



客服中心水务热线大厅。



客服中心水务热线工作常态。(图为话务员卢晓琳)

柔肩担使命 热线暖万家

——访全国巾帼文明岗营口水务集团客服中心

本报记者 隋春波 孙文茹/文 通讯员 鲍杰/摄

近日，营口水务集团营业管理部客户服务中心（以下简称“客服中心”）被全国妇联授予“全国巾帼文明岗”称号。这份荣誉，属于每一位守护城市供水“生命线”的水务人。

这支以女性为主体、扎根一线二十载的巾帼使者，以“水润万家 服务为民”为初心，以“亲情水务 情润万家”为使命，用温柔坚韧的力量传递服务温度，成为营口水务一张温暖的服务名片。

坚守二十载 巾帼践使命

2006年，营口水务热线正式运营。这支以女性为主体的巾帼队伍，扎根24小时值守一线，克服家庭与工作兼顾的双重压力，将青春与汗水奉献给城市供水服务事业。2025年，“3363456水务热线”累计受理电话量7.9万余次；年均受理“12345”等政务平台转办诉求近1200件，办结率、回访率均达100%。该客服中心先后荣获辽宁省“五一巾帼先进集体”“工人先锋号”“雷锋号”等多项荣誉称号。目前，该中心女性占比达64.3%，平均年龄39岁。

客服中心班长李雅慧是这支队伍的“主心骨”。回忆过往，她感慨万千：“热线刚开通时，我们白天接电话、学业务，晚上梳理工单、优化话术。印象最深的是有一年暴雨天气，管网多处破损，热线被打爆。我们连续奋战48小时，没人喊苦喊累，只想尽快帮群众解决用水难题。”

话务员卢晓琳已在岗位坚守了16年，从一名青涩的年轻姑娘，已成长为独当一面的业务骨干。回忆刚入职的时光，她说：“我刚毕业就踏入水务行业，上岗前虽接受过一段时间的业务知识培训，掌握了很多供水行业的理论知识，但第一次接听用户电话时，还是难免紧张慌乱。用户多用通俗语言描述问题，和我熟记的专业理论术语差别很大；当用户描述供水管线的位置、粗细等细节时，由于我并未实地见过，根本无法准确理

解，更难以给出直接有效的解答。那段时间接电话时，心里总是慌慌的。”

其他成员中，有经验丰富的老员工，有快速成长的年轻姑娘，也有兼顾工作与家庭的母亲、女儿、妻子……一旦戴上耳麦，她们便只有一个身份——城市供水“守护者”。全年无休的工作特性，令她们频频错过节假日的合家团聚、孩子成长的亲密陪伴。无论极端天气来袭、突发供水险情，还是除夕团圆的温馨时刻、疫情防控的关键时期，她们始终坚守岗位，用柔弱的肩膀扛起责任，以无私奉献诠释新时代巾帼本色。

2022年疫情闭环管控期间，客服中心启动24小时应急值守机制，8名女同志主动请缨、闭环驻岗。话务员田雅丽当时正处于轮休，得知人手紧缺后，她不顾父亲高龄需要专人照料、女儿尚小未能自立的困难，第一时间主动返岗。话务员梁那值守期间突发中耳炎，耳痛难忍、无法平躺，同事劝她休整，她却咬牙坚守岗位，始终以温和的语气接听诉求、解答疑问。

闭环驻岗期间，她们分工明确、默契配合：话务高峰时，全员满负荷作战，快速接听、登记、派单、安抚，确保每通来电都有回应、每个诉求都能及时流转；话务平缓时，3人常态待命，其余人员梳理台账、复盘问题、优化流程，确保诉求闭环处置。条件艰苦，她们从未抱怨，始终以专业、耐心回应群众诉求，彰显了一线水务人本色。

“这16年来，我在一次次接听电话、处置诉求的过程中慢慢积累经验，不仅对业务知识的掌握愈发扎实，处理诉求也愈发娴熟，心态也变得平和和从容了许多。”卢晓琳告诉记者，“印象最深的，是一次上级平台转办的诉求，反映水务集团周边有一口井体返味儿。我第一时间联系相关部门核实，确认该井体并非我们集团管辖设施。上报上级部门后，由于权属难以判定，上级部门希望我们提供现场情况以辅助分析。于是，我和班长一同前往现场核查——那口井有一米多高，我们两个女生小心翼翼地爬上去后，发现井内堆积了不少垃圾。

我俩现场拍照取证，还向周边相关部门打听了一口井的相关情况。收集完所有信息后，第一时间将全部材料反馈给上级部门，为其精准研判、规范派单提供了可靠依据，也用务实行动保障了群众诉求的高效处置。”

