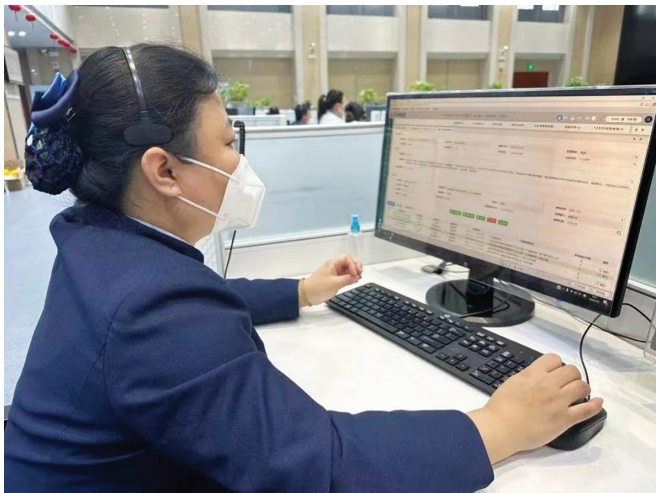




# “12345”热线 满载市民期待



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,我用手机进行养老资格

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,谢谢你,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,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,7x24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

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。



## 为民创城不停步

### 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,有些人为了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。

## 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)自来水主管道破裂,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的破裂的地方,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。

## 热心路人救助摔倒老人

本报讯(记者 袁剑锋)推着一车废品,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,老人将废品捆绑到自行车上,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,帮您把这些东西卖掉。”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



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,十分影响环境和归还公共自行车。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