

# 春节值班5天,她受理数百个热线

□牡丹晚报全媒体记者 敏静

新春佳节,是万家团圆的日子,但是,在菏泽政务服务热线的接线大厅内,几十名接线员依旧坚守在自己的工作岗位上,他们认真接听群众来电、转办工单,为来话人解读政策、排忧解难……

## 神秘的工作中充满了艰辛

“您好,这里是政务服务热线,请问有什么可以帮您?”除夕当天,端坐在工位上一边接听电话,一边记录详情的接线员名叫张晶晶,是几年前嫁到菏泽的东北姑娘,自2019年6月进入菏泽政务服务热线以来,她就从事接线员的工作,不到两年的时间里,张晶晶接听的电话量将近20000个。

聊起在菏泽政务服务热线工作的这段经历,张晶晶笑了笑。“来之前,我觉得这份工

作充满了神秘感,但真正从事了接线员这个职业,我才体会到其中的辛苦与不易。”张晶晶告诉牡丹晚报全媒体记者,群众来话的情况各不相同,有些是咨询政策、有些是反映问题、有些是寻求帮助……无论遇到哪一种情况,作为一名接线员,他们首先要做的是耐心倾听,详细了解来话人的诉求,然后进行政策解读或者工单转办。

据张晶晶介绍,政务服务热线是一个便民热线,对

于群众反映的问题,他们要转换成文字,然后将工单转办至各职能部门,由他们进行办理,然后在规定的时间内给出回复结果。但是,在来话的过程中,有些问题由于得不到立刻解决,部分群众情绪激动,甚至会对接线员进行侮辱、谩骂,让他们承受了很多的委屈。尽管如此,他们却要求自己不能被负面情绪影响,调整心态后,继续耐心地向来话人进行相关解释或政策解读。



张晶晶在接听热线

## 疫情来袭,一天接听近百个电话

2020年的除夕夜,张晶晶就是在政务服务热线的接线大厅内与值班同事一起度过的。这是她第一次在单位过除夕,也是她第一次没有与家人一起过除夕,尽管内心十分

沮丧,但坐在了自己的工位上,张晶晶便立刻投入到工作状态中。

原本除夕夜是吃团圆饭的时候,来话量并不会很高,即便是在平时,每次值夜班,

接话量也只有七八十个,但是2020年的除夕却非同寻常,从晚上九点半到次日七点,张晶晶接听的电话近百个。

“去年春节期间疫情较为

严重,让我印象最深刻的是一位女士的来电,因为村内有外地返乡人员,她十分担心感染疫情,打来电话后不停地哭泣。”张晶晶说,她一边倾听这位女士的诉说,一

边耐心地进行劝导,告诉她要做好个人防护、避免人员聚集,相信国家做出的疫情应对措施。经过张晶晶的安慰与开导,这位女士的心情慢慢恢复了平静。

## 今年春节期间,疫情、讨薪等成为接话热点

今年春节期间,张晶晶从大年三十值班至大年初四,大年初五才能轮休,最近几日,群众来话较多的是关于新冠肺炎疫情以及讨薪、水电暖等民生问题。

作为一名接线员,他们最应该具备的就是耐心。张晶晶告诉牡丹晚报全媒体记者,有些来话短短几分钟之内就能结

束,也有些电话一接就是一个多小时。接线员这份工作虽然辛苦,但也有幸福的时刻。“最近接到了一个拜年的电话,让我高兴了大半天。”说到这里时,张晶晶笑得十分开心,她依旧清晰地记得来话人说的那句“你们辛苦了,祝你们新年快乐。”

“因为我耐心解答了一位

来话人咨询的问题,挂线前,他询问我的工号,并表示以后有问题还会继续向我进行咨询;还有一位来话人,在我的帮助下圆满解决了问题,他十分高兴,专门打来电话表示感谢。”张晶晶说,尽管这些都是小事,却在她的心理留下了深深的印记。日后,她仍然会坚守自己的岗位,继续为来话人服务。

