



全国最美热线人宋成慧:

赋予每一次通话“不负人民”的使命

本报记者 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,又有幸福感的恍惚。12年,接过多少通电话?20万通?或者30万通?这一通又一通的电话,检验了为群众服务的初心,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,让这些热线永远‘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不畅通是自己的电话,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,每天都差不多有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,把这份热情坚持日复一日,年复一年。”宋成慧说。



情坚持日复一日,年复一年。”宋成慧说。

每一通迫切需要答复的电话背后,都藏着一个需要被关切、被解决的困境,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、准确的答复。

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,到今年整整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,宋成慧每天都要面对大量企业、群众的咨询、求助,为社会各界提供服务。不仅考验专业知识,还需要具备良好的心理素质和沟通能力,通过耐心、细心、责任心,让每一个来电者都能得到满意的答复。

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,让这位患者十分焦虑。事关人命,宋成慧全力协调各个卡口与部门,以接力赛的方式,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、无比辛苦,但是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身上发生的变化——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,更加方便群众。”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。

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5000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,你才能赋予每一次通话‘不负人民’的意义和使命。”宋成慧说。

张国柱:

心系乡亲 引领乡村振兴路

本报记者 张迎宾

初冬时节,走进里则街道吕社区大开河村,一条宽达6米的新村路贯穿村庄东西,向两端延伸。道路两旁,村民们自发组织起来,对边沟进行改造升级,场面热火朝天。据了解,这是大开河村党支部

书记张国柱为村里申请来的农村道路改造项目,不仅改善了大开河村的交通状况,还惠及邢家、张清集两个村庄。“张书记回来以后,俺们村里是一天一个样啊。”村民张佃奎感慨地说。

深情故土 拒绝不了的召唤

今年59岁的张国柱是从大开河村走出的致富能人,早年经商创业,事业越来越大。他成功开办了菊花茶厂和民宿,成为村里公认的能人。然而,在花甲之年,张国柱毅然放下了自己的产业,怀揣着带领村民增收致富、改变农村现状的心愿,回村担任村党支部书记。

2017年,张国柱首次被推选为村党支部书记时,他并未有心理准备。回家征询老父亲的意见,遭到了坚决反对,孝顺的他选择了遵从父亲的意愿。2021年村里改选时,他再次高票当选。这一次,同学反

带头示范 重塑村干部形象

任职后,张国柱先从整顿村“两委”班子入手,树立起村干部的形象。他提出,班子成员不能与民争利,账务必须公开。对符合条件的村民落实国家惠民政策,不能等村民来找,要主动去找村民。

大开河村有17户村民长期承包着村集体的边角地,然而,这些村民多年未向村集体缴纳承包费。在这些承包户中,不乏一些村干部的身影。张国柱深知,要从根本上解决问题,必须从党员干部入手,发挥他们的示范引领作用。他组织召开党员干部大会,讲法律、说道理,用通俗易懂的语言向党员干

企业进村 留守妇女乐就业

在大开河村,随着年轻人纷纷外出上班或打工,村里留下的多是老人和妇女,不仅影响村庄的活力,也制约了村民收入的增加。

回村后,张国柱凭借广泛的人脉,成功引纺织厂、合线厂和注塑厂进村,为村里20多名留守妇女铺设了一条家门口的就业之路。这些工厂的人驻不仅为村民提供了工作岗位,还带来了可观的收入。据统计,每户每年收入4万元左右。这对原本收入单一的农村家庭来说,无疑是一笔不小的财富。值得一提的,先天腿部残疾的村民邢桂兰也从家中受益。她因身体原因难以外出工作,但织布厂为她提供了在家做边的工作机会。这样一来,她不仅可以在家门口实现就业,还能通过自己的双手为家庭增

添一份收入。

“乡村振兴不仅仅是修路、搞绿化和改善人居环境,更重要的是要实实在在增加村集体和村民的收入。”张国柱说,他鼓励村民依托织布厂学习技术,成长为熟练工,甚至在家中设立家庭作坊,实现从农民到产业工人再到老板的转变。张国柱的辛勤付出,得到了社会各界的广泛认可和赞誉,2022年被授予“齐鲁乡村之星”荣誉称号。

“下一步,村里考虑将三个废弃湾塘和大队部屋顶利用起来,引入光伏项目,通过太阳能发电增加村集体收入,现在已经报了项目。”张国柱告诉记者,他心中有一幅理想的村庄画卷:村庄整洁有序,村民之间尊老爱幼,家家户户机器响,家家户户小工厂。

