

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

“热线”无小事 真情暖民心

——记大兴区城市管理指挥中心市民服务热线管理科科长张景怡

□本报记者 孙艳

快速准确为群众解忧

“12345，有事找政府”，是张景怡对市民服务热线的第一印象。今年是她从事热线工作的第7个年头，她常把自己比作医院分诊台的一名护士，12345热线来电就像“患者”，各委办局和属地政府就是具体的“专科大夫”。她和同事们的职责是为“患者”“分诊”，将它们快速准确地引导至具体部门。工作以来，经他们分转的来电达50余万件。

张景怡常说，这项工作，虽不在一线接听，也不在后端办理，却也是传递群众呼声不可或缺的重要一环，关乎千家万户的燃眉之急。

记得2018年10月2日，张景怡在梳理群众诉求时发现，有40余位群众来电反映某苑小区客厅厨房窗户面积严重“缩水”，希望恢复。“住房是民生大事，不能耽误。”她立即决定，趁国庆假期居民都在家，与同事一起上门走访。

在居民张大妈家，刚表明来意，大妈就拉住张景怡的手说：“姑娘啊，你们能来真是太好了啦！我们这栋楼是保障性住房，9月底刚收房，当天高兴地领钥匙办手续，谁想一进屋看到这窗户可傻眼了。这客厅和厨房的窗户只有六十厘米高，明显是被封上过，室内的通风和采光受影响不说，我这个头，都够不着窗户把手！我们也找开发商了，但效果并不理想，没辙了，才打12345求助。”

了解了事情的经过，张景怡立即联系大兴区住建部门、规自部门、镇政府一同与开发商协商研判，深入调查情况，汇总相关材料，向区委区政府报告。与此同时，她还通过电话、微信安抚大家的情绪。经过多次入户调解，开发商最终同意对房屋窗户

12345，是一条能为群众排忧解难的热线，是反映群众需求的“晴雨表”，是检验干部作风的试金石，更是政府与群众之间的连心桥。大兴区城市管理指挥中心市民服务热线管理科科长张景怡把自己比作医院分诊台的护士，为打通服务群众“最后一公里”，架起了群众和政府沟通的桥梁。



张景怡（右一）与坐席员探讨群众诉求

进行恢复。44户居民对他们的处理效率和结果拍手叫好！大家高兴地说，“窗户大了，居民的心敞亮啦，12345，这真是一条能排忧解难的热线！”

关键时刻挺身而出

“2020年初，全球爆发新冠疫情，来单量由往日的两三百件一下飙升1300余件，其中多为隔离防控、进村难的诉求，给我们带来巨大挑战。”张景怡说。这段时期她和同事们忙得不可开交，他们联合相关部门汇总整理统一答复口径，完善权责派单体系，与属地政府通力配合、协调联动，平均一分钟完成一件派

单，一级响应办理疫情相关诉求。

那3个月，张景怡以单位为家，“5+2”“白加黑”，嗓子哑了，泡杯菊花，困了累了，在沙发上躺会，虽然顾不得家人和孩子，但她毫无怨言，因为她坚信：“关键时刻要挺身而出，用热线传递温暖，才能与市民合力抗击疫情！”

“除了分转诉求，我们还有一个能和群众沟通的重要渠道就是‘回访’，询问百姓诉求是否得到解决，对办理情况是否满意。”张景怡介绍，工作人员既要能从电话中倾听群众的真实需求，也要能从声音中感知他们的情绪。

2020年，正月初七，一位群众拨打12345热线反映无法入村，在电话回访时，他的诉求未得到解决，当日大雪纷飞，气温零下5摄氏度。张景怡得知情况立刻回拨过去，“喂？您好，请问您是付先生吗？我们是大兴区12345分中心，有什么可以帮您？”“您是12345？太好了，快帮帮我吧！”电话那头，传来一位老汉的声音，张景怡既听出了他听到“12345”时的惊喜，也感受到了他的恐慌和无助，“大爷，您慢慢说。”“我今年60多啦，卖菜的，过完年刚从山东老家回来，他们说租房不满足隔离条件，不让我回去住啦！这可咋办啊！”“您现在在哪？”“我就在公路桥下呢，已经待了一天啦，冻坏我啦！”“大爷，您赶紧找个暖和的地方待会，我马上帮您联系！”

