

# “00后”话务员张丽 从业务“小白”到“最美热线人”

12月3日清晨7点40分，在兰州市12345政务服务便民热线大厅内，“00后”话务员张丽准时坐到工位上，戴上耳机，接通了第一通服务电话，耐心答复市民反映的问题。挂断电话，平台上的工单已完整显示出来，张丽认真核对相关信息后，点击“送审核”，平台自动将工单发送至审核督办岗工作人员的工作页面，随后转派至具体承办单位。

从路灯不亮、暖气不热，到政策咨询、不动产登记……坐班6个小时，电话此起彼伏，张丽始终保持专注，大事小情都认真聆听并记录下来。

秉承着“民生无小事，枝叶总关情”的服务理念，工作四年来，张丽受理工单量达12.91万件，座席满意率保持在99%以上，热线服务零投诉，多次被兰州市大数据局授予月度、季度、年度服务之星、热线优秀话务员、先进工作者等荣誉称号。在今年11月举办的第六届全国政务热线发展论坛上，张丽被评为全国政务热线“最美热线人”。



张丽在工作中。

## 从业务“小白”到话务“能手”

2019年，张丽大学毕业后，通过应聘进入了兰州市大数据局12345政务服务便民热线工作。日常接线中，她不会因为反复解释而着急，也不会因为长时间接听而烦躁，通过坚持不懈地努力，已从“初出茅庐”的职场新人晋升为“资深”话务代表。

张丽至今仍清晰记得初入职场接听的第一通电话。来电的是一位醉酒中年男子，因为乘坐客运大巴车，在服务区下车后上卫生间时被滞留，致电投诉客运中心。因为当时经验不足，语速紧张，电话那头该男子恶语相向，难言的委屈让张丽偷偷抹泪。

“接线员的工作比较琐碎枯燥，经常会遇到情绪比较激动的用户。因此，

成为用户的‘出气筒’是常有的事。”张丽说。“每位接线员几乎都是从刚上线接听时的手足无措、语无伦次过来的，这个过程中是学习也是历练。”

“热线部门女员工居多，有同事请假，她总是毫不犹豫过来顶岗。”热线总值班领导孙小娟对张丽很是赞赏。“张丽是话务‘小能手’，思路清晰、动作麻利，最高峰时曾日接110多个电话。她还定期梳理来电中遇到的热点、难点问题，能够准确把握来电人的诉求，处理工单回访、办理工单结案干脆利落。”

“每当看到新同事接电话时紧张得不知所措时，她总会在接完电话后，帮助新同事悉心复盘整个通话流程，点明问题、分享经验。”张丽曾手把手带出的“徒弟”孙福安时时以她为学习的榜样。

在接电后短短几分钟内，要迅速辨

别每个事件的归属，分清归什么单位、该由哪个部门对接……这对于有着4年话务员经验的张丽来说游刃有余。每年供暖季，也是张丽一年当中最忙的时候，日接听量平均在110多通。“很多时候忙起来，几个小时都顾不上喝一口水。”

## 热爱生活的“00后”女孩

结束一天的接线工作，卸下“专业铠甲”，张丽便回归成那个活泼俏皮、古灵精怪的“00后”女孩。闲暇时光，她喜欢逛街，和好友吃火锅，喜欢追“国乒”赛事。

回忆起刚开始工作那会儿，总有亲戚觉得这工作没前途，劝她趁年轻改行。但在张丽心里却永远保持着对工作热爱和坚守，“在每次挂断电话的那

刻，对方很真诚地说‘谢谢你，姑娘！’‘你的服务态度真好！’就特别有成就感。”张丽说。

点开张丽的朋友圈，美美地自拍、追网络热剧、喜欢听歌……原来电话那头的她，是这样一个个充满正能量的“小太阳”。

在12345热线岗位工作4年来，张丽在兰州市12345政务服务便民热线组织的多次技能比赛中，接话量、答复效率、满意度、知识库等技能指标一直名列前茅。“这次能获得‘最美热线人’的荣誉，对我来说是鼓励更是鞭策。”张丽称，干一行，就要爱一行。今后，她将不断提升自我，认真接听每一通热线电话，用心服务好每一位打进12345热线的兰州市民。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍

## 产后痿羞于启齿！ 专家：完全可以治愈

近8年来，临夏康乐县的小雅（化名）一直被阴道漏气、流粪水的病症折磨着，“这个事羞于启齿，一拖再拖，严重了才求医。”近日，在甘肃省妇幼保健院生殖泌尿科进行直肠阴道痿修补后，重塑了她的生理结构，解除了长期的病痛，她的心情好了起来，“终于能和正常人一样了。”



名医手记

现年25岁的小雅是三个孩子的妈妈。“2016年生第一胎时，阴道受损，此后经常出现阴道漏气，偶尔也有大便流出，没太在意。”小雅说，生完二胎后，流粪水的情况频繁了，让她在外人面前也抬不起头。