拾金不昧展形象 传递城管正能量



张梓皓(右)向失主交还手机。

本报讯(记者 王真 通讯员 王学银 邓麦乐 李明 报道)12月6日下午,滨州市城管局公用事业服务中心清运大队职工张梓皓环视巡查途中,在黄河八路渤海十五路路口往北150米处,发现了一部遗落的折叠手机。为防止手机被其他路过车辆碾压,张梓皓及时将手机捡起。因手机没有屏幕锁,妥善保存后,张梓皓便等候失主打来电话,在确认相关信息无误后,张梓皓赶到滨州大剧院将手机归还给了失主,并嘱咐其保管好随身财物。失主紧紧握住张梓

皓的双手,连连表示感谢。张梓皓说道:“不用谢!这只是微不足道的小事,换作任何人都这样做。”

在滨州市城管队伍日常工作过程中,这样的暖心事迹时有发生。作为每天坚守在一线的城市管理人员,他们不仅日复一日在平凡的岗位上用勤劳的双手装扮着城市的美丽,也以拾金不昧、见义勇为、助人为乐这些暖心的“小举动”不断践行着“群众利益无小事”的宗旨理念,默默传递着一份份温暖人心的社会正能量。

二在滨州 知滨州 爱滨州 建滨州·百名历史人物

亚乒联盟终身名誉主席宋中

侯玉杰

宋中(1923年-1989年),原名宋锡英,号春堂,今沾化区泊头镇泊头村人。他的家庭在当地是属于比较富裕的,他8岁入本村小学,稍长就读于山东省立第四中学附属小学(在惠民县城),1937年考入唐山教会学校丰滦中学。1941年,时任晋冀鲁豫边区农林局局长的胞兄宋彦人写信给他,让其中断学业,加入到敌后抗日的队伍中来。宋彦人本名宋士英,是北京大学的学生,早年奔赴延安,参加革命。接到信后,宋中非常激动,他立即行动,在共产党秘密交通员的带领下,冒着生命危险,翻越敌人的封锁线,到达太行山区的抗日根据地,他长期从事军事情报的收集和分发工作,战斗在太行山上,曾任太行军区司令部情报科长。新中国成立后,宋中被调到解放军总参谋部工作,一直在秘密战线默默奉献。

1971年1月,宋中临危受命,从解放军总参谋部调到国家体委,担任国际司副司长、中国乒乓球协会代主席,担当负责处理中国参加在日本名古屋举行的第31届世界乒乓球锦标赛问题的重任。1月25日,日本乒乓球协会会长后藤幸二专程来华,邀请中国乒乓球协会代表宋中负责接待。宋中主张中国应该参加比赛,但是囿于中国国内的政治环境,会谈一度搁浅。宋中及时向周恩来总理汇报,主张中国要走向国际舞台,为总理最终的科学决策提供了依据,并得到毛泽东主席的最后确认。2月1日,中日两国乒协的会谈纪要在北京签署。中国乒协代表宋中、中国人民对外友协代表吴晓达,日本乒协代表

后藤幸二,日本日中文化交流协会代表村冈久平在纪要上签了字。3月20日,中国乒乓球代表团赴名古屋参加第31届世乒赛。由于中日两国尚未建交,没有开通直航,中国乒乓球队取道广州、香港,飞抵日本东京。作为代表团秘书长的宋中,既是国家体委军管会的领导、中国乒协的领导,更是此次代表团的领导核心。

在日本的比赛过程中有惊无险,日本方面采取了极为严格的保安措施,许多小的波折也都被宋中巧妙地化解了。同时,在比赛中,中国队员和美国队员以及中国官员和美国官员之间的默契交流也在悄悄地进行。3月30日,在国际乒联代表大会召开的间隙,宋中和美国代表团团长斯廷霍文偶遇,对方明确表达了善意,他告诉宋中,美国宣布取消对待美国护照访问中华人民共和国的限制,宋中回应说:“这意味着我们有可能,在将来的一天,在北京会面。”在这次谈话中,斯廷霍文表达了中国乒乓球运动水平高,希望美国选手能够访问中国的意愿,也希望中国的选手能够到美国去,宋中给予了积极的回应。比赛期间,宋中当选为国际乒联执委,美国代表则第一个上前祝贺。而美国队员科恩和中国队员庄则栋偶遇并互赠礼物的信息,被各路新闻媒体当成头条新闻迅速传遍全世界。当得知中国邀请了英国、加拿大等5个国家的代表赛后访问中国时,美国乒协主席斯廷霍文与宋中“偶遇”并传递了友好的信息,他半开玩笑地对宋中说:“宋中先生,听说你们邀请一些国家的乒乓球队访问中国,什么时候邀请我们?”

