

青年观察

事事有回应 件件有着落

年均接听量超1200万个 服务团队平均年龄



上海12345市民服务热线每年平均接听量超1200万个。

“您好，请问有什么可以帮您？”早上8:30，上海12345市民服务热线话务员徐赉卿和同事准时坐到工位戴上耳麦，开启了一天的忙碌接线工作。据统计，上海12345市民服务热线每年平均接听量超1200万个。而这条连接上千万市民诉求与期待的市民热线背后，是一支平均年龄37岁的服务团队在保驾护航，90后在其中占三分之一。从普通话务员的高效接听、手语话务员的无声守护、外语话务员的跨语言沟通，到后台退单岗位的严格把关，再到回访岗位的暖心跟进，他们用专业与坚守解决市民的急难愁盼，保证热线24小时畅通。

青年报见习记者 朱彬

接线工作

既费体力也考验脑力

早上8点半至晚上8点半，一天12个小时，前台话务员有11个小时都在座席上接听。接听一填单—派单，接线流程看似简单重复，实则考验着他们的综合素养。

徐赉卿说：“一通电话进来，市民可能连自己都不知道找谁，话务员这时候就要厘清核心诉求，咨询类当场解答，求助或投诉类，要精准记录时间、地点、事件等工单要素，还要迅速判断出派单方向。”这不仅考验体力，更考验脑力。上海12345的话务员扛起了这份重担。团队人员中，90后占比三分之一，80后占据半壁江山。

刚入职的时候，徐赉卿的业务也不熟，要边打电话边查看知识库要点，但接听又有着严格的时间要求。工单填制必须控制在两分钟以内，这对新手话务员来说是极大的考验。“忙的时候有100多个电话在排队。为了节省时间，话务员有时候只能在工位上花15分钟解决午饭。”话务组长黄隽说。

不过对这些年轻话务员来说，最大的挑战还不是源自业务上的困难。毕竟接线半年，徐赉卿就慢慢将这些知识和接线要领刻进了自己脑子里。“最无奈的时刻，

是面对市民的不理解和情绪宣泄。虽然理解市民的处境，但我们的职能边界在那里，也感到很无助。”他说。

外语话务员董优纳坦言，自己和不少同事也都接到过市民来电情绪激动的情况。遇到这种情况，她自己总结了几个口诀作为情绪“出口”：“一是摆正心态，角色抽离，不带任何主观情绪；二是挂断后立即清零，放下上一通情绪，专心服务下一位；三是自我疏导，午休聊天、放松散心，及时解压；四是换位思考，理解市民遇事有情绪很正常，坦然接纳，以平常心服务好就好。”

如今，话务员有了新的帮手，可以进一步解放脑力和手力。屏幕上，话务员只需要点击AI数字人，系统就会实时将语音转换成文字，并通过大模型进行预判，自动填充工单分类甚至派单方向。“现在的AI智能体‘慧帮忙’新增了7项功能，包括一键填单、自动派单、工单检查等。借助AI技术，新手话务员可以快速上手。AI主要参与辅助，如果有偏差，人工也可以随时介入。”AI运营黄晓烨介绍，平均4分06秒的工单处理时长，如今已缩减至3分50秒。

手语话务员

用指尖为听障人士指路

在12345热线大厅的手语座席，是一片寂静却充满力量的“战场”，90后田露在这里坚守了9年，用指尖为听障人士搭建起与世界沟通的桥梁。

2017年，12345开通手语视频服务，破解了听障人士无法拨打电话的困境。刚毕业的田露恰逢其时，这份工作对她而言，不仅是一份职业，更是一份使命。“因为我的父母就是听障人士，从小我就目睹他们生活中的诸多不便，买东西、办业务都要处处依赖他人。因为从小就会手语，我总觉得自己有责任站出来，为更多和父母一样的听障人士发声。”

工作后的很长一段时间，她经历了艰难的“爬升期”。即使从小学习手语，田露也要推倒重来。“家里的手语属于‘方言手语’，和工作要求的通用手语还是有差别的。一些手势表达、词汇用法截然不同，自己也必须从零开始培训。”

