

这通民生热线，一接就是14年

感动海南的身边好人

“妹姐，这里有点问题，过来帮……”话未说完，杨静突然收住了声，望向右手旁空荡荡的工位，眼眶瞬间有些潮湿。10月20日，又是一个周一，而妹姐已经离开68天了。

杨静口中的“妹姐”，是三亚市12345政府服务热线的运营中心副主任。两人既是同事，也是好友。杨静记得，上一次她和苏亚妹有说有笑的时候，同样是在周一。

但病来如山倒，那天过后，仅仅三天，苏亚妹便因为暴发性心肌炎离开了人世。这是苏亚妹在热线工作的第14个年头，从热线成立的第一天起，她便扎进了这份与群众诉求为伴的工作里。在这里，苏亚妹品味过酸甜苦辣，也倾注了汗水心血。

在整理苏亚妹的办公桌时，同事们发现她抽屉里没来得及整理的工单笔记，扉页上写着“多帮群众办一件事，少让群众跑一趟路”——这是苏亚妹的初心，也是她14年工作的写照。

□南国都市报记者 张宏波

三亚12345政府服务热线苏亚妹

生命最后一刻
仍牵挂群众急难愁盼

苏亚妹在工作中。(受访者供图)

2011年一毕业即成热线人
“要帮老百姓真解决问题”

“那天早上，我俩和其他同事在一起吃早餐，大家计划着找时间去爬爬山，锻炼一下。她突然说，胸口不舒服。当时大家只是觉得，可能是没睡好。不过有的同事见她神情憔悴，就劝她去医院。”杨静仔细回忆着那个周日的场景：“但是当天上午，她还要接待一个来访市民，她就说‘先把手里的事弄完’。”

政府服务热线，是政府连接群众的桥梁，它一头在热线人手中，一头连着千千万万市民游客。面对市民游客的诉求，苏亚妹总是会优先考虑。正如她刚当话务员时记下的一句话：“接电话不是简单的‘传话筒’，是要帮老百姓真解决问题。”

时间拨回2011年。彼时，三亚市12345政府服务热线刚刚成立。最初，热线仅有普通话和英语两个专席共5个座席。那一年刚刚大学毕业的苏亚妹，便是普通话座席的话务代表。

那时候，12345热线还在起步创建的艰难阶段，接线人员寥寥、群众诉求复杂，每天要面对无数带着焦虑、困惑甚至情绪的来电，既要耐心倾听，又要快速梳理问题、对接部门，需要极强心理素质 and 奉献精神。对于这份工作，很多人浅尝辄止，许多人望而却步，但苏亚妹却一头扎了进去。

“您好，这里是12345政府服务热线，请问有什么可以帮到您？”每当热线响起，苏亚妹总是第一时间应答，声音中饱含亲切与温柔。而电话那头，则是五花八门的诉求。“小区旁边工地产生噪音扰民”“80多岁耳聋老人走失，希望通过出租车广播帮忙”“体育俱乐部破产关停却不给会员退费”……

很快，苏亚妹就熟悉了业务。每天，她耐心接听来电，认真解疑释惑，及时转派工单，倾心为市民排忧解难。

成了热线“主心骨”“活字典”
“热线工作有意思，还能帮助别人”

在苏亚妹看来，热线的话务工作，既简单又复杂。简单，指每天就是接听电话、记录、派单、督办，每日机械重复。复杂，指市民的诉求多种多样，处理渠道、处理要求各不相同。但无论如何，帮群众解决问题才是最终目的。

为了准确回应群众诉求，苏亚妹把各职能部门的职责范围、办事流程记在本子上，背在心里。遇到复杂诉求，她主动跟进工单进度，直到群众反馈“问题解决了”才放心。

有一年开学季，因小学学位不能满足服务片区新生需求，三亚市海棠区不少家长拨打12345反映求助。接到来电，苏亚妹耐心倾听柔声安抚，向海棠区派发急件工单的同时，联系区教育局等相关单位负责人，要求他们赶去现场处置。经海棠区相关部门协调，最终，孩子的入学问题解决了。

“河东路两边好多树被风刮倒了，车辆无法通行”……每到台风天气，类似的电话就会不断打进热线。作为总值班长，苏亚妹在监测到话务量剧增后就马上加入接线，了解情况后立即联系相关职能部门赶去处理，常常一忙就是几个小时停不下来。

