



# 全国最美热线人宋成慧： 赋予每一次通话“不负人民”的使命



□晚报记者 葛肇敏 张涛  
宋敏敏

不久前,在北京举行的2024年第六届全国政务热线发展论坛上,滨州市热线工作人员——“12345”政务服务便民热线大厅主管宋成慧站上了领奖台,获评“全国最美热线人”荣誉称号。

捧起奖杯和证书的那一刻,宋成慧感到欣喜,又有些幸福的恍惚。12年,加起来



接过多少通电话:20万? 或者30万? 这一通又一通的电话,检验了她为群众服务的初心,也成就了履职尽责的自己。

手中的荣誉,正是对她12年来“用真心换真心”、倾情倾力敬业奉献的最好褒奖。

“这份荣誉属于每一位辛勤工作的热线人,工作上我们没有惊天动地的故事,有的是日复一日的坚持。我们永远会牢记这份使命,也会继续坚守爱与责任,让这条热线永远‘热’下去。”宋成慧说。

## >>>每天4000个诉求电话打进来,不让任何一个石沉大海

今年6月,“12345”政务服务便民热线的办公大厅刚刚完成了重新布局。160多名工作人员,在24小时的不同时段,被分成了七八个班次。每个工位格子间的摆设,都简单到了极致——一台电脑、一部电话、一壶水,每天的工作时间里,只有这三件东西陪伴。

“走进这间办公大厅的第一件事,就是上交手机。”宋成慧说,“工作时间到底是接群众的电话还是自己的电话,得让同志们拎得清。”而单这一条规定,就“劝退”了很多刚入职的新人话务员。

而在这里,每天差不多有4000通电话打进来——有人投诉周边工地施工噪音大、有人埋怨小区物业服务不到位、有企业家遇到发展难题来求助、有上班族吐槽交通不畅太堵心、有人带着怨气,来找一个发

泄的出口、有人也没啥事,“就想看看这个点儿能不能打通”。

形形色色、五花八门的电话超出想象,但24小时、365天里,每一个打进来的电话,都不曾被怠慢、被冷落、被辜负。“接电话很简单,但接好电话却很难,你永远不知道下一个电话的内容是什么。而更难的是把这份热情坚持下去,日复一日,年复一年。”宋成慧说。

每一通迫切需要答复的电话背后,都有着一个个需要被关切、被解决的困难,需要热线话务员具备广泛的业务知识储备,从城市管理到个人事务都能给出及时、准确地答复。

热线大厅按照职责分工,划分为受理区、转办区、回访区、质检区、督办区、审核区、专家座席等不同区域。通常的流程是:受理区话务员提交工单后,转办人员会立即审核工单

相关内容,转派给对应部门跟进处理,并负责整个流程的工单跟踪,往往要付出大量的时间和精力。遇上疑难工单时,督办组工作人员会逐条逐件分析,并根据热线督办细则进行分级督办。群众的诉求得到妥善解决或者需要持续跟进的,回访区人员会对群众进行回访。

这一系列工作,都需要话务员具备良好的沟通技巧和耐心,确保每一位来电群众都能感受到理解和尊重。“工单处理的每一步都是对我们的专业素养、综合素质的考验,即便事项盘根错节、问题千头万绪,我们都不曾懈怠,会一步步去推进事情的办理。”宋成慧说,“而我们一直在全力以赴,不对任何一个求助敷衍塞责,不让任何一个诉求石沉大海。”宋成慧说。

## >>>“12345”热线开通20年 全力以赴让群众记得住、用得上、信得过

2005年4月18日,“12345”这个全滨州最好记的热线电话正式开通,至今近20年。宋成慧从事这份工作,也已经12年零4个月。对于每一名滨州热线人而言,工作的初心便是站在群众的立场上思考问题,设身处地帮助群众排忧解难,让群众真正记得住、用得上、信得过。

12年里,宋成慧每天要面对大量企业、群众的咨询、求助,为社会各界提供服务。不仅考验专业知识,还需具备良好的心理素质和沟通能力,通过耐心、细心、责任心,让每一

位来电者都能得到满意答复。

在采访中,记者想当然地以为,热线人员的角色更像一名“二传手”,把群众诉求交给相关部门即可。但事实上,很多紧要的工作,她们都在亲力亲为。

疫情期间,一名尿毒症患者打来热线求助,特殊时期他需要自己居家完成透析,但网上购买的药物因为快递流通不畅,封锁在了货仓,让这名患者十分焦急。事关人命,宋成慧全力协调各个卡口与部门,以接力的方式,最终成功把药品送到了患者手中。

“虽然跟110、120相比,12345是非紧急热线,但群众一旦有生命危险、有极端行为时,我们必须第一时间响应,与110联动、与各县区紧急联系特殊处置,全程跟踪直至问题妥善处理。”宋成慧说。

尽管所面对的工作千丝万缕,十分辛苦,而每当听到来电者的感谢,或者知悉紧急问题化险为夷,便觉得一切都值得。在过去的工作中,宋成慧和她的团队,始终秉持着“敬业、奉献、团结、创新”的工作理念,不断提高自己的业务水平,以饱满的热情投入到工作中。

## >>>热线服务不断迭代升级： 以“人民至上”为标尺 全力以赴提升“服务深度”

从“12345市长热线”到“政务服务便民热线”,20年间,这部电话从功能到服务,也在不断地完善。宋成慧见证了这部热线发生的变化——通过不断更新换代、改进升级,更好地为400万滨州市民提供服务。

“通过归并整合,我们实现了多部门‘一号受理’,交警、司法、公积金等多部热线都能一线接听,更加方便快捷。”宋成慧说,“我们的工单也将直达承办单位,减少中间层层转办,‘一单通达’提高流转效率。”

在此基础上,政务服务便民热线开通了“直通12345栏目”,创新构建了“12345+”联动机制,持续跟踪督查督办,做到“事事有回音”,给群众一个满意的交代。为了提升热线工作人员的工作能

力和服务质量,不定期组织业务培训,建立星级话务员机制,热线受理大厅通过9s管理模式,给群众更好地服务体验。

近20年来,这部热线从最初的一天几百通电话,到如今峰值超过五千通。你能从真实的数据中,看到这部热线越来越被广大市民和社会各界所认可、信任和需要。

如今,这部热线已经成为政民互通的“连心线”,辅助城市管理的“智慧线”,增进民生福祉的“最前线”,在协助企业、群众解决问题或有效处理诉求等方面,发挥着不可替代的作用。“我们会永远以‘人民至上’的标尺,来丈量自己的‘服务深度’。只有这样才能赋予每一次通话‘不负人民’的意义和使命。”宋成慧说。