牡丹晚报全媒体记者通过采访获悉,2020年1月1日至12月31日,市长公开电话受理中心共受理群众来话、微信、微博、手机短信、市长信箱、人民网留言、省级政务服务热线转件等93.8万件,形成《市长公开电话处理单》23.4万余件,办结率100%,回访满意率96.16%。

2020年5月,市长公开电话

受理中心被评为省级“青年文明号”。2020年7月,在D3方评估平台的12345政务热线测评中,我市政务热线位列全国地市级市服务排名第28位,在全国政务热线服务质量评估中荣获“价值创造”优秀单位。2020年11月,人民网市长留言办理工作被评为人民网“工作机制创新单位”。

# 崔金清:来菏八年,与父母视频拜年八次

□牡丹晚报全媒体记者 淑娅

春节是一家人团聚的日子,但总有一部分人因特殊原因在春节期间无法与家人团聚,在菏泽市公安局高速公路交通警察支队指挥中心工作的崔金清就是其中一员,因为工作的特殊性,她已经8年没有回家过年了。

## 因热爱的工作,八年未回家过年

2月11日,牡丹晚报全媒体记者来到菏泽市公安局高速公路交通警察支队指挥中心,见到了崔金清,当天是高速公路免费通行的第一天,她需要认真地观察菏泽每条高速公路的通行情况,一旦有不正常的地方,她要第一时间联系到巡逻民警,及时反馈。

崔金清今年32岁,是济南市人。8年前,她考入菏泽市

公安局高速公路交通警察支队,从济南来到菏泽工作,成为指挥中心的一名工作人员。“虽然车程只有3个多小时,但回趟家并不容易,特别是节日的时候,我们会更忙,我没有时间回家,只能跟家人视频过节。”崔金清说,来菏泽已经有8年时间了,这8年,每年都是跟父母用手机视频拜年。

“我们的工作比较特殊,

每个节假日都需要全员在岗在位。我已经过了8年跟父母视频拜年的日子,还有可能会再过10年、20年这样的日子,但父母总是告诉我‘家里没事,好好地工作,照顾好自己。’甚至连母亲心梗在监护室抢救,醒来的第一句话也是‘没告诉闺女吧’。”崔金清眼眶泛红地说,她一定会好好工作,不辜负父母的期望。



除夕当天,崔金清坚守在岗位上



2月12日(大年初一),崔金清(中)和同事一起工作



大年初一,和父母视频拜年

## 在菏泽成家落户,忘不了家乡那一口美食

5年前,崔金清在菏泽组建了家庭,公婆和丈夫全力支持她的工作。“几乎每年的除夕、大年初一我都要在单位过,不能回家陪他们吃一顿年夜饭,但他们都很支持我的工作。”崔金清笑着说,她是回民,丈夫一家是汉民,但只要她在家,饭桌上

绝对不会出现她不能吃的饭菜,包括过年时的聚餐。

崔金清的婆婆知道她工作忙,家庭的事情从不让她插手,做饭、打扫等家务活都包揽了下来,让她感到非常温暖。

“我刚来菏泽的时候,最怕过年,虽然身边有同事,但

心里的一角总觉得空落落的,不敢碰触。我的亲人、同学、朋友都在济南,在济南时,不论是除夕还是大年初一,只要一个电话,总有朋友出来和我一起玩,我在菏泽举目无亲,成家后确实温暖了许多。”崔金清说。

虽然在菏泽待了8年,但崔金清总想念大伯母做的家乡美食。崔金清说,菏泽过年吃的是饺子,济南过年则吃面条,每年大年初一时都要和父母一起去大伯家,大伯母熬的糕特别黏稠、好吃。“过完年,工作不忙了,我会带着老公孩子回济

南看望父母,大伯母知道我爱吃她熬的糕,就会为我留着,等我回去后给我炒着吃,吃了糕后才找回往年过年的感觉。”崔金清说,虽然自己无法和父母一起过年,但她的工作是为了让更多的市民能平安回家和家人团聚,特别有意义。