

# 市城市管理局“老李服务热线”

# 一条热线服务一座城

1998年4月20日,“老李服务热线”4420000正式诞生。截至2018年4月20日,热线整整走过了20个春秋。

20年来,一代代热线人始终坚守“把群众的呼声作为第一信号、把群众的需求作为第一选择、把群众的满意作为第一标准”的服务理念,对市民求助有求必应、有问必答、有叫必到、有难必帮,将热线变成了党和政府与群众之间加强沟通的“连心

桥”。

20年来,热线共处置群众求助电话55万余个,为群众义务上门服务29万余户次,回答咨询26万余次,电话处置率及处置及时率达100%,连续20年热度不减,保持了98%的用户满意度。

百姓满意就是最大的成绩。“老李服务热线”先后获得“全

国学雷锋示范点”“全国青年文明号”“全国工人先锋号”“中国好人榜”“全国巾帼文明岗”“全国住建系统先进集体”“河南省‘五一’劳动奖状”“河南省服务名牌”等荣誉。热线工作经验被纳入中组部编写的党的群众路线教育实践活动学习教材。中央电视台和《人民日报》《新华社每日电讯》《光明日报》等30余家新闻媒体对热线进行了典型报道。



“老李服务热线”三代负责人在一起交流工作经验。



第一代负责人李全芳。



市热力公司工人进行站内设备养护。



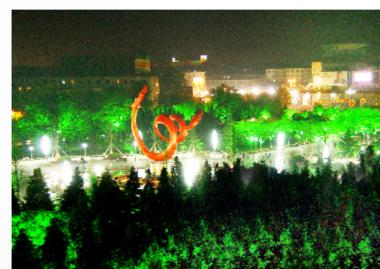
一心为民的“老李服务热线”团队。



改造升级后的“老李服务热线”话务大厅。



庆祝环卫工人节表彰大会。



市龙城广场夜景。



秋天集中清运落叶。

## 一句承诺 20年坚持

“家有难题,请找老李”,这是热线成立之初对全市人民的承诺。

供气、供水、供暖、公交,这些都与广大市民的生活息息相关。如何更好更快地服务市民?1998年,原市公用事业局决定将室内供水、供气、供暖维修,室外抢险调度,水、气、暖、公交信息咨询等服务集中到一个窗口,开通4420000一部热线电话,做到“一拨即通、一通百通”。

为确保热线一炮打响,该局任命具有30余年管道安装经验、号称管网“活字典”的优秀共产党员李全芳担任负责人,并以他的姓氏为热线命名。随后,从各二级部门抽调47名业务骨干组建了热线队伍。热线队伍必须遵守硬规定:除收取必要的材料成本费,人员全部实行免费上门服务;不收用户的钱,不吃用户的饭,不抽用户的烟,不喝用户的水;凡是用户报修,小事不过响,大事不过天,用户的电话就是命令……

热线开通第一个月,就接到用户求助电话500余个,其中上门免费维修215户次。热线在市民的观望中,从不为人知变为生活中不可或缺的助手。家住主城区金融街石化家属院的史先生是热线的第一个用户,提起当时的情景他记忆犹新:“我本来只是抱着试试看的态度打了电话,没想到电话这么灵,上门维修这么快。”

20年间,任凭时间推移,4420000热线热度不减,初衷不变。在市委、市政府和社会各界的关心和支持下,热线人员由48人增加到3000余人,热线电话由2部增加到16部,热线日平均受理量由300余个增加到3500余个;热线的服务范围由单一的水、气、暖维修,扩展为涵盖环卫、市政、园林、绿化、照明等9个行业14个单位的应急抢修、抢险和城市防汛调度指挥。热线服务由服务市民家中升级为服务整个城市。“老李服务热线”,已成为龙都人民幸福生活的守望者。

## 薪火相传 为民第一

一级带着一级干,一茬接着一茬干,是“老李服务热线”的传统。在以李全芳为代表的热线杰出楷模示范引领下,一个个“大李”“老李”“小李”站在了为民服务的最前线。

热线第一任负责人李全芳,无论酷暑严寒,哪里有需要和险情,哪里就有他忙碌的身影。在热线工作10年,他没有休息过一个完整的节假日,驱车维修行程达16万公里,相当于绕地球4周。长期的过度劳累,使李全芳身体严重透支。有人说,老李用10年时间干了13年的活儿。他爱岗敬业、无私奉献的精神,被列入濮阳的“三李精神”,被全市人民永远铭记心中。

史明云是热线第二任负责人。自2008年4月接了接力棒开始,史明云便没了双休日和节假日,永远只有忙不完的工作。在每年供暖最忙的时候,他连个囫囵觉都不能睡,方便面和包子是他的主要食品,为此大家戏称他是“包子书



工作人员进行喷洒作业。

记”。在4年多的时间里,热线共处置了7.8万余个求助电话,上门义务维修和抢修6万余户次,热线电话处置率及处置及时率均为100%。

杨少民是热线第三任负责人。接任热线负责人后,他同样没有休息过一个双休日和节假日,女儿高考他没有陪一天,妻子生病他也顾不上照顾。在获评“感动濮阳十大年度人物”后接受采访时,杨少民表示:“为群众服务,只有起点,没有终点;没有最好,只有更好。我一定不辜负领导的重托和群众的信任,认真接听好每一个电话,做好每一次维修,回访好每一个用户。”

