

32个小时,1839通热线—— 12345,风雨中令人安心的“民生电波”

□记者 张莉莉

台风“白海豚”来势汹汹,全市严阵以待。我市启动防台风Ⅰ级应急响应后,城市按下“暂停键”,实行停工、停课、停运措施。城市主干道、楼宇褪去往日喧嚣。而在市12345政务服务便民热线接线大厅,却是一派紧张忙碌的景象,此起彼伏的铃声、键盘敲击声、耐心细致的应答声交织回响,12345热线化身风雨之中稳定可靠的“民生电波”。

“您好,请问有什么可以帮您?”……昨天上午,接线大厅内,30余名话务人员佩戴耳机,手指翻飞,快速受理群众来电。

受台风影响,热线呼入量显著上涨。统计数据显示,8月8日7时至9日15时,短短32小时内,12345热线共计接听来电1839通,较平日同期增加约三分之一,其中台风相关诉求来电620通。

一通通来电承载着市民的焦急期盼:有人询问大桥是否封闭、能否通行,有人担心家中物资储备,询问超市是否营业,遭遇停电的居民急切地等待电力抢修……面对多样诉求,话务员快速梳理信息,精准甄别事项类别,及时分派至属地及相关职能部门处置。

“人民南路有广告牌快要掉下来了……”班组长刘艾琳接到这通热线,一边询问具体情况,一边快速地将地址、险情描述等信息填入工单页面系统,随后将信息发到属

地分中心工作群里。几乎同时,群里就有部门回应接单。

“我们马上反馈给有关部门,感谢您的来电。”这句话,既是回复,也是承诺。工单派发仅仅是第一步,属地与职能部门接件处置、及时反馈结果,形成诉求受理、处置、回访完整闭环,切实把群众难题落到实处。

短暂挂断电话的间隙,刘艾琳终于腾出空来,端起桌面上的超大保温杯,仰头喝了口水。她前一天傍晚5点半就到岗了。“我们分大小夜班,大夜人员从昨晚5点半上到今天早上8点半,我们小夜班要到中午11点才下班。”长时间持续通话,让慢性咽喉炎成为不少话务员的常见职业病。但每当电话接入,大家立刻调整状态,用清晰洪亮的声音应答,保障市民顺畅沟通。

话务间隙,刘艾琳侧过身,帮隔壁工位上岗一个月的新同事小周复核工单:“地址要写全,险情描述要具体,涉及哪个街道、哪个部门,一个字都不能含糊。”小周面前摊开的手册密密麻麻写满了笔记和标注。看似简单的接听工作,要求话务员迅速厘清诉求、准确判断归口、规范填写工单,每一步都要又快又准,才能在紧急时刻高效为民解忧。

为全力保障台风期间热线畅通、服务不缺位,12345热线全面升级应急值守力量,确保电话打得进、事项办得好。

窗外风雨依旧,接线大厅的热线铃声持续响起……

理发、义诊一应俱全 白泉镇避灾安置点 便民服务上线



□通讯员 尹倩倩 沈诗桥 周宇超
王思涵 何迎春 文/摄

本报讯 昨天上午,窗外风雨交加,定海白泉镇浪西花苑避灾安置点内一场暖心便民服务如期开展。

当天早上8时,义工陈最青与另外3名义工摆好推子、剪刀、梳子等工具,临时理发摊位正式启用。陈最青说道,安置点不少群众是甬舟铁路建设工友,他们投身家乡建设,自己也希望力所能及提供帮助。与此同时,白泉镇中心卫生院医务人员现场坐诊,为群众测量血压、提供健康义诊。

避险安置,不仅要保障群众“住得进来”,更要确保大家“留得安心、过得舒心”。受台风影响,辖区在建项目工人、村民陆续转移至

浪西花苑安置点避险。白泉镇包保干部、社发办工作人员、民警、医护人员化身后勤保障员,配齐各类生活物资,持续供应饮用水等必需品,值守人员全程驻守,与安置群众同吃同住。在这之前,为进一步改善安置点住宿条件,白泉镇还提前完成了空调加装改造。

