

# 他支援“12345疫情专线”26天 接听近2000条市民电话 “最高兴听到他们对沈阳的感激”



宋洋在接听热线。

受访者供图

在4岁的四喜脑海里，戴上耳机、连上耳麦，爸爸宋洋就成了动画片中行侠仗义的大英雄！但他并没有真正见过爸爸戴上耳机的样子——他已经快一个月没有见到爸爸妈妈了；而从3月27日，爸爸开始到12345疫情专线支援后，连和爸爸视频的时间都少了很多。

4月10日，四喜收到了爸爸在4月9日晚上写给他的信：“爸爸在疫情专线……每发一个新的通告、每一轮核酸检测，都会涌现大量的来电，形形色色的问题，爸爸要帮助他们。”

支援12345疫情专线26天，宋洋已经接听了近2000条市民电话：“这里面有他们的悲伤与欢喜，有他们的焦虑与感激；他们和我一样，都是沈阳的一分子，这让我越加地感觉到，我和这座城市，血脉相连。”

## 支援12345疫情专线 “半个多月说了这一辈子的话”

宋洋今年36岁，是中共沈阳市委老干部局老干部服务中心老干部大学的一名工作人员。他的爱人在七三九医院工作；两人的儿子四喜今年4岁。

从2020年疫情初始，这小两口就一直在抗疫一线。

“我爱人除了单位正常工作外，还要出任务扎疫苗、采核酸等等。”宋洋介绍。

宋洋自己则一直在隔离酒店服务：“都是境外隔离宾馆，主要服务归国人员。”

此次沈阳疫情形势严峻以来，宋洋的爱人立刻开始了抗疫模式。“我也已经做好准备去一线了，结果机关工委把我们这些之前去过涉外隔离宾馆服务的都召集起来了，让我们待命。”

3月26日，宋洋接到了新的任务，去12345疫情专线支援，和宋洋一起去的，一共20人。

“应该是服务过隔离宾馆，对政策的掌握相对熟悉，而且沟通经验也丰富，这些和12345的要求比较吻合，所以才去支援的。先给我们开了培训会，熟悉工作模式，27日就正式上岗。”宋洋介绍。

“12345这个专线吧，我们平时只是知道，但是从来没接过，也没当过话务员。对这个行业、

这个工作是一片空白，感觉非常陌生。而且这个毕竟是官方的热线，代表着政府机关；刚开始的时候，我们说实话是有点打怵的，市民来电之后怎么解答人家，如果遇到不会解答怎么办？我们系统里有知识库，有相关职能部门的电话，一些回答问题的模板。这些都是平时服务用的，应对疫情时，情况会更复杂，我们工作的难度也更大。”宋洋表示。

宋洋在疫情专线的工作时间是早上8时30分到下午5时。“每天接电话的数量在60至100之间，短的一两分钟就结束，遇到问题多的可能就接听要二三十分钟。支援这半个多月，我感觉要把我一辈子的话都说完了。”宋洋介绍。

## 最欣喜帮助开通就医绿色通道 最高兴听到外地人感激沈阳

“通过这一段时间的工作和学习吧，我现在已经基本上掌握了流程，也喜欢上了这个工作。在这个特殊时期，不管是什么岗位吧，不管是一线还是后方，我们是疫情专线，能为老百姓解决办事儿，就让我们感到非常的荣幸。”宋洋介绍。

“我们接电话第一时间就要保证一个饱满

的精神状态。每天的信息量都很大，可能会有各种各样的问题，接线的时候需要精神集中，我们需要一边听一边记录来电的内容；首先就是要认真倾听，倾听他的问题。有一些也是带着怨气儿来的，就更需要我们耐心，详细了解他们遇到的问题。我们接电话，就是要服务好每一位市民，每一位老百姓。因为疫情期间，大家也都不容易。”宋洋表示。

“一般来说，政府每发一个新的通告、每一轮核酸检测，都会涌现大量的来电，因为封控时间久了，人们难免焦虑；这种情况下大多问题都是什么时候解封啊之类的。我就会和他们讲政策，告诉他们关注官方的媒体和自己社区的通知，不要相信小道消息，再多坚持几天。”宋洋说。

“我感觉效果最好的就是用唠家常的方式为他们服务。因为我本身也是老百姓中的一员，他们的困难确实有时候就在我身边发生的，可以说是感同身受。那就和他们唠家常，引导他们换位思考，让他们遇到问题不那么焦虑，这样更有助于问题的解决。”宋洋表示。

支援疫情专线以来，让宋洋最欣喜的是曾经帮助一位外地来沈看病的老爷子开通了绿色就医通道：“是他的家人打电话，在当地

医院已经发生了两次抽搐，当地医院建议立刻转院到沈阳。我接到电话一边记录一边立刻上报，协调各相关单位为老爷子开通绿色通道。”

