



新春走基层

“12345”热线 满载市民期待



工作中的李丽

“滴！”1月7日8时许，“12345”热线话务员李丽，刚刚打开电脑系统，就听到耳机的来电音。鼠标上移，点开系统界面来电图标，通话开始。“您好，请问有什么可以帮您？”4年来，这句话她已经重复了上万次。

“姑娘，我用手机进行养老金

格认证，但人脸识别模糊，怎么都无法通过，这可怎么办？”电话那头，老大娘语气焦急。“大娘别急，您可以试着用一下后置摄像头，后置摄像头拍得更清晰！”工作中，李丽经常会遇到这样的问题。别看问题简单，对不熟悉智能手机，儿女又不在身边的老年

人却是个大难题。“姑娘，谢谢您，我试试看！”“感谢您的来电，请您稍后对我服务评价，谢谢！再见！”

刚接完电话，又一个电话打了进来。“您好，请问有什么可以帮……”她话还没说完，电话那头响起一名中年男子气恼的声音。“我们小区1月4日开始停水，这都4天了，还没恢复供水，实在影响生活，你们赶紧联系一下相关部门尽快处理！”对方语速很快，情绪激动，话语中满是愤懑，但并没有说清他所在的小区，以及停水的具体情况。“您别急，为了更好地帮您解决问题，请详细说一下您的具体地址和停水情况！”李丽语气平和耐心十足，先安抚对方，然后引导对方讲清关键信息。灵巧的手指在键盘上飞舞，随着一阵“噼里啪啦！”的键盘声，对方反映的问题很快被记录下来形成“工单”。接着，“工单”将由转办回访部派单处理。

李丽今年37岁，到“热线”已

4年，是两个孩子的妈妈。

“刚开始接‘热线’时，遇到一些市民的责怪，甚至谩骂，心里很委屈，还偷偷抹泪。之后慢慢适应了这份工作，也调整了心态。试着换位思考，学会与他们沟通，尽可能地帮助他们解决问题。”

经过4年的磨炼，李丽不但很好地适应了这份工作，还带起了徒弟，教他们如何与来电市民沟通，如何调整心态保持良好的服务态度，怎样引导市民获取关键信息提高工作效率。

傍晚6时许，华灯初上，夜幕降临，窗外车水马龙，路人行色匆匆。李丽抬眼看了一下今天的电话量，呼入总量显示“70”。

“去年4月份电话量猛增，最多的时候每天要接180多个电话，大家都忙得脚不沾地，连水都顾不上喝。那会儿有不少同事居家隔离，我们人手不足。不过，不管是在单位，还是在家里，大家都铆足了劲咬牙坚持，终于挺了过去。现在的电话量已经恢复正常。”

常，平均下来每天有七八十个电话。”

李丽下班准备回家时，接替她上夜班的同事已经准备就绪。

“热线”话务员是倒班制，7×24小时服务，365天不打烊，即使春节也不例外。李丽来“热线”四年，有两年的除夕夜都是在单位度过的。

“您好，请问有什么可以帮您？”“感谢您的来电，请您稍后对我服务评价，谢谢！再见！”李丽离开时，热线呼叫大厅依然一片忙碌。

满载市民期待的一通通热线电话，在这寒冷的冬日，从城市的各个角落汇聚于此。受理、解答、转办、回访……“热线人”仔细聆听，耐心解答，将市民反映的问题，源源不断地派往相关责任单位，督促问题解决，用他们的真情服务，温暖着这座城。

记者 郭晓华 通讯员 闫俊宇
(图片由受访者提供)

微信群办“垃圾展” 提醒居民改陋习

为民创城不停步

本报讯(记者 袁剑锋)有的住户为图省事，直接将生活垃圾扔在单元门口，影响小区卫生环境。日前，住在晋安西街的张平大爷用手机拍下堆放在单元门口的垃圾，在单元微信群中举办了一场“垃圾展”。这两天，单元门口堆垃圾的现象已经消失了。

“大多数居民家中有了生活垃圾，一般都会趁外出时，将其打包好并扔进垃圾桶中。可就有人习惯一出楼门就把垃圾扔在地上。”1月9日，张平大爷对记者说。只要发现有人在单元门口扔垃圾，他都会及时制止，但效果不太明显，楼门口的垃圾还会不时出现。为了让乱扔垃圾的邻居改掉这个不文明的习惯，张大爷决定举办“垃圾展”。