急难显本色 守护民生线

水务热线是解决群众用水诉求的“第一窗口”，更是守护民生的“最后一公里”。多年来，客服中心巾帼使者坚守24小时在线承诺，急难险重时刻挺身而出，用实干与温情守护民生底线。

2023年除夕，营口地区气温降至零下20多度，水管冻裂、停暖停水等诉求集中爆发，热线单日来电达1300余通。热线大厅，铃声不断，每一通来电都承载着群众的焦虑与期盼。客服中心全员在岗，放弃与家人团圆的美好夜晚，一边快速记录诉求、分流派单，一边耐心安抚群众情绪、告知处置进度。窗外万家灯火、礼花满天，屋内的她们用专业与坚守安抚群众不安情绪，直至问题得到彻底解决。

每年冬季，管线冻堵、水表炸裂问题频发，热线话务量激增3至5倍。李雅慧提前带领大家梳理易冻区域台账、钻研防冻解冻技巧，整理标准化答疑话术，全力保障市民用上“放心水”“暖心水”。寒冬里，她们每人每天接听电话近200通，反复指导群众防冻解冻、解答疑问。嗓子沙哑了，就含上润喉片继续坚守；忙到后半夜，也坚守岗位。

2023年夏天，市内某小区突发大面积停水，一小时内水务热线接到数十通求助电话。群众情绪激动，其中不乏独居老人、残疾人等特殊群体。话务员们一边耐心安抚群众情绪、详细登记诉求，一边同步对接相关部门，排查停水原因。原来，停水是一楼住户因邻里矛盾，私关单元总阀所致。她们立即联合相关部门人员上门，宣讲法律法规、转达特殊群体困



深入社区开展志愿服务。



班长李雅慧（左一）带领大家开展学习。

境，晓之以理、动之以情，劝说住户改正错误。经过数小时沟通，该住户主动开启总阀。用水恢复后，居民们纷纷致电感谢。一位独居老人感慨：“你们不仅接诉求，还上门协调，真是把服务做到了百姓心坎里！”

强能优服务 初心暖万家

坚守热线阵地，既需初心担当，更需过硬的专业能力。营口水务热线覆盖站前区、西市区、老边区，承载万千民生期盼。客服中心坚持自我加压、常态精进，以高效服务赢得群众信赖与上级肯定。

作为班长，李雅慧搭建了“纸质要点+电子题库+实景复盘+实地摸排”全方位学习体系，提升全员专业素养；每周牵头整理学习资料，组织大家汇总高频疑难问题、编撰专属答疑手册，组织集中学习；结合高频工单开展实景演练，带队下沉一线摸排隐患、更新答疑口径；定期召开复盘例会，整改服务短板、优化流转流程，根据政策变化动态修订、全员共享。同时总结出“共情安抚+专业解答+全程跟进”的服务方法，在团队中推广，帮助年轻同事快速成长。李雅慧笑着说：“群众的一句‘谢谢’，就是我们工作的最大动力。”

作为协调中枢，客服中心经常主动联动多部门协同处置诉求，默默付出，甘于奉献，不计得失。为延伸服务触角，客服中心与站前区跃进街道

振华社区建立志愿服务机制，话务平缓时，安排人员深入社区，排查用水隐患、对接抢修事宜，为独居老人、困难群众提供上门服务，协助办理缴费、解答用水疑问。有一位独居老人因水管漏水求助，她们一边安抚老人情绪，一边协调维修人员上门，全程跟踪处置进度，直至问题得以解决。事后，老人特意来电致谢。这样的暖心事例，在客服中心屡见不鲜。

值守中，难免遭遇个别群众无端指责或情绪过激，她们始终换位思考、隐忍包容，心态调整也成了“必修课”：面对高频来电的特殊住户，耐心倾听、巧妙引导；面对较真说理的市民，反复解读政策、化解疑虑。她们深知，群众的抱怨，从来不是针对个人，而是源于诉求未能解决的焦虑与无助，唯有压住委屈、守住耐心，才能真正化解矛盾，诠释“群众事无小事”的服务理念。

话务员李彬回忆道：“有一位疑似有精神障碍的住户，只要家中停水，一天就会拨打几十个热线，说话含糊、语无伦次，时而哭泣、时而激动。”李雅慧带头示范应对方法：从不挂断电话、不显露不耐烦，轻声安抚、耐心倾听，同时巧妙引导劝说，既守住善意，也保障其他来电正常接入。每当遭遇委屈后，她们便相互鼓励，把委屈藏在心底，把温柔留给群众，用真诚诠释水务巾帼的责任与担当。

客服中心的巾帼们，没有惊天壮举与豪言壮语，却在平凡岗位上书写不凡担当，用实际行动诠释“全国巾帼文明岗”的深刻内涵。



资料图片。