还有让宋洋高兴的就是接到市民打来的感谢电话了：“有咱们沈阳市民的，也有外地的。有一次是一名外地的货车司机给我们打电话，说一定要表扬某某收费站的工作人员，从防疫、交通、路政、医疗点了个遍，说服务特别好，让他很感动。人家外地大货车走南闯北的，能特意打电话来表扬我们辽宁沈阳的收费站，这让我非常自豪。”

到4月21日，宋洋已经支援12345疫情热线26天了，已经接听了近2000条电话，目前还没有接到换岗的通知：“需要我在这里几天，我就在这儿支援几天。不是有句话么：疫情不退，我不退！”

## 给4岁的儿子写信：疫情散去，带你去看最美四月天

因为两口子都在从事抗疫工作，宋洋4岁的儿子早早就被送到了姥姥姥爷家，只能通过视频和爸爸妈妈联系。

“孩子其实很懂事儿，给他送姥姥姥爷家，他也不哭不闹的。就是他在视频电话里常常问我，爸爸你们去哪了？外面有病毒，我们不应该躲在家里吗？爸爸，今天幼儿园发了亲子互动作业，我都练习好了，你什么时候能陪我？爸爸，我今天吃的饺子，可香了；爸爸，我想你了，你什么时候来接我，你们要注意安全……这种时候我就感觉有些对不起他。”

4月9日晚上，和儿子短暂的视频后，他提笔给儿子写了一封信。

“来不及准备什么，来不及作别。沈阳三月，在这倒春寒的时刻，爸妈选择了逆行。疫情刚开始时你才2岁多，如今你已是幼儿园中班的小伙子了。每每从电话那头看着你们的笑脸，爸妈的苦累瞬间烟消云散。

亲爱的宝贝，现在，我们的城市病了，虽然你还不理解责任与担当，但我不止一次和你交流，爸爸是共产党员，妈妈是一名医生，在城市最需要我们的时候，我们要义不容辞、义无反顾的冲在前线，爸妈要和很多的叔叔阿姨一起去打败它。

我最爱的宝贝，没有一个冬天不能逾越，没有一个春天不能到来，在这场没有硝烟的战斗中，我们有党中央的正确领导，有全市人民的齐心协力，有最坚实的防控力量，有最科学的防护医疗，一定会迎来万花齐放、春暖花开。等疫情散去，我带你去看最美的四月天。”在信中，宋洋这样写到。

