

# 26名接线员接了1.2万多个电话

## 防控咨询热线背后的故事都很暖心

疫情初期,宁波市疾病预防控制中心在第一时间开通了防控咨询热线,26名成员经过紧急培训火线上岗,中心开通四部电话,24小时不间断接听。截至目前,已接听热线12000多个,其中咨询电话9000多个,投诉、建议电话3000多个。在疫情高发时每天接听电话达600多个。

每一通热线的背后,都有一个故事。



防控咨询热线接线员正在接听电话。

### “你在前线战疫,我在后方守家” 爱的力量 让她们坚定战“疫”

“你在前线战‘疫’,我在后方守家!”鄞州区福明街道社区书记们能毫无后顾之忧投身抗“疫”,全心全意守护居民的家门,是因为,她们身后有一支硬核“亲友团”,这股爱的力量,让她们坚定战“疫”。

#### 再晚都要求妻子回家吃饭

“红膏炆蟹、香煎带鱼、可乐鸡翅……哇噻,书记好口福呀!”“这手艺和摆盘,和大厨不相上下。”看着徐芳云时不时在朋友圈晒幸福,新城社区的社工们都一脸羡慕。

“让我每天一定要回家吃饭,这是老陈对我唯一的要求。”徐芳云告诉记者,抗击疫情以来,作为社区负责人的她开启了早出晚归模式,忙得顾不上吃饭是常有的事。

“好身体才是战斗的资本。”徐芳云丈夫老陈时常说。为了给妻子补充营养,他开始钻研各式菜色。“忙的时候喜欢吃点重口味的,摆盘好看,食欲就会好一些……”老陈的碎碎念里,都是对妻子的心疼和呵护。

得知社区在招募宣传车队,老陈第一个报名参加,全力支持妻子的工作。

#### 曾经甩手掌柜升级“超级奶爸”

“这段时间,我从过去的甩手掌柜升级为超级奶爸。”丈夫胡先生这样自我调侃。

他的妻子是波波城社区主任郭颖颖,每天奔波在一线,即使下班回家还在忙工作。

他们的儿子今年5周岁,正是最调皮的年纪。非常时期,陪儿子玩游戏、哄睡觉、安抚儿子的“小脾气”,胡先生从手忙脚乱练到了得心应手。从前连葱和韭菜都分不清的“大男人”,为了妻子能吃上一口热饭,学会了买菜做菜,现在已经能轻松做出一桌菜。

“女王未归,饭菜已准备完毕,静等!”胡先生的朋友圈里,总是冷不丁“撒狗粮”。

#### 修炼成全能“家庭煮夫”

“春暖花开,等她回家。”陆嘉社区党总支书记吕洪的丈夫姜老师告诉记者,这段时间,他最大的成就是修炼成全能的“家庭煮夫”。

“他知道我身体不好,为了确保营养,每天都是变着花样做菜。”吕洪疲惫的眼神里透出藏不住的幸福。自年三十开始,家里洗衣拖地、做菜洗碗、收拾整理的活全由丈夫承包了。

为了让妻子安心在一线抗“疫”,姜老师和吕洪的父母每天通一次电话互报平安,隔两天订菜送到老人住处,以及各种水果、日用品等;女儿在家上网课,他备好设备,在一旁监督辅导。

“最让我感动的是,他把我们所有社工当成自家人一样照顾。”吕洪说,春节那几天得知社工们吃不上热饭,姜老师就做起爱心餐配送到社区;当得知社区要轮流值夜班,他又特意送去了新的毯子和杯子,确保大家能睡得舒坦。“我知道,他是和我并肩作战!”

记者 薛曹盛 通讯员 沈默

#### 一家三口返乡记

中午时分,熟悉的电话铃声又响了起来,“你好,是市民热线吗?”一个焦急的年轻男声从电话里传了出来。

“你好,这里是宁波疾控,有什么可以帮您?”

“我现在车子在高速路口,想要下高速,被拦住了……”

接线员问清了他的状况,原来小李一家三口春节回老家过年,眼瞅着复工日子近了,疫情仿佛也控制住了,这

就打定主意想要回宁波。出发前打听好了宁波高速路口的开放情况,还在网上获取了健康码中的“绿码”,本想万事俱备,没想到还是在下高速路口的时候被拦住了。原来,宁波高速路口放行需要两样法宝:绿色健康码和辖区内居住所在地的社区开具的接收证明。小李一家缺接收证明。

“我这时候也没法找社区开证明啊,我连宁波都进不去。”小李吐着苦水。

时反馈。接线员拨通了卫健专班的电话。

“这属于劳动纠纷,建议打人事局劳动仲裁电话,如果无法解决,建议她向工会及社保局申请协助;至于安置居住的问题,建议向辖区防控办反映落实……”

接线员得到答复后,拨通了小丽的电话,把各个联系电话一并告知了她。

晚上7点,热线来电里又传来了那个湖北女孩的声音,她说劳动仲裁已经帮她解决了工作的问题,自己也找到了暂时的落脚点,再次来电向宁波疾控表示感谢。

“我是武汉来的,现在酒店不让我住,怎么办?”

接线员经仔细询问才搞明白,小丽是年前从武汉到宁波来找朋友玩的,结果到宁波没多久就传出了武汉封城的消息,自己也被带到了隔离点观察了14天。现在隔离解除了,朋友家也不能长住,宾馆酒店一看他的身份证是武汉的,都

“您别着急,您居住所在地是哪个社区?我们帮你联系。”接线员耐心地回复着。挂下电话,接线员马上联系社区的工作人员,说明了情况,并将小李的联系方式一并告知。

没过多久就接到了小李的回电,他已经同社区人员联系上了,高速路口的工作人员也通过社区的证明,对他们放行了,电话里原本焦急的声音变得有些欣喜。

对他摆手。小刚拿着一张解除隔离的证明,不知何去何从。

接线员向上级部门反映了小刚的处境和困难,收到回复建议联系商务部门协商解决。负责的接线员又拨通了商务部门的电话,几经周折,终于找到了一家愿意接收他的酒店。

热线咨询的内容五花八门,从疫情开始阶段的高度恐惧、个人防护、口罩难买,到疫情高峰时期的返甬证明、隔离升级、管控加码、监管缺失、有家难回、莫名隔离、高速被卡,以及疫情后期的三返指导、复工流程、核酸检测、交通运输、健康证明。最近一段时间则是对境外返甬人员的管控,还有来自12345、81890000、110以及114转接的电话,自荐各种神药处方,投诉劳动纠纷,捐赠防控物资等。

接线员的一天,除了吃饭,睡觉,不是在岗接线,就是研究文件,解读政策。

记者 孙美星 通讯员 王锋

#### 劳动纠纷协奏曲

“您好,这里是宁波疾控。有什么可以帮您?”

电话那头一阵咳嗽声后,一个操着外地口音的女孩子开了口。接线员慢慢了解了这个女孩的处境。小丽是湖北人,几年前来宁波打工,寻思在春节多挣点钱,找了一份酒店清洁工的工作,没想到一场疫情彻底打乱了她的计划。大年三十晚上,小丽和几个湖北老乡一起吃了个团圆饭,年后就开始出现畏寒、咳嗽等症状。小丽有些心慌,主动跟辖区疾控报告了自己的情况,随后辖区疾控上门采样,核酸检测报告为阴性。老板让小丽不要再干了。

“这工作找得急,当时说好的包吃包住,合同都没来得及签,现在老板工资也不给我,还让我走人,这让我怎么办?”小丽越说越急,又在电话那头咳了起来。

接线员一边安慰小丽,一边确认小丽的基本信息,答应向上级部门反映情况后及