

12345热线回访组工作人员潘文慧

# 在耐心和理解中倾听市民的声音

“您好,我是大同市12345市民热线回访工作人员,请问您反映的问题解决了吗?对处办单位办理情况是否满意?……”此起彼伏的电话回访声中,夹杂着敲击键盘的脆响。3月30日上午,大同市12345市民热线回访组办公室里一派忙碌的景象,话务员们在座席前忙碌地拨打电话,她们态度认真、声音柔和,每个座席都是一个小隔间,每一个小隔间都是一方与群众沟通相连的天地。

潘文慧是回访组的一名话务员,今年是她从事12345热线工作的第7个年头。这边她刚挂断电话,又马上拨通下一个电话进行回访。潘文慧介绍说,12345热线把市民的诉求传达给相关单位,市民在收到处办单位回复后,她们再对市民进行回访,询问他们对处理结果是否满意,问题是否得到解决。这“一来一回”是政府连通群众的“桥梁”,提高了处办单位对市民诉求办结的效率。

“我热爱我的工作!”潘文慧微笑着说:“最多的时候,我一天要回访200多个工单。当我一个个拨打电话时,可以在对话中倾听市民的声音。我能从这个过程中学习到很多东西,也学会了换位思考去看



潘文慧在工作中 郑林 摄

待问题。”说话间隙,潘文慧拖着鼠标浏览起当天需要回访的工单,这些工单从话务组传送到回访组,最终分解到潘文慧手中。房屋漏水、停水停电、噪音扰民……这些问题的处理回复占满了电脑屏幕。

潘文慧告诉记者,电话回访中,当听到市民对事件处理结果表示满意,她也会感到安心。但工作中也会遇到对处理结果不满意而情绪激动的市民,潘文慧回忆说,有一次一位市民反映,他们小区附近

施工场地沙尘飞扬,影响居民的正常生活,他们要求施工方停工。电话回访中,这位市民对处理结果很不满意,情绪很激动。“我会耐心地听对方说完,先安慰对方的情绪,然后对评价为不满意的事项进行原因登记,倾听对方是否有新的诉求。”潘文慧认为,诉求者都希望得到理解,“对处理的结果不满意,有时候会迁怒于回访人员,虽然当时我会觉得有些委屈,但多些耐心和理解也就释然了。”潘文慧说。

在12345市民热线回访组,像潘文慧这样用心服务的工作人员有很多,在每一个回访电话中,她们耳朵要听,头脑要思考,手要记录,认真对待每一位市民,用礼貌的话语传递民声,用耐心与责任串联起这条有温度的热线。

本报记者 郑林



## 平城区2021年项目集中开复工

本报讯(记者 邱东芳)3日上午,平城区2021年项目集中开复工仪式在古城东北隅举行。

紧紧围绕大同建设省域副中心城市的战略定位,平城区当好全市集中复工复产的主战场和高质量转型发展的“主引擎”,积极行动,狠抓落实,始终坚持项目为王理念,充分发挥项目承载功能,加快推进“三个一批”,项目谋划、开工落地、竣工投产走上“快速道”。今年一季度,该区确定建设项目238个,同比增长222%;总投资1014.25亿元,同比增长115%;年度计划

投资260.34亿元,同比增长114%。其中新建项目77个,截至3月底,开工项目36个,开工率46.75%;续建项目161个,截至3月底已全部复工,复工率达100%。从产业发展来看,其中产业类项目37个,总投资197.59亿元,年度计划投资40.46亿元;基础设施类项目41个,总投资69.4亿元,年度计划投资15.8亿元;社会民生类项目160个,总投资747.25亿元,年度计划投资204.08亿元。聚焦重大、重点项目建设推进,总投资1至5亿元项目70个,5至10亿元项目26个,10亿元以上项目31个。

## 鲜花寄哀思



随着文明祭扫理念的深入人心,来陵园祭扫的市民纷纷用鲜花或绢花表达对逝去亲人的哀思。

图为昨日,手捧鲜花进入墓区扫墓的市民。  
本报记者 韩莹 摄

## 我市启动老年友善医疗机构建设工作

本报讯(记者 双红)为全面推进健康大同建设,积极应对人口老龄化,构建老年友好型社会,近日,市卫健委下发《关于做好山西省老年友善医疗机构建设工作的通知》,全面启动老年友善医疗机构建设工作。

据了解,开展老年友善医疗机构建设,将积极推进医疗机构全面落实老年人医疗服务优待政策,保障老年人合法权益,完善医疗机构各项制度措施,优化老年人就医流程,提供老年友善服务,解决老年人就医在智能技术方面遇到的困难。

《通知》要求,全市综合性医院、中医院、中西医结合医院、康复医院、护理院和基层医疗机构等,要对照建设标准,重点围绕老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境4个方面、16项内容开展建设,同时鼓励其他各级各类医疗机构积极参与。

市卫健委老龄工作科有关负责人介绍,2021年底,实现全市老年友善医疗机构应建尽建;2022年底,基本完成老年友善医疗机构建设工作。

## 无人机巡查防火

连日来,云州区采用无人机空中巡查方式,开展野外火源管控和防火宣传工作。

工作人员在无人机上安装高音喊话器,利用其机动灵活、视野全面、实时快速的特点,有效强化了野外防火措施,提升了防火巡查效率。

本报记者 李冬宾 摄



## 大同市人民政府禁火令

为严防森林草原火灾发生,维护林区草原稳定,切实保障人民群众生命财产安全,市人民政府决定发布禁火令:

一、森林草原防火区域:全市范围内所有林区以及荒山、荒坡、荒沟、公路两侧林带、草原(地)内及边缘。

二、每年3月15日至5月31日,为我市森林草原防火特险期,全市森林草原防火区内禁止一切野外用火。

1.禁止携带火种及易燃易爆物品进入森林草原防火区;

2.禁止在森林草原防火区吸烟、野炊和玩火等行为;

3.禁止烧荒、烧秸秆、烧田坎、烧垃圾等行为;

4.禁止在森林草原防火区域上坟时烧纸、上香、燃放孔明灯等行为;

5.禁止任何单位和个人在森林草原防火区域进行爆破、电网狩猎、烧火驱兽等易引发火灾和涉火作业等行为;

6.禁止未成年人和残疾智障人员独自进入森林草原防火区域,因监护不到位造成火灾的,依法追究监护人责任;

7.禁止其他野外用火及易诱发森林草原火灾的活动。

三、违反上述规定的单位和个人,由公安机关和有关单位根据《中华人民共和国森林法》《森林防火条例》《草原防火条例》《山西省实施〈森林防火条例〉办法》《山西省人民代表大会常务委员会关于禁止

野外用火的决定》等法律法规有关规定进行处罚;属公职人员的,除给予相应行政处罚外,依纪依法追究党纪政纪责任。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

四、任何单位和个人要积极参与森林草原防火工作,自觉遵守森林草原防火规定,发现违规野外用火和森林草原火情,应立即拨打森林草原火警电话:“12119”报警。

大同市人民政府  
2021年3月24日