“既要用手语交流，又要捕捉每个诉求，同步准确记录工单信息，难度也很大，刚开始根本兼顾不过来，只能先匆匆记下关键词，有时候还要让听障市民等

候，我心里特别不好意思。”田露说，一开始挂了视频再补全工单耗时比较长，她只能反复练习让自己“两手都要硬”，处理速度越快才能帮助更多人。“印象比较深的是，有一位想要创业的听障人士连线过来时，他的双手比画得又快又急，我能感受到他的无助。”了解情况后，田露耐心安抚他的情绪，全程担任他和创业就业指导老师的手语翻译，来来回回沟通了近一个小时，终于帮他理清了创业方向。“那一刻，我觉得之前的努力没有白费。”回忆起这件事，她的眼里泛起微光。“以前只能帮到自己的父母，现在能帮助更多听障人士，哪怕只能帮他们做一点点小事，都是有意义的。”

虽然AI数字人暂未普及到手语座席，但这些年的12345手语服务也在不断完善。从最初只有5个基层网点的硬件设备，到升级为会议软件，再到如今只需通过微信小程序输入身份证和残疾证号，越来越多的听障人士在家就能连线求助。



手语话务员热心为听障人士服务。

一条暖心热线背后的故事

37岁 上海12345市民服务热线架好政民“连心桥”



上海12345市民服务热线工作人员架起政民“连心桥”，解决好百姓的急难愁盼。

本版摄影
青年报记者 吴恺 见习记者 朱彬 实习生 王佳沛

回访专员

做好政民“联络员”

当每一张工单有了确定的派单方向，承办部门给出答复，也并不意味着流程结束。承办单位将答复要点填回系统后，工单会流转至回访组。回访专员的工作，就是拨通市民的电话，核实问题是否真正解决。

朱臻亮最初投送的是前台话务员的岗位，在培训期被后台挑选至回访岗，一开始他并不理解自己为何会被选中，只觉得前台话务员可以直接解决市民的问题，后台可能只是进行满意度调查，能学到的东西不多，发挥的作用也不大。

但随着工作的深入，他重新认识了回访这个岗位的重要性。“一名市民在家装修时，发现热水管接头漏水，还渗到了楼下居民家里，他第一时间报修给维修公司，并且自行承担了楼下邻居的赔偿金。可他事后发现，房屋还在保修期内，按照规定，维修费用和赔偿金应由维修公司承担，与之协商不成便拨打了12345求助。”朱臻亮说，第一次回访时，经承办单位协调，维修公司拒绝退费和承担赔偿，管理部门只能建议市民走司法途径。

“问题没有得到根本解决，市民情绪比较激动，不停诉说自己的遭遇。我没有打断他，只是耐心倾听，共情他的处境，等他情绪平复后，再慢慢开导他，”在保修期

内出现这种情况找维修公司赔偿确实合情合理。”挂断电话后，朱臻亮如实记录诉求，并提交了复核。

复核专员研判后，再次将工单派给承办部门，要求进一步协调处理。经过第二轮协调，维修公司最终同意退还维修费，并承担楼下邻居的赔偿金。朱臻亮第二次回访时，发现市民的语气完全变了，“听得出来他很高兴，一直在强调‘钱已经拿到了，感谢你们’这样的话。每次听到市民的感谢，我就觉得自己来对了。”回忆自己经手的案例时，朱臻亮将腰杆挺得笔直。

朱臻亮说，回访工作就是了解市民对办结事项的满意度。通过这个指标，你才能真正了解到市民的问题到底有没有解决。有时候看似简单的咨询工单，不是给市民解答就完事了。“我们工作的最终目标不是简单将工单归档，而是实际化解市民的困惑和难题，让他们满意，真正做到‘事事有回应、件件有着落’。”

在12345，为市民传递人情味和提供专业服务的，远不止这几名话务员。有数百名话务员，他们从清晨到深夜，用专业和坚守，守护着每一份市民诉求，架起了政府与市民之间的“连心桥”，用真心助力矛盾化解，让上海这座城市更加有温度。