针对比赛中出现的种种良好局势,宋中采取积极应对的措施,在与美国代表团适当表示友谊的同时,他每日向国内数次汇报,并提出自己的

主张,为周恩来总理和毛泽东主席的决策提供依据。4月6日晚上,毛泽东主席决定邀请美国代表团访华,当消息传到日本时,已经是7日上午,离比赛结束仅剩最后一天,美国代表团已经准备打道回府了。宋中接到国内的指令后,非常兴奋,他立即乘车直奔美国队驻地,他对美国乒协国际部部长哈里森说:“哈里森先生,我代表中国乒乓球代表团正式发出邀请,邀请美国乒乓球队访问中国。”哈里森听后惊呆了,“什么?这是什么意思?”他一时不知该如何是好,随即惊喜地连声说:“好,好,真没有想到,但是这好事情,好事情!”他略微一思索,说:“这件事情毕竟有些突然,我应当和斯廷霍文先生以及我们的选手们商量一下。”消息传到华盛顿,尼克松总统也是惊喜交加,并指示,美国队球务必要到中国访问。

为了避开新闻界的追踪报道,中国乒乓球代表团向美国乒乓球代表团宣布正式访华邀请是在体育馆内没有窗户的一间屋子里宣布的。这是一次秘密会议,美国参加人员有斯廷霍文、哈里森等4人。中国参加者只有宋中和翻译。事后,中国乒乓球代表团和美国乒乓球代表团举行了新闻发布会。宋中在新闻发布会上说:“中国乒乓球队邀请美国队访华,这是为了互相学习,并提高对乒乓球技巧的理解。”斯廷霍文则宣布,美国乒乓球队已接受中国的邀请,准备访问中国。一时,美国乒乓球队将访问中国的消息成为轰动世界的新闻,远远超过乒乓球比赛本身。4月10日,美国乒乓球代表团和一批美国新闻记者踏上中国的领土,成为自新中国成立以来第一批获准进入新中国境内的美国人。此举打破中美关系20多年的僵局,被国际论坛誉为“乒乓

外交”“小球震动了地球”,宋中也被誉为“乒乓外交”的杰出使臣。

根据周恩来总理的指示,宋中抓住时机,积极协调,1972年5月,亚洲乒乓球联盟在北京成立,宋中当选为名誉秘书长。周恩来总理称赞:“亚乒联盟的成立,是一个创举。”1974年起,宋中任国家体委国际联络司副司长、中华全国体育总会(中国奥委会)秘书长。为了恢复中国在国际奥委会及其他单项国际体育组织中的合法席位,宋中足迹遍及五大洲,最多时一年走访38个国家,奔波奋斗6年。1979年4月6日,他在国际奥委会第81次全会上,代表中国宣读声明。1979年10月25日,国际奥委会执委会在日本名古屋召开会议,做出了恢复中华人民共和国在国际奥委会合法席位的决议,“中国台北奥委会”只能作为中华人民共和国的一个地方性组织在国际体育组织中占有席位,开创了在其他领域解决国际组织会籍问题的先例。他曾说:“能完成乒乓外交和恢复我国在国际奥委会的席位这两件事,总算为党的事业尽了微薄之力,我死而无憾了。”曾任国际乒联主席的狄村伊智郎说:“宋中先生是我最好的老师,他平易近人和忘我的精神令我难忘,每当亚乒联盟遇到棘手的问题,只要宋中先生一到场,问题总能迎刃而解。我从宋中先生身上学到了许多东西。”1981年,他突发脑血栓。1984年10月,在巴基斯坦首都伊斯兰堡举行的亚乒联盟第七次代表大会上,宋中辞去名誉秘书长职务,被选为亚乒联盟终身名誉主席。1989年9月21日病逝。

作者单位:中共滨州市委党史研究院(滨州市地方志研究院) 原文采自《滨州百名历史人物》,略有修改