



▲话务员刘婕正在接听市民来电。

▲太原市12345政务服务便民热线呼叫大厅忙碌景象。

您好!“12345”热线为您服务

“您好,这里是太原市12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”春节临近,窗外寒风刺骨,行人寥寥,太原市12345政务服务便民热线呼叫大厅内,干净整洁的“坐席”前,话务员们头戴耳麦,紧盯屏幕,手敲键盘,沉浸在忙碌的工作中。

“嘟!”2月5日上午,9时44分,客服3组,1230号话务员刘婕的电脑屏幕上弹出来电界面。

“您好,请问有什么可以帮您!”刘婕按下接听键,语气柔和沉稳。

“你好,以前垃圾车在夜晚通过神堂沟北路,今天垃圾车白天就出来了。他们不但造成交通拥堵,还影响环境,希望相关部门核实情况后尽快处理!”电话那头,男子情绪激动,话语中满是不解和愤怒。

刘婕安抚对方情绪,耐心询问相关信息,手指飞快而熟练地敲击键盘,发出“噼里啪啦”的脆响。系统界面上,对方反映的问题很快记录在“详细描述”一栏。她将信息全部记录完毕,点击“留单”按钮,“工单”便通过系统流转至转办回访部,由该部门派单责任单位处理。

“感谢您的来电,请您稍后对我的服务进行评价,谢谢!”话音刚落,来电系统界面便又跳了出来。

“你好,我父亲进行养老认证,晚了一天,当月的退休金没发,请问这种情况怎么处理?”电话中,一名男子焦急询问。

刘婕不假思索:“您好,不必担心,下月会进行补发!”

对方刚结束通话,又有新的电话

打进来……

“我来‘热线’已经三年了,去年接了9635个电话,最多一天接过120多个,最近电话相对较少,大概50个左右!”据刘婕介绍,现在市民反映和咨询的问题,主要集中在水电气暖、降雪除冰等方面。

与此同时,大数据部知识库岗,与刘婕同一批进入“热线”的孙育青,正通过“系统”回复市民在太原12345微信公众号“微受理”留下的咨询信息。

“您好,这里是太原市12345政务服务便民热线,我们看到您关于春节期间滨河东、西路是否限行的咨询信息。我们从交警部门了解到,2024年2月9日至2月25日滨河东、西路连续17天不限行!”孙育青在电话中,对市

民的疑问进行详细解答。今年春节假期,她与其他坚守岗位的“热线”人一起,继续为市民提供服务。

“春节期间我们照常上班,每天话务员的人数保持在110名左右,保障市民反映的问题得到及时记录和反馈。”热线呼叫大厅值班主管崔国强说,春节期间,阖家团圆,市民遇到的问题显得更为紧急和重要,为此,“热线”还制订了应急预案和应急班次。

面对群众反映的最关心、最直接、最现实的“急难愁盼”问题,身处市民诉求受理办理第一线的“热线人”,7×24小时服务、365天不打烊,在受理、解答、转办、回访的无限循环中,在平凡的岗位上,发挥着“热线”力量。

记者 郭晓华 文/摄

年货节上年味浓

2月6日,记者前往位于解放路的太原市小商品批发市场,实地走访市场首届年货节。甫一进入,目之所及,福字方方迎喜气,红联句句贺新年;洋洋盈耳,声声叫卖揽顾客,句句笑谈话价格。

多家春联销售摊位前,人头攒动,询价问货,好不热闹。“我们每天早上8点就开门营业,到晚上7点多才收摊。从腊八前后开始,生意越来越好。临近年根儿,顾客越来越多,我们生意做得也特别有劲儿!”问及今年最受欢迎的商品,靠近市场北门的春联摊主张大姐说:“最紧俏的是新出的磁吸式对联,因为现在大家都住在单元楼里,比起以往需要胶粘的纸质春联,这种春联可以直接吸在外门上,方便简单,而且还不会留下难以处理的胶水印,特别受欢迎。”

灯笼,是春节不可或缺的年味。“过年还是喜欢在家里挂上两个大红灯笼,看起来喜庆又红火!过年嘛,图个气氛!”市

民刘先生乐呵呵地说。一家三口随即跟商家讨论起灯笼的尺寸和质量。

糖果和炒货,也是节日餐桌上不可或缺的年货。

虽然同质化摊位有很多,但记者注意到,其中一家干果店门前顾客尤其多。“他们家干了几十年了,小时候置办年货爸妈就带着我们来这家店,都习惯了。而且,他家的东西物美价廉,承诺缺一两补一斤,买着也放心!”市民小王说。

由于生意红火,商家陈姐还特意喊来亲戚帮忙,刚放寒假的女儿也忙着在店里打下手,帮助父母招呼生意。一家不大



①大红灯笼喜气盈盈
②挑选春联的市民

③购买盒饭的摊主们
④干果店货品丰富

的门店,每个角落都承载着这个家庭三代人的回忆、数十年的传承。

“这个集市上世纪90年代就存在了,是很多老太原人的记忆。这里跟我老家的大集很像,来这里逛逛,既能感受到太原

的年味,又让我仿佛置身家乡的街头,对太原的归属感更强了”。今年通过人才引进来到太原工作、定居的小陈对记者说。

临近中午,各个摊位前还是有不少顾客在选购年货,摊主们为了不影响生意,都选择就近买点包子或者盒饭现场解决午饭问题。

阳光下,对联摊如花团锦簇的片片红梅海,灯笼摊若缤纷绚丽的串串七彩果,加之偶有热气蒸腾而上,浓郁的人间“烟火气”在小商品批发市场弥漫。

见习记者 赵静茹 文/摄