退单专员

确保市民诉求精准流转

如果说前台座席是热线的“前沿窗口”，那么退单岗位就是热线的“后台把关人”。看似不直接与市民沟通，却承载着确保诉求精准流转的使命。

“前台话务员将工单转派给各委办局后，若承办单位核实后发现工单不属于本单位管辖范围，会将工单退回。退单岗要对此进行审核、重新流转，确保每一份市民诉求都能精准对接、有效处理。”退单专员朱伟寅介绍。

“每天都有退单的情况，单人单日审核量约有100张。比如有市民反映，有人用弹弓在河道里捕鱼，影响河道环境，前台话务员按‘河道违规设置捕鱼设施’，将工单派给了水务部门。但当天工单被退了回来。”

对于这张退单，他没有照单全收，而

是按流程调出当时的通话录音，反复倾听、仔细分析。之后，他又和同事们一起讨论，发现此类诉求目前无明确政策依据规定该由哪个部门负责监督管理，经协调转由所在区人民政府受理，依托城市运行综合管理工作机制加强监督检查。

“我们要真正理解市民的痛点和政府部门职能，同时也要严格按照业务口径来，不能被退单理由带偏，为每一份诉求找对‘出路’。”朱伟寅总结自己这几年得出的工作经验。

“退单一旦办结，我们就会将工单归档，但也会遇到反复退单的情况。”朱伟寅感慨，“复杂工单，市民自己根本无法判断，需要我们反复核实、多次流转，才能找到正确的承办单位，这也是我们工作的意义所在。”

新闻延伸

为外籍人士搭桥，12345微信小程序英文版将上线

近年来，随着上海国际化程度不断提升，外籍人士的服务需求也日益增多。当“老外”们在这座陌生的城市里遇到困难时，12345外语话务员，成为他们寻求帮助的第一扇窗口。

“外籍人士在上海生活，遇到问题时往往会感到无助，我们不仅要帮他们解决实际困难，还要让他们感受到这座城市的包容与温暖。”硕士毕业的董优纳是外语座席的初创成员之一。2020年她回国探亲时正遇外语座席招募，便加入了这个集体。

起初董优纳不适应这样高强度、快节奏、重复的工作，有些许挫败感。一名乌克兰留学生的求助，让董优纳改变了对这份工作的看法，也让她明白这份工作的意义。“这名留学生在华东师范大学读博士，临近毕业却迟迟未能拿到学位证书，他的签证即将到期，按照出入境规定，只有拿到证书，才能办理签证续签，否则将面临被迫出境的困境。”

“第一次来电时，留学生因急于解决问题，却不知道找哪个部门，语无伦次地诉说着自己的困境。我只能用温和的语气一边安抚，‘请不要着急，我们会一步步

帮你解决’，一边耐心梳理他的核心诉求，明确当下最紧急的是办理签证延长、缓解燃眉之急。挂掉电话后，我将工单派给了对口单位，顺利帮助留学生拿到30天延长签证，争取到时间办理博士证书。”30天后，这名留学生再次来电，希望能尽快拿到博士证书，她又将工单转给市教委，由市教委牵头与华东师范大学沟通后解决。

“之所以记得这么深，是因为在15个工作日办结期限之前，他特意打电话说已经拿到了博士证书，还一个劲地说‘Thank you very much’。我们平时既要听无数来电诉求，又要实时理解，迅速找准外籍市民的核心诉求，还要同步翻译记录成中文，说实话比较费脑细胞。但那一刻，我才明白这份工作和时间赛跑的意义。”

为了帮助更多外籍人士，6名专职外语座席携手上海外国语大学的志愿者，已开通18种外语服务，7×24小时不间断为外籍人士提供帮助。随着144小时免签政策的推进，会有更多外籍人士来到上海。董优纳希望，用语言为外籍人士搭建沟通的桥梁。

今年6月，12345微信小程序英文版将

已开通的外语服务



未来将有更多语种服务……

正式上线，外籍人士可自主提交工单，无须再通过电话求助，服务便捷性进一步提升。目前她和同事们正在开展数据采集和渠道推广工作，计划从虹桥机场、浦东机场入手，希望从等待接听到主动走出去，宣传12345外语座席服务，让更多外籍人士知道这项服务。

青年报见习记者 朱彬