你也许曾经因为污水外溢、噪音扰民等问题拨打过12319，但是你知道12319城管热线工作人员具体是怎么工作的吗？你知道通过12319反映问题最快需要多长时间可以得到解决吗？昨日下午，记者走进达州市城市管理和行政执法投诉指挥中心（以下简称市城管执法投诉指挥中心）与12319话务员零距离接触，探寻这群话务员的幕后工作。

探寻12319话务员工作的幕后

24小时在线 “我们是最温柔的一群人”

□本报记者 田乙斯

服务范围共13大类198小类 政府与市民之间的“连心桥”

10月22日下午，记者来到位于市公安局的市人民政府应急联动指挥中心，12319、110、120的话务员都在这里办公。12319城管热线自2014年开通后，承担着通过数字城管平台受理市民举报、城管业务信息采集的任务，相当于在政府与市民间建起了一座“连心桥”，倾听着百姓的心声，传递着政府的关怀。

“12319热线服务范围分为部件和事件两部分，部件是一些固定不动的，比如路灯故障、窨井盖损害、道路凹陷等；事件是指一些突发情况，比如小商贩随处摆摊、噪音等。”市城管执法投诉指挥中心指挥协调股股长上官云枫讲道：“根据建立数字城管的相关要求，我市将城市部件设定为公共设施、道路交通、市容环境等7大类117小类；事件设定为市容环境、宣传广告、街面秩序等6大类81小类。我市数字城管建设涉及通川区、达川区和经开区约30平方公里，按照万米平方网格标准划分，划定网格1200余个，部件总数为7.5万件，地理编码1.3万个。各部门已于2015年2月按照入库流程，完成了中心城区部件的准确入库。”

“12319城管热线话务员在接打电话时有些话语是固定的，例如‘您好，市城管执法投诉指挥中心话务员为您服务，请问有什么可以帮您？’，以及结尾时的‘感谢您对城市管理工作的支持，谢谢来电，再见。’等。我在这里工作2年了，我的青春都挥洒在这个工作台上啦。”出生于1992年的话务员小李是16名话务员之一。

结案最快半小时 及时回访确保事件彻底解决

12319的服务范围广泛，受理的问题也纷繁复杂，每个问题的解决都有一定的时效。

据市城管执法投诉指挥中心副主任李亚凌介绍，12319城管热线的话务员，每天处理的工作分为两部分。一是处理市民热线投诉，话务员们平均每天要接20个投诉电话；二是处理数字城管业务信息采集，相关部门以图片的形式，将问题上传到数字城管平台，他们每天要处理200条左右的投诉信息。

据了解，话务员接到投诉电话或者投诉信息之后，首先会按照系统要求录入信息到数字城管平台，再通过平台定位区域，然后根据地点进行派单。相关单位接单后，会立即派遣工作人员进行处理。派单结束后，话务员还会和当事辖区的城管部门取得联系，当事辖区的城管队员接到案件后会赶往现场核实、处理。这样一来，事件处理的时间大为缩短。有时，话务员也会接到不在城管管理范围内的投诉，他们一样会把投诉录入平台，上报到市城乡环境综合治理办公室，再协调至相关单位。

对于市民所反映的事件，按照处理难易程度的不同，结案周期也有不同。“前几天处理了一个违规占道经营的投诉，一个烧烤门市把桌凳搬到了人行道边上。从我们接到信息算起，30分钟左右就结了案。总体来说，大多数事件都不会超过7天。”据李亚凌介绍，结案后话务员会再次回访，假如情况没有处理，指挥中心会再次派单，部分上报至市城乡环境综合治理办公室的事件，如果到期后仍旧没有得到合理解决，或处办单位没有给话务员回复，话务员会和处办单位联系，直到事件彻底解决。

“今年夏天的时候，市民反映最集中的问题就是噪音扰民，每天12时到14时、22时到次日6时是受理噪音扰民的高峰期。因为热线是24小时在线，所以每个晚上我们能接到上百条关于噪音扰民的投诉电话和投诉信息。”话务员小李告诉记者，噪音扰民是可以快速解决的案件之一。

耐心细致 我们是最温柔的一群人

“您好，市城管执法投诉指挥中心话务员为您服务，请问有什么可以帮您？”过去的2年间，小李几乎每天都会重复这句话。2年以来，她接听了数万条投诉，也帮助市民解决了数万个迫切要解决的问题。

“您反映的问题，刚才已经有人反映过了，我们已经派单，工作人员正在往你们那里赶，请您再稍等一下……”放下电话，小李向记者说到，同一条街道，因为同一个门市发出噪音，市民往往会接二连三的打来投诉电话。

“这样的情况太多了，尤其是晚上值班的时候，工地附近的居民像是提前约好了一样，电话接二连三地打进来。”在小李看来，话务员这项工作，尽管充满了简单和重复，但每天能听到许多人的声音，帮助市民排忧解难，意义非同寻常。

“在当话务员期间，通过市民的来电，我学习到了很多关于城市管理建设的知识。”小李说，现在的她接到市民来电，只要对方说清楚问题，她很快就能把事件派往相应的部门。

“抛开话务员这个身份，我就是一个普通百姓，我特别理解当大家遇到问题时想要马上解决的急切心情。正因为这份工作，让我对达城有了更多的了解，对达城多了一份关注和热爱。我希望能有更多的人关注城市建设，关注城市环境卫生，让我们的城市越来越好，大家一起共建美好的城市。”小李说。

“话务员有相关守则，必须做到耐心细致，服务热忱，专业到位，严禁与市民争吵，严禁懈怠推单。而且每一单电话都会被录音，如果有市民投诉话务员，录音就是最好的证据。”小李微笑着说到，“我们就是最温柔的一群人。”