从上个月开始，只要看到单元门口有垃圾，张大爷就会用手

机拍下照片。随后，他又创作了一首打油诗。“单元门口扔垃圾，住户路人都着急。倘若垃圾袋松开，漫天飞舞是葱皮。大家都是好邻居，何必为此伤和气。拍下垃圾办展览，改掉陋习有意义。”1月5日，张大爷将自编的打油诗和拍下的照片发在了单元微信群中。

“随后，有不少邻居在群里评论这件事，有类似不文明行为的邻居应该受到了触动。这几天，单元门口再也没有看到垃圾了。”张大爷说。



短评

用文明方式 制止不文明行为

乱扔垃圾现象其实很常见，有些人为图省事总喜欢到处堆放垃圾，甚至高空抛物。为了解决问题，有的居民会在事发现场写下一些狠话，但往往效果不大，还可能因此伤了邻里和气。

其实，对于类似不文明的行为，最有效的方法还是“攻心”，一首打油诗加上自家垃圾的照片，再看着邻居们的评论，当事居民心里一定会有触动。

制止不文明行为不能用蛮力，最好还是用文明的方式来解决。

热心路人救助摔倒老人

本报讯(记者 袁剑锋)推着一辆废品，刘大爷准备去废品收购站，不料前轮被石头别了一下，车子倾倒，废品掉了一地。1月7日下午，在杏花岭区程家村东社区发生如此一幕。一名热心路人看到后，先扶起老人，后又帮助老人推着车子去废品收购站，“一条龙”救助让刘大爷颇感温暖。

最近几天，刘大爷大扫除，收拾出不少废旧物品。7日下午，老人将废品捆到自行车上，准备去附近的废品收购站卖掉。不

料，当老人推着车子途经一条小巷时，前轮被一块大石头别了一下，因车上的东西比较多，体积较大，连人带车摔倒在地。

这时一名小伙子正好路过，看到这一幕后，先上前把刘大爷扶起，然后又将废品捡起，重新捆绑在自行车上。“大爷，怎么样？”小伙子问道。“应该不碍事，歇歇就好了。”刘大爷说。“那您在这儿歇会儿吧，我知道附近哪有废品收购站，帮你把这些东西卖掉。”小伙子说完，推上车子离开了。

“这个小伙子真热心。不对，万一他不回来怎么办？人家肯定看不上废品和破自行车……”当刘大爷坐在路边嘀咕时，小伙子骑车回来了。“大爷，废旧物品卖了30元，我特意要了现金，您拿好。腿脚怎么样？要不我送您回家。”小伙子说。刘大爷接过现金说：“我没事了，能回去，谢谢你。”“那您慢点。”说完，小伙子就离开了。

践行社会主义核心价值观

管道破裂楼道积水 网格员及时除隐患

本报讯(记者 韩睿 通讯员 张秦秦)自来水管破裂，漏水从五层流到一层，又流到单元楼外，幸亏铁北社区网格员及时发现并帮忙联系抢修，及时消除了隐患。1月5日中午，居民孙先生激动地致电铁北社区表示谢意。

当天早晨，铁北社区网格员郭婷走访至辖区西矿街415号院时，发现14号楼3单元楼道里不断有积水往外流，她赶紧进楼道内查看情况，并踩着积水往楼上走，终于发现漏水来自该单元5层一户人家，但是反复敲门，家中始终无人回应。郭婷急坏了，因为此时从该居民家流出的积水流到一楼后，继续蔓延到单元楼前的路面上，过往居民和路人只能绕路而行。近来天气十分寒冷，路面积水极易结冰。漏水仍在继续，如不马上抢修，楼

内住户肯定损失巨大。事不宜迟，必须尽快采取有效措施。

于是，郭婷一面通过居民户卡寻找户主的联系方式，一面向社区汇报，并及时拨打自来水公司的服务电话，同时通知了小区物业，向各方工作人员准确说明漏水的具体位置。不多时，户主孙先生闻讯后匆匆赶回家。自来水公司和物业的维修人员也先后赶到现场，开始进行合力抢修。工人们很快找到自来水管道破裂的地方，协力对破损管道进行抢修，最后用防水胶对修好的管道进行加固处理。经过几个小时忙碌，管道终于得以彻底修复。郭婷又帮助居民一起将屋内和楼道内的积水清理干净才离去。孙先生十分感激，连连致谢。



1月3日，本报刊发《鸟粪落满租赁点 市民呼吁快清理》一文，反映五一路女子邮局公共自行车租赁点自行车上和地上满是鸟粪，十分影响环境和租还公共自行车。记者近日再次来到现场看到，鸟粪已得到清理，租赁点恢复干净整洁。

郭晓华 摄