震监测能力，广州市应急避难场所分布情况和广东省地震科普馆等内容。尽量做到统一政府的服务口径，让公众的问题解答趋于标准化。

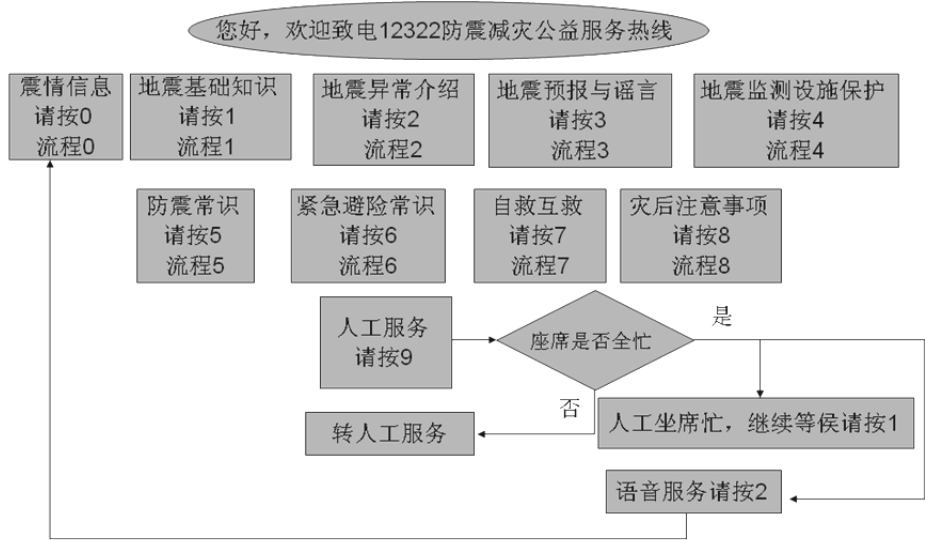


图 1 12322 语音流程图

Fig.1 The 12322 voice flow chart

2.4 数据配置管理系统

这是为 12322 热线平台服务的管理系统，主要对坐席、来电等信息的数据配置，日常管理及维护。包含全程录音管理，呼入呼出话务报表和数据监控管理等。

3 广东省 12322 服务热线运行情况

2009 年 5 月 8 日，广东省 12322 防震减灾公益服务热线正式开通，这六年来，12322 服务热线在我省开展防震减灾工作中发挥了重要的作用，特别是在地震事件发生后的 1 h，呼入量是非震时的百倍增长。IVR 应急模式的启动，话务员的耐心解答，很好地缓解了公众的恐慌情绪，有效防止谣言散布，稳定了社会秩序。

3.1 在多次地震中发挥作用

2012 年 8 月 31 日 13 时 52 分，广东省河源发生 4.2 级地震，2013 年 2 月 22 日 11 时 34 分，河源再次发生 4.8 级地震，2014 年 7 月 11 日 13 时 43 分，仍是在河源，发生了 4.2 级地震，这三次

地震，广东省地震局反应迅速，都能在 5 min 内启动Ⅳ级地震应急响应，12322 服务热线也能及时地切换到应急模式，公布震情信息，接听公众来电咨询，防止地震谣传，通过沟通也了解到地震波及范围，为应急处置提供了有效参考。

地震后 30 min 内，是呼入量的井喷阶段，公众急需快速地了解地震情况和相关信息，呼入量最大。震后一小时，呼入量开始递减，公众普遍已经通过电视、广播、微博等其它媒体途径了解到地震信息，在一定程度上缓解了恐慌焦虑的情绪^[9]。

2012—2014 年河源三次地震，如图 2，震后 30 min，呼入量剧增，是平时的几十倍。震后 60 min，呼入量逐渐减少，震后 24 h，呼入量恢复到平时的水平。总体来说，短时间内急剧增多，衰减得也很快。显然，地震局已通过 12322 热线与公众拉近了距离，最及时地让公众了解地震信息及震情，最直接地与公众沟通交流，最便捷地搜集震情。

3.2 广东省 12322 热线咨询统

广东省 12322 热线开通 6 年，在科普地震知识和防震减灾知识方面起到了一定的积极作用。

接听公众电话共 846 次 (统计时间为: 2009-05~2015-05), 便捷高效地解答公众各类问题, 也收集到了前兆宏观异常情况和工作意见。公众咨询的问题主要分为以下几大类, 见图 3, 咨询震情信息, 反映震感的约占 64%, 这也是公众最关心的问题; 地震预报及相关问题的约占 31%, 公众都希望能从地震部门口中知悉什么时候会发生地震以及会不会再发生更大的地震; 地震谣传咨询的

约占 1%, 公众从某些网站论坛, QQ 聊天信息或短信里收到有关地震预测的信息, 由于缺乏相关地震知识, 无法辨认真伪; 地震后如何避险, 如何自救互救的占 1%; 地震局意见和建议的占 3%, 自从汶川地震以来, 公众对地震局的满意度是极其低的, 每逢地震发生, 就会有不少市民对地震局提出质疑、提出意见, 话务员都会一一记录下来, 有针对性地反映给相关部门。