“有一种家的感觉,家的温暖。”甬舟铁路建设者钱咸军深有感触。安置点配备空调、浴室、独立卫生间,工作人员提前铺好席垫、备好被褥、洗漱用品。如今,义剪、义诊服务送到身边,解决了建设者平日工期紧张无暇外出打理的难题。

眼下,白泉镇各避灾安置点落实24小时专人值守,在夯实食宿保障、做好民生服务的基础上,同步开展反诈宣传、安全知识普及。

岱山渔嫂志愿者 安置点送爱心餐



8月9日,岱山双峰学校转移安置点,岱山阳光敬老志愿服务站的渔嫂志愿者为鱼山务工人员送上绿豆汤、茶叶蛋、葱油饼、年糕等餐食。一份份热食驱散台风天气带来的沉闷阴霾,为安置群众送上暖心保障。

记者 滕海平 摄

大树倒伏压群众房顶 黄龙乡干群冒雨半小时排险

□记者 胡园园 通讯员 刘志毅

本报讯 昨天下午,受台风影响,黄龙乡风雨交加。南港村村干部贝跃芬接到村民江先生求助,他家屋后一棵大树发生倒伏,枝干压向屋顶。随着风雨不断加剧,树干极易戳破屋面瓦片引发漏水,情况十分紧急。

险情就是命令。南港村应急抢险处突临时党支部迅速集结7名乡、村工作人员,穿戴雨具、携带工具,顶风

冒雨赶赴事发地点。经现场勘查,这棵倒伏树木长约5米,从邻居院前倾倒,粗壮树干重压在江先生房屋屋顶,万幸屋面瓦片尚未受损。

工作人员现场研判险情,优先切割清理挤压屋顶的横向枝干。受风雨条件限制,整株树木难以一次性搬离,大家分工协作,迅速锯除威胁房屋主体的粗大树干,剩余枝干待台风过境后统一清理。经过半小时紧张作业,这一处安全隐患成功消除。

舟山高速全力做好台风应急保障 一碗热饭温暖滞留司乘 一条通道护航待产孕妇

□通讯员 罗琴荣 吕虹敏 张镰
记者 陈瑶

本报讯 受台风“白海豚”影响,昨天凌晨2时,甬舟高速、定岱高速实施全线临时封闭。狂风裹挟着暴雨席卷海岛,大雨猛拍收费站岗亭。浙江省交通集团高速公路舟山管理中心工作人员坚守一线,逆风而上,在风雨之中筑牢海岛暖心防线。

8月9日,高速全线封道后,舟山、蛟川等收费站外广场陆续有车辆滞留。狂风骤雨之下,司乘大多紧闭车窗等候。面对突发状况,各收费站迅速行动,集结党员志愿服务队,冒雨前往滞留车流开展便民服务。

志愿者冲进雨幕,手提矿泉水、泡面逐车问询:“师傅,喝点水,我们持续跟进台风动向与道路管制信息。条件允许的话可以就近入住宾馆,安全第一。”工作人员同步宣讲台风动态、交通管制政策,劝导司乘就近避险休整;同时开放站

房空间,为无处落脚的司乘提供临时休息区域。

在蛟川收费站,党员沈普益与同事陈刚购置热腾腾的餐食,送到30余名滞留司乘手中。司乘纷纷摇窗接过饭菜,连连致谢。收费站备足饮用水、泡面、面包等应急物资,全天候免费供给,工作人员轮班值守,几乎一夜没合眼。

8月9日上午9时30分,一辆私家车紧急停靠岱山收费站,驾驶员焦急向收费员求助:“车上有待产孕妇,急需前往本岛医院,麻烦想想办法!”

收费员第一时间联系值班高速交警,同步上报情况并启动应急预案,落实特事特办,紧急开启生命绿色通道。警车鸣笛开道,收费站抬杆优先放行,护送车辆快速通行至烟墩收费站,为就医争取宝贵时间。后续消息传来,孕妇已平安入院。

面对台风“白海豚”,舟山高速从安置滞留司乘到开辟生命通道,持续逆风驰援。风雨不息,守护不止。