“家里条件不好，一直要挣钱，就耽搁了看病。”直到去年生完第三胎后，小雅的情况越发严重，经常不受控制地排便，浑身散发着尿骚味和臭味，实在没法忍受了才去求医。

今年3月份，在省内一家医院就诊后被诊断为直肠阴道痿，遂行直肠阴道痿修补术，术后大便自阴道流出的症状仍未得到解决，考虑其病情的特殊性，为其行二次直肠阴道痿修补手术并同时行结肠造瘘术。“这个手术后让我更为痛苦，”小雅告诉记者，造瘘术后，每天挂着粪袋子生活极不方便，而且直肠阴道痿口变大了，可以通过一个手指，也不能打工挣钱，经济压力增大，精神上也是一种折磨。

12月4日，她来到甘肃省妇幼保健院生殖泌尿科，蒲巍林主任、严新彦副主任医师进行了详细诊断，明确了痿管部位和大小，认为可以进行直肠阴道补痿术。

蒲巍林团队与患者充分沟通病情之后，为小雅制定了个体化手术治疗方案，

12月5日，顺利完成了经阴道直肠痿修补术，术中发现患者的痿管较长，阴道和直肠之间组织缺损，肛门括约肌完全撕裂，经过精细的缝合和修复，手术很成功。

“直肠阴道痿是直肠和阴道之间形成先天性或后天性通道，痿管使阴道与直肠相通，主要症状是排便时粪便、气体等可从阴道排出，也有在日常活动时阴道流出粪水样分泌物，甚至固体样粪便。”严新彦介绍，直肠阴道痿是临床比较少见的疾病，给患者带来严重痛苦。导致阴道直肠痿的原因有很多，多由先天性畸形、自然分娩导致的撕裂伤、手术损伤、骑跨伤等外伤因素以及肛门腺感染、憩室炎、克罗恩病、溃疡性结肠炎等炎症感染，疾病往往无法自愈，通常需要手术治疗。

蒲巍林主任告诉记者，在临床上，直肠阴道痿的诊断一般不难，最常见的症状就是患者阴道有排气或者少量粪样液体流出，可合并低热，阴道疼痛，“但很多患者因为尴尬而讳疾忌医，慢慢会引起更为严重的生理、心理问题。”他介绍，近年来团队在院内外完成的各种直肠阴道痿及泌尿生殖道痿修复手术80余台，成功率在90%以上，患者重新回归社会后满意度很高。

奔流新闻·兰州晨报记者 欧阳海杰

## 如何预防结核病？ 疾控专家这样说

“肺结核是传染性疾病，如果不及时治疗，对个人而言会造成肺的损伤，影响工作、生活，严重的甚至会危及生命，同时还有可能会传染亲人和朋友。”甘肃省疾病预防控制中心专家指出，如果得了肺结核没有按疗程完成正规治疗，极有可能转化为难治的耐药结核。

肺结核的主要症状是咳嗽、咳痰、痰中带血、午后低热、胸痛、食欲不振、疲乏和消瘦。肺结核患者在咳嗽、打喷嚏、大声说话时，会把带有结核菌的飞沫播散到空气中，周围人群吸入带有结核菌的飞沫即可能受到传染。“健康人可能通过吸入传染性肺结核患者喷出的飞沫而被感染。但是，一般人感染结核菌后不会发病，只有身体抵抗力低的时候才会发病。”感染结核菌但不发病的人不会传染他人。

省疾控专家建议，要及时发现结核病人，积极治疗结核病人。这是最有效的预防措施之一。“结核病人，尤其是排菌的肺结核病人是结核病的传染源，因此对结核病人及早给予有规律的彻底治疗，使之不再排菌。从源头上控制结核菌的传播至关重要。”

切断结核菌的传播途径也不容忽视。提倡注意个人卫生，做好消毒隔离，避免结核菌的扩散。肺结核病人要注意不要面对他人咳嗽、打喷嚏，要用手帕或手捂住口鼻，防止带菌飞沫扩散。不随地吐痰，要把痰吐在痰盂内，然后进行消毒。还应尽量避免婴幼儿与排菌结核病人接触。病人最好单独住一间房间，如

果没有条件，应该与别人分床睡。

研究证明，通风将明显减少飞沫浓度，从而降低结核菌传播几率。“病人使用的用具要经常用消毒液擦洗，被褥要经常放在阳光下晒。此外，应该采取分餐制以避免消化道的传播。病人专用的食具要分开洗、分开放，并要经常消毒，一般煮沸20分钟就可以达到消毒的目的。”

提高机体的免疫力，预防感染。健康人感染结核菌后，结核菌可在人体内长期存在，一旦人体抵抗力降低，结核菌就可能快速繁殖，人就可能患结核病。锻炼身体与合理营养可增强人体免疫力，减少患结核病的几率。此外，给婴幼儿接种卡介苗，使人体产生对结核菌的特异性免疫力，这对于预防儿童结核病，特别是预防儿童粟粒型结核和结核性脑膜炎效果显著。

省疾控专家建议，与传染性肺结核病人密切接触的儿童、老人、艾滋病感染者或病人、免疫力低下的病人，都是结核病的易感人群，必要时可以服用抗结核药物进行结核病预防性治疗，防止或减少结核病发病。

奔流新闻·兰州晨报记者 欧阳海杰