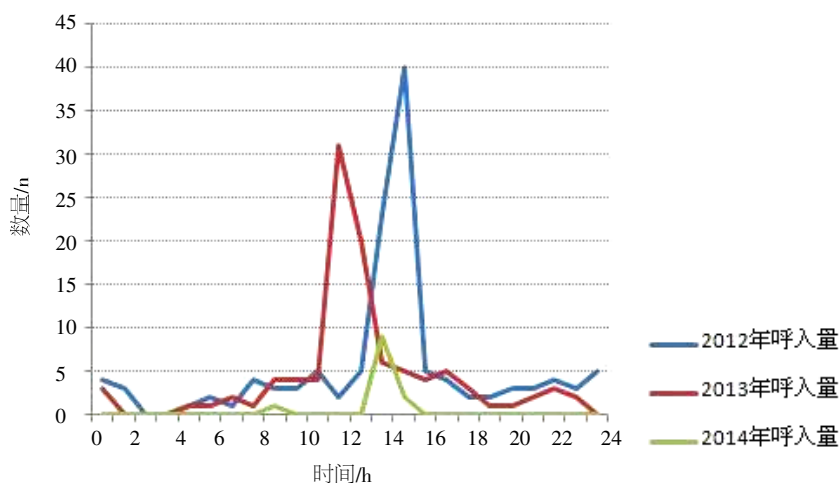


图 2 河源三次地震呼入量统计图

Fig.2 Statistics chart of hotline incoming calls during three earthquakes in Heyuan

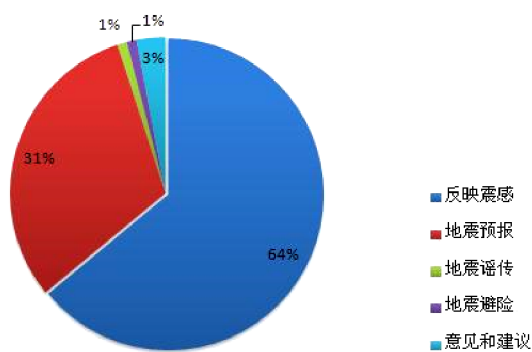


图 3 咨询问题分类统计

Fig.3 Classification statistic of consulting problems

4 广东省 12322 热线的处境

广东省 12322 服务热线作为地震部门对外宣传地震科普知识, 是提高公众防震减灾意识的一次新尝试。非震时, 是科普宣传, 防震减灾知识教育热线; 震后, 能快速地启动应急模式, 第一时间让公众了解震情信息, 体现了地震部门的工

作效率和应急能力, 安抚公众焦虑情绪, 维护了社会的稳定, 快速地搜集灾情, 为应急辅助决策提供了帮助。

自从 2009 年开通以来, 广东省 12322 服务热线作为地震部门与公众沟通的隐形桥梁, 在一定程度上推动了防震减灾事业的发展, 为人民的安全, 稳定社会和谐生活起到了一定积极作用。但开通了 6 年, 各种问题和困难也逐渐浮现出来。

4.1 人员编制少

目前广东局只安排一个人工坐席, 在非震时, 接听公众来电和咨询绰绰有余, 但在震时, 呼入量剧增, 一个人工坐席显然不能都接听到所有公众的来电。二是坐席人员严格按照规定时间上下班, 中午 12 点至 2 点, 下午 5 点半后坐席人员处在休息状态, 这段时间无法为公众服务。另外, 虽是坐席话务人员, 但同时还要兼顾其它工作, 有时分身乏术。

4.2 不是免费的热线

虽是公益服务热线, 但公众拨打热线是其运

营商按本地通话来收取费用的,并没有真正做到免费为市民服务的宗旨。另外,只有移动、联通的用户可以拨打进来。如电信,即一般家庭中的固话就无法使用,造成一部分没有手机的长者暂时无法拨通。

4.3 专家库仍未建立

专家数量有限,并且业务相当繁重,开会出差也是常有的事,无暇顾及热线的咨询,因此多年来一直都未建立起专家库。

4.4 呼入量逐年递减

随着一些新兴媒体的产生和发展,如微博、微信,如图4,12322服务热线的呼入量已从每年一千多次减至现在每年三百次左右,人工转接从每年三百多次减至四十次左右,只有在震时才会有所增加。如图2,2014年的河源4.2级地震,呼入量只有2012年的五分之一,可见人们已渐渐习惯了刷微博和微信来代替打电话。