“对啊，就是四月天。我们每一个人都尽最大的努力，然后争取帮助更多的人，我希望、也相信这次的疫情会早日散去，就在四月天。”宋洋说。

辽沈晚报记者 隋冠卓

<h3>商业信息</h3> <p>业务咨询: 陈淑环 13504185111</p>		<p>◆ 辽宁世融运输有限公司公章 21010000086842 财务章 21010000086843 丢失声明作废。</p> <p>◆ 沈阳玺腾建筑装饰装饰工程有限公司法人章(法人:马广波) 210102001061255 丢失声明作废。</p> <p>◆ 刘桂丽购买沈阳市于洪区西北街50-2号恒大盛京庭8号楼2单元2302号房屋收据丢失, 收据号0077487, 金额91561元, 收据号7182605, 金额91561元, 声明作废。</p>		<p>◆ 汽运出租汽车分公司辽 AGG360 道路运输证号: 30407204 丢失, 声明作废。</p> <p>◆ 本人李丹丹的律师执业证(执业证号: 12101201011928955, 流水号 N011187757) 丢失, 声明作废。</p> <p>◆ 王仲兰遗失沈阳嘉俊置业有限公司雅苑项目 35#2-7-2 购房收据号 0048302 金额 267279 元, 声明作废。</p>		<p>◆ 辽宁恒源能源有限公司公章 210103000059617 财务章 210103000059618 发票章 210103000059619 徐凤利 法人章 210103000161250 丢失作废。</p>		<p>◆ 辽 A828JG 辽 A51605 辽 MW0196 辽 B171G8 辽 BN78R3 小型登记证 辽 B70EVO 小型车牌辽 BL07U2 小型行驶证丢失声明作废。</p>		<p>◆ 沈阳鸿创佳儿教育信息咨询有限公司 辽宁坤亚拍卖有限公司受委托, 于2022年4月29日上午9时起在中拍平台(网址: https://paimai.cai123.org.cn) 对丹东市1处周转过户产按现状进行公开拍卖。房产信息、房产瑕疵、起拍价格、展示时间及地点详见中拍平台。竞买人须自行在中拍平台报名并申请参拍, 并按照拍卖公司要求交纳竞买保证金。电话: 13504920304, 13125423333</p>			
<p>◆ 辽 B67FM9 辽 AJNS25 小型双牌 辽 BY728J 辽 B6L63K 辽 BG3008 辽 B34Y89 小型登记证双牌辽 AM5A67 辽 B8Y160 小型行驶证双牌辽 BHK896 小型登记证丢失作废。</p>		<p>◆ 解除劳动合同通知书 潘旭(身份证号: 21088219860222XXXX) 同志: 因你本人口头提出辞职并多日未来公司上班, 公司同意你辞职, 自公告起3日内, 本人亲自到公司来办理解除劳动合同相关事宜, 逾期未办理所产生的一切后果将由你本人承担。特此通知! 大石桥市三乐包装制品有限公司 2022年4月22日</p>		<p>◆ 封路公告 因道路施工改造, 沈沈新区四部线、马佟线, 于2022年4月21日——2022年6月1日止, 实施道路半幅封闭施工。由此给大家带来的不便, 敬请谅解。 沈阳市公安局交通警察支队 沈沈新区大队 沈阳市沈沈新区交通运输事务服务中心 沈沈新区大队</p>		<p>◆ 公告 依照相关规定, 特对如下无法联系到其亲属的人员信息进行公告, 望有关单位(组织)或个人核对其信息, 自本公告发布之日起30日内到我站认领遗体, 逾期我站将按照相关规定火化遗体, 骨灰保存3年。 死者姓名: 黄振波, 性别: 男, 身份证号: 210423195606043012, 年龄: 65, 地址: 辽宁省抚顺市清原满族自治县大孤家镇泉眼村南边路71号1-1-1, 开始救助时间 2022-4-15, 死亡时间 2022-4-21, 特此公告 联系人: 刘俭, 电话: 25851038, 地址: 沈阳市铁西区重工北街40巷 沈阳市民政事务服务与行政执法中心(救助站)</p>		<p>◆ 减资公告 沈阳爱佳咨询服务(统一社会信用代码 91210102573488541N) 经公司股东会研究决定, 注册资本由人民币贰佰万元整减至人民币壹拾万元, 自公告之日起45日内, 来本公司申报债权。住所: 辽宁省沈阳市和平区南三好街9-13号(12-18-2) 联系人: 陶晶 电话: 024-24323353</p>		<p>◆ 注销公告 兴城市壹加壹幼儿园, 统一社会信用代码 52211481MJ3423219F 民办非企业单位, 经教民 1211481620090548 号, 理事决定申请注销, 请各债权人自登报之日起45日内, 来本单位申报债权。地址: 辽宁省葫芦岛市兴城市南桥路桥南三1421。 联系人: 张洋曼 电话: 13624036649</p>		<p>◆ 注销公告 辽宁省润源旅行社有限公司(经营许可证书编号: L-LN-014931) 因经营不善, 经公司股东会决议解散。拟注销登记不再经营旅游业务。 特此公告! 辽宁省润源旅行社有限公司</p>	
<p>◆ 沈阳特殊钢股份有限公司第三炼钢厂新建8台电渣炉环境影响评价第二次信息公开公告 依据《中华人民共和国环境影响评价法》、《环境影响评价公众参与办法》(生态环境部令 第4号)的要求, 委托辽宁省环境规划院有限公司对沈阳特殊钢股份有限公司第三炼钢厂新建8台电渣炉项目开展环境影响评价工作, 并于2021年12月9日在抚顺特殊钢股份有限公司网站进行了环境影响评价第一次信息公开, 现将该项目环境影响评价第二次信息公开如下, 敬请广大公众积极参与, 提出宝贵意见。一、项目名称: 抚顺特殊钢股份有限公司第三炼钢厂新建8台电渣炉。二、项目单位: 抚顺特殊钢股份有限公司。三、环评单位: 辽宁省环境规划院有限公司。四、项目概况: 本项目主要建设内容为: 新建4台3吨电渣炉, 3台15吨电渣炉, 1台30吨电渣炉及其配套设施, 具备年产18000吨合格电渣炉的能力。本项目属于特殊钢精炼过程, 不增加大炉粗钢产能。项目总投资13500.67万元。五、征求公众意见的范围和方式: 1. 环境影响评价征求意见稿全文网络链接: 公众意见表及查阅纸质报告的方式和途径: (1) 网络链接: https://pan.baidu.com/s/1qxwE6C0uG17rOven-corFvg 提取码: gqd; (2) 如需查阅纸质报告, 请拨打以下联系电话索取环境影响评价征求意见稿纸质版。2. 公众参与的范围: 项目周边企事业单位、公民、关注本项目的行业专家、组织等。3. 意见提交方式: 公众可以通过信函、电话、电子邮件等方式对本工程及环评工作提出意见, 也可自行下载并填写公众意见表, 公众提交意见时, 应当提供有效的联系方式, 鼓励公众采用实名制方式提交意见并提供常住地址。4. 公众参与联系方式: 建设单位: 抚顺特殊钢股份有限公司 联系人: 耿工 联系电话: 13591552228 邮箱: 78675636@qq.com 邮寄地址: 辽宁省抚顺市望花区鞍山路八号抚顺特钢动力设备环保处。5. 公众提出意见的起止时间: 自本次信息发布日起5个工作日内。</p>													