凭着这份较真和负责，苏亚妹从一名普通话务员，一步步成长为值班长、副主任。14年间，苏亚妹成了热线里的“活字典”“主心骨”——新员工遇到棘手问题，第一个想到的是“找妹姐”；老同事处理疑难工单，也愿意和她商量；就连常打热线的群众，都知道“有难事找苏亚妹准没错”。

热线工作辛苦，收入也不高。时常有人问她，为什么不换个工作？

“她说，热线工作每天面对不同的问题、不同的人，很有意思也极具挑战，关键还能帮助别人，这就是这份工作的魅力。”苏亚妹的朋友林贤琴说。

构建便民热线四大标准体系
“希望热线和宝宝一起茁壮成长”

因为热爱，苏亚妹为热线平台的发展倾注了更多的心血，每一件热线“大事记”的背后都有她的辛勤付出。

工作期间，苏亚妹聚焦群众多元化诉求，亲自协调疑难办件，指导三亚天涯、吉阳两区建立内部现场协调制度，构建热线找问题、督查促落实、制度保长效的新模式，助力“热线+督查+制度”三位一体同推互促破难题机制落地，解决群众急难愁盼问题。

在热线工作的第9年，苏亚妹和爱人有了孩子，当时她曾许下愿望：希望热线和自己的宝宝一起茁壮成长，长成一棵参天大树，让群众诉求渠道更加畅通，办件落实更加快捷。

后来，作为三亚12345政务服务便民热线标准化试点工作领导小组成员，苏亚妹带领三亚热线平台各班组合工作岗位职责梳理，起草了适合三亚实际的310项标准，构建了涵盖基础通用标准、平台与数据标准、服务与治理标准、服务保障标准的三亚政务服务便民热线四大标准体系，将“直通联办”“放心游先行赔付”等多项工作机制以标准的形式呈现，形成了“1+3+N”的标准化工作成果。

不久，这套建设于2024年12月5日的标准化试点，以优异的成绩顺利通过国家级第八批社会管理和公共服务综合标准化试点的终期评估，使三亚12345成为全省首个通过国家级社会管理和公共服务综合标准化试点终期验收的地市热线，形成可复制、可推广的“三亚热线”标准化建设模式。

同年，苏亚妹带领热线团队参与编撰的《政务服务便民热线知识库建设指南》，该标准由市场监管总局（国家标准委）在2024年第14号中国国家标准公告中发布，为国家标准制定工作贡献了三亚经验。

14年“热线老兵”倒下了
“再坚持一下，再对接一次”

谁也没想到，这位14年如一日坚守的“热线老兵”，会以这样仓促的方式告别。

8月11日下午3点，因胸痛加剧，苏亚妹去了医院，被初步诊断为急性心肌炎，医生建议留院观察，但她最惦记的还是热线：“我回去把工作安排好了再过来。”8月12日，她再次发烧去医院，办理住院时还不忘给同事发消息，叮嘱“紧急办件别耽误”。晚上高烧不退，确诊新冠引发的心肌炎，躺在病床上，她偶尔清醒时，还是跟同事聊工作上的事情。

8月13日，苏亚妹被转入ICU，诊断为暴发性心肌炎；8月14日下午，便永远离开了，年仅36岁。当天傍晚，三亚急降大雨，仿佛在哀悼她的离开。

两个月后，翻看微信中和苏亚妹的聊天记录，杨静的眼角仍不禁泛起泪光。“生命的最后一刻，她心里装着的，仍是热线那头群众的急难愁盼。”

“其实，作为军嫂，妹姐自己的空闲时间少之又少，除了工作，还要照顾好孩子、父母。”林贤琴说。

14年来，在苏亚妹的坚守下，三亚12345热线服务团队取得了“全国青年文明号”“全国巾帼文明岗”“海南省三八红旗集体”“海南省青年文明号”等荣誉称号。2024年，三亚12345热线平台运行服务质量在全国349个城市便民服务热线中位列地级市第六名。

10月10日，中共三亚市委决定追授苏亚妹同志“三亚市优秀共产党员”称号。虽然苏亚妹已走了，但她14年的坚守，早已成了三亚12345热线的精神坐标。每当新员工入职，老同事都会讲起苏亚妹的故事；每当遇到难办的工单，大家都会想起她“再坚持一下，再对接一次”的劲头。