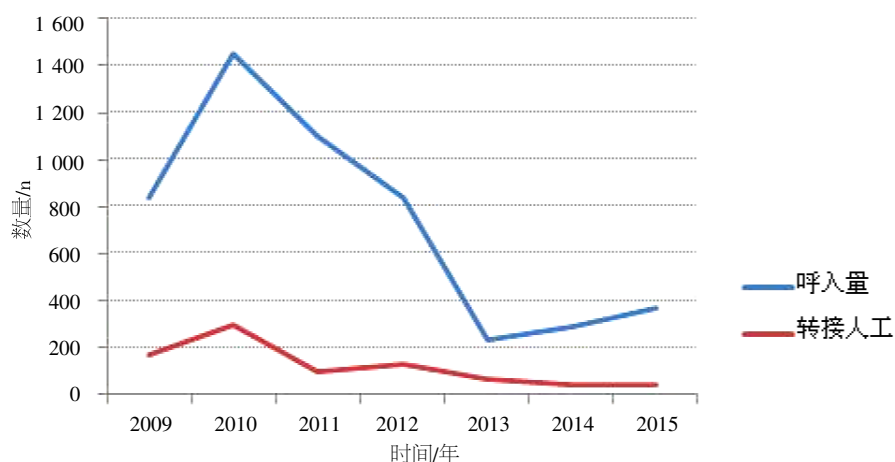


图4 2009—2015年热线呼入量统计图

Fig.4 Statistics chart of hotline incoming calls from 2009 to 2015

5 建议

防震减灾,任重道远。提高全民的防震减灾意识和素养不是一朝一夕的事情,地震科普知识宣传是长期而艰巨的。要使12322服务热线功能最大化,有以下几点建议:

(1) 专人专职,提高坐席人员的业务水平和话务水平。加大话务员的培训,一方面要提高话务员的业务水平,扎实的地震基础知识有利于与公众沟通,二要提高话务员的话务素质和技能,良好的沟通技巧能使沟通更顺畅。

(2) 提高政府重视程度并加大政府投入。12322公益服务热线作为一条能有效提高全民防震减灾科学素养,增强全民防震减灾意识的公益热线,政府应高度重视起来,让每个电话用户,不管是用哪个运营商网络,都能在任何时段,任何地点都畅通无阻地拨通,并且主叫和被叫都实行免费,这会大大提高公众拨打的积极性。通话费用由政府补贴给运营商,公众不需付费。

(3) 尽快建立专家库和不断完善知识库。人

各有所长,按专家的研究方向进行分类,地震灾害防御,地震监测,地震预报和地震应急四大类,有目的地,针对性地与公众沟通,权威性的解答更能使公众得到认同,也提高了热线的服务水平。同时也要不断完善知识库的更新,来满足公众咨询问题的多样化。

(4) 提高12322服务热线宣传力度,加大深度和广度。服务热线呼入量逐年递减,与平常的宣传不到位有着必然的联系。除了2009年开通之日,新闻和报纸作了宣传外,之后就没再作大范围的宣传推广,加之近年来微博和微信的相继兴起,对12322服务热线的冲击很大。只有做好持续的宣传工作,才会被越来越多的人知晓。争取与电视台、电台和报纸等传统媒体保持密切联系,定期免费宣传热线;利用互联网,微信和微博等新兴媒体宣传;在省内各个大中小校园举行相关的热线服务活动,争取实现"教育一个孩子、带动一个家庭、影响整个社会"的从点到面的良性传递。

(5) 实现政企合作。地震部门在人员和时间

上都受到很大的限制,若不能及时地接听公众来电,必然会引起公众不满,使地震部门形象有损。若与 114、12580 等市民服务热线进行两线联动,既可实现 24 小时全天候服务,也能确保服务效率和质量^[4]。

(6) 与全省 21 个地级市名防震减灾助理员保持密切的联系。让防震减灾助理员更多地参与到防震减灾事业中来,提升他们的社会责任感。鼓励他们通过 12322 热线平台表达自己的意见和建议,平常留意宏观异常并及时上报,震时可协助各市地震局做好震情信息的发布以及灾情信息的搜集。

6 总结

地震来临时能有效地减轻灾害损失,保护人民生命安全,维护社会稳定,政府和地震部门都责无旁贷。12322 防震减灾服务热线作为一条地震部门与公众沟通的隐形桥梁,向公众宣传防震减灾知识的同时,也接受着公众的监督,只有不断解放思想,与时俱进,力求创新,才能打造好 12322 服务热线这个服务品牌。

参考文献:

- [1] 刘瑞瑞. 从实际中看 12322 防震减灾公益服务热线运行效果[J]. 中国应急救援, 2013(2): 38-41.
- [2] 中国地震局办公室. 中国地震局开通 12322 防震减灾公益服务平台 [EB/OL]. (2009-05-08)[2016-07-13]. http://www.cea.gov.cn/manage/html/8a8587881632fa5c0116674a018300cf/_content/09_05/13/1242188703029.html.
- [3] 陈睿, 闫俊刚. 12322 在太康地震应急工作中的应用[J]. 中国应急救援, 2011(4): 6-8.
- [4] 许慧鹏. 走出“12322”防震减灾公益服务热线特色之路[J]. 城市与减灾, 2011(5): 45-46.