放下电话，张景怡立刻联系属地安排车辆接人，不到2个小时，将大爷送至临时隔离点安置，并送去食物。大爷被安顿好后，还特意给她回了电话：“闺女，大爷已经有地儿住啦！多亏了12345啊，能让我吃上一口热乎饭，这我都不知道说啥好啦！”事情过后，大爷的这声感谢时常在张景怡脑海中浮现，这一次，她更深刻体会到了，12345，这是一条能解难的热线！

为属地政府和各部门缓压

2021年初，天宫院地区出现

新冠疫情病例。形势严峻，多小区被封闭，市民来电又多了起来，有咨询隔离政策的，也有诉求物资配送的，为了能更迅速解答群众关于疫情方面的咨询，缓解市民焦虑。张景怡提议，申请设立大兴区疫情服务专线。

这个想法得到了市区领导的支持，说干就干，申请开通热线号码、调剂办公设备、抽调人员值守、组织坐席培训，72小时，张景怡带领同事架起了这条7×24小时为民服务的专线。在专线连续开通的30余天里，张景怡和同事累计接听市民来电8300余件，单日最高接听量743件，90%以上来电，通过一次电话直接解决。

“特殊时期，我们通过这条专线为群众疏导情绪、为属地政府和各部门做好疫情防控缓解压力，这条属于大兴的专线，拉近了我们与群众间的距离。”张景怡说。在疫情防控常态化时期，这条“与百姓连心，得百姓信赖”的专线仍在持续为百姓纾困解忧。

“12345，能为群众送去温暖，能让市民转忧为喜，能使百姓转危为安。凡是拨打12345热线的人，都是需要他们关心和帮助的人。”张景怡说，作为一名热线人，她将始终秉承“群众利益无小事的服务准则”，把群众的事当自己的事，把小事当大事来看，把办好每一件群众来电，作为追求的最高目标。

援藏教师刘小飞：

为高原培养食品检测技能人才

□本报记者 马超



刘小飞（左一）授课

刘小飞是北京市农业职业学院食品与生物工程系教师，2019年8月到2021年7月挂职于拉萨市第一中等职业技术学校，担任轻纺食品部学科带头人。

刘小飞积极承担课堂教学，2019—2020学年累计课时量达250节以上。针对当地孩子理论学习能力欠缺而喜欢动手的特点，刘小飞老师不断调整教学方法和教学内容，在专业课教学尤其是实践教学上不断改进，将食品检测方面的技能传授给学生。

针对学部教师多为刚毕业的大学生，并无较多教学和实训经验的情况，刘小飞积极开展就地培训，对学部教师进行了实训室安全与管理、职业教育的备课、教案及教学设计等培训，累计参加培训超200人次，为学部实训室的安全管理、规范使用和顺利运行提供了借鉴，为新教师提升教学能力提供了帮助。除了对学部教师开展就地培训，刘小飞还指导帮助学部师生参加2019年和2020年拉萨市职业技能大赛，获得银奖和铜奖各1项。

除了专业教学，根据轻纺食品学部的工作需求，刘小飞还承担了学部实验室管理与建设工作，牵头申请了学部2020、2021

年的自治区教育厅质量提升项目，为学部实训教学的中长期发展做了规划。以刘小飞作为主要负责人，学部完成了实训室仪

器、国有资产及试剂耗材的清查盘点工作，形成了实训室仪器及负责人、试剂库房的电子档案。此外，刘小飞还积极处理和解决实训室建设的历史遗留问题，2018年学部购置食品检测实训室实验台，但由于当年7月学校搬新校区而未安装，之后此项工作一直搁置，刘小飞多方协调，最终联系公司于2020年上半年将实验台安装到位。

作为主要负责人，刘小飞还在学部建立了虚拟仿真实训室，设立机位40个，安装食品检测类虚拟仿真软件6套，解决了学部大型仪器较少而学生人数多，导致学生无法系统学习液相色谱、气相色谱等大型仪器使用操作的问题。刘小飞在总结自己多年实

训室工作经验的基础上，结合拉萨一职实训室实际情况，把北京市实训室建设模式输入到拉萨一职实训室建设中，促进了学部实训教学的发展，并建立了实训室的管理制度和预约使用制度，使实训室使用、管理走向正规化。

为了持续性管好用好实训室，避免自己援藏期满后出现实训室管理无以为继的情况，刘小飞结对了1名本地教师，从最基本的实验到大型仪器的使用，从实训室管理到实训室建设，开展手把手“传帮带”工作；另外结对帮扶了2名2020年度新人职教师，开展听课评课、教学经验、教学方法交流，帮助新教师尽快适应教学工作，使援藏工作由“输血”转变为了“造血”。