在一些市民的心中,“老李服务热线”不仅仅是管水、暖、气的,应该啥都管,找保姆、要盒饭,打热线;邻里纠纷、投资理财,打热线;家里被盗、开门开锁,市民也把电话打到了热线。截至目前,“老李服务热线”接到市民各类感谢信750余封,感谢锦旗、匾额50余面(块)。市民陈金华为热线写了一句话:“寒冬供暖热线通,排忧解难到家中;高调言辞不需讲,实践方知为百姓。”

## 建章立制 塑造品牌

“老李服务热线”是一个非编制单位,除一名负责人外,其余成员都是从局属企业选调的,工资、编制仍在原企业。20年来,热线能坚持下来并不断发扬光大,得益于历届市委、市政府领导的关心和支持,得益于有一个以身作则的带头人,更得益于热线完备的运行管理机制。

变繁为简,最大限度方便市民。各种热线电话多,市民根本记不住。为解决这一难题,我市将“老李服务热线”与政府热线6666123、公安110、消防119、城建12319实现了联动,对转办的咨询、报修、投诉等各类求助电话做到“有问必答、有叫必到、有求必应、有难必帮”。

提升功能,让服务升级。随着热线在市民中知名度的提高,热线真变成了“热”线。2010年以前,每次供暖开始的时候,热线一天话务量最高时有300余个,市民纷纷反映热线难打。为解决这一难题,自2010年起,热线利用现代计算机网

络技术,将人工派单、电话指令的传统热线,升级为具有10个人工座席26名话务员,实行电脑自动分拣、派单,统计的现代化呼叫中心。升级后的热线,最高峰日话务量上升至3500余个,工作效率大大提高。

细化标准,服务更规范。不同岗位的服务人员面对用户该说什么、怎么说,该做什么、怎么做,必须做到什么、不准做什么,热线都有一套具体的规范。为规范队员行为,热线每年在广泛征求群众意见、建议的基础上,适时修订完善规章制度。

## 展望未来 砥砺前行

为适应城市管理需要,2016年7月1日,市城市管理局数字化管理工作与“老李服务热线”融合,热线的服务范围从市民家中扩大到整个城市。面对新形势,市城市管理局党组提出了“按照景区的标准建设城市,按照现代企业标准管理城市,变消防队员、抢险员为真正的城市管理者”的新理念。按照这一要求,热线建立了完善的例会制度、信息联动、督办问责等一套行之有效的处置机制,将城市管理工作目标细化为环境卫生干净整洁、无裸露垃圾、园林植被无缺失、枯死、破伐等9个行业54项,每一项都指定责任单位、明确管理标准、规定结案标准和完成时限。

自数字化城市管理工作融合以来,市城市管理局的数字化城管整体案件数量由过去的平均3000件每月下降为400余件每月,结案率由过去的76%上升为99%,在全市20家责任单位考核排名取得了3次第一、11次第二、2次第三、2次第四的好成绩,为我市成功创建全国文明城市做出了应有贡献。

下一步,热线将一如既往地贯彻“把群众家门口的事办好”的理念,打通服务群众的“最后一公里”。市城市管理局将按照“挖掘内涵、丰富内容、完善装备、打造品牌”的思路,将热线建设成为全市的智慧城管指挥中心、生产调度中心、防汛指挥中心,全面提高我市市政公用基础设施安全保障、应急指挥和城市管理能力,努力将“老李服务热线”打造成全国知名服务品牌。

文/图 本报记者 段利梅 通讯员 徐丽



市市政设施管理处利用移动防汛泵车排江汉路道路积水。



热线志愿者定期深入社区开展便民服务。



入户维修暖气设备。



园林工人在修剪树木。



新型环保高效沥青拌合站工程建设现场。



市市政设施管理处维修路面。

▲中澳建设工程有限公司的河北省建设工程投标企业信用卡(企业编号:CB-000100-4578)不慎丢失,声明作废。

▲河南联达工程管理有限公司在濮阳市阳光大厦办理的CA数字证书电子钥匙不慎丢失,声明作废。

▲濮阳市华龙区苏北路生产队大锅菜的发票专用章不慎丢失,声明作废。

▲濮阳新济州岛餐饮有限公司的行政章不慎丢失,声明作废。

▲清丰县创辉食品有限公司的税务登记证(税号:410922337187640)副本不慎丢失,声明作废。

▲濮阳市外贸化工医药五矿公司的税务登记证(税号:410902173961942)正本、副本不慎丢失,声明作废。

▲南乐三兴货运有限公司的财务专用章不慎丢失,声明作废。

▲王晓栋(身份证号:41050319861211501;X)的展业证(证号:02000241090080020170601415)不慎丢失,声明作废。

▲南乐县第一实验小学的开户许可证(核准号:J5022000162901)不慎丢失,声明作废。

▲南乐县第一实验小学的开户许可证(核准号:Z5022000032001)不慎丢失,声明作废。

▲谷俊红(身份证号:410928199607083926)的护士证(编号:14104368)、护士执业证(编号:201641012185)不慎丢失,声明作废。

▲张香粉(身份证号:410928196305032425)不慎将濮阳市清华园房地产开发有限公司一分公司开具的购房收据(收据号码:1311774;开票日期:2014年3月1日;金额:268351元;楼号:7-2-4-0401)丢失,声明作废。

## 注 销 告 白

濮阳县惠民新型材料有限公司申请注销。

特此公告  
濮阳县惠民新型材料有限公司  
2018年4月20日

## 注 销 告 白

濮阳县卫民水泥制品有限公司柳屯分公司申请注销。

特此公告  
濮阳县卫民水泥制品有限公司柳屯分公司  
2018年4月20日

本报仅对广告进行形式审查,以上广告所产生的后果由刊登广告者本人(单位)承担。

# 热烈祝贺“老李服务热线”开通20周年