

# 电话那头,她们用声音为悲伤“摆渡”

青岛殡葬96444热线团队以真情服务让“伤心事”实现暖心办

记者 梁超



5月5日凌晨两点,城市沉睡,青岛殡葬96444服务专线的电话铃声骤然响起。话务员迅速接起,声音沉稳而温和:“这里是青岛殡仪馆,请问有什么可以帮您?您别慌,慢慢说。”电话那头,是家属崩溃的哭声和语无伦次的喃喃自语。这边,指尖已在键盘上快速敲击,一边倾听、安抚,一边记录信息、家庭住址,随即对接工作人员——这是96444热线再普通不过的一个夜班片段。而那些不为人知的悲伤、懊悔、无助与告别,日日夜夜,都在这一根电话线上无声流淌。

这条24小时守候的“暖心线”,自2019年开通以来,已累计接听来电32万余个,接线满意率达99%以上。近日,记者走进青岛市殡葬事业服务中心,走近这群特殊的劳动者——8名女性组成的96444热线团队,记录她们用声音为生离死别“摆渡”,让“伤心事”实现“暖心办”的感人故事。

## 1 用最简洁、最温暖的语言帮家属稳住阵脚

41岁的王爱敏是96444热线团队的班组长,在这个岗位上已经干了21年。她记得那个雨夜,一位中年父亲打来电话,为10岁的女儿订接运车。孩子骨癌晚期,不想住院,一直想回家。在家中度过了最后两天,孩子安静离世。电话里,父亲反复念叨:“如果在医院,她就不会这么快……”他的声音努力克制,却压不住哽咽。

王爱敏没有急着登记信息,而是先倾听。“好的,您说,我在听。”她轻声回应。父亲说:“家人想抱着孩子到天亮,好好告别,我们要和她温柔地说再见。”

“陪伴是最暖的爱,请您节哀。孩子也希望爸爸妈妈安好。”王爱敏语速放慢,语气平稳,“我们会尽力让她走得温暖。”根据天气和地址,王爱敏给出了建议。最后,父亲决定第二天清晨6点接运女孩。“他想要孩子迎着晨曦走,不想让她淋雨。”王爱敏说。后来,那位父亲特意打来电话致谢,声音里的少了许多慌乱,多了几分安心。“很多家属在悲痛中会大脑空白、情绪崩溃。”王爱敏说,“我们必须用最简洁、最温暖的语言,帮他们稳住情绪。”

温暖不是天生的,是从教训里长出来的。刚上班时,王爱敏曾因自己的一句“标准问询”让家属陷入更深的悲痛。一位女士来电订车,情绪激动,王爱敏下意识问:“逝者年龄?是正常死亡吗?”话音刚落,电话那头的哭声骤然加剧:“什么叫正常死亡?我妈走得突然,我下班进家她在沙发上就不动了……我还没来得及好好陪她……”那一刻,王爱敏意识到自己失言

这条热线的背后,是一套完整服务体系的支撑。自2019年开通,到2024年12月实现全市7家殡仪馆统一平台运行,96444从“一条线”织成“一张网”,真正实现“一号键入,全市通达”。中心制定《96444话务服务规范手册》,建立“来电一回访一反馈一改进”全链条团

队。她连忙道歉,用比平时更长的时间安抚家属。挂断电话后,她懊悔不已。从那以后,她的工作日志里多了两页——“行业忌语”和“服务术语”。“尸体”“死人”“没了”被改为“逝者”“遗体”“故人”;“再见”“下次联系”被列为敏感词,结束语统一为“谢谢,请挂机”。

“语速不能快,要温和、沉稳,让家属感觉到可靠。”团队成员王丽莎说,

## 3 32万余个来电,99%的满意率,靠的不是运气

环管理,实行“服务一周内必回访”制度。32万余个来电,99%的满意率,靠的不是运气,是每一通电话结束后的复盘与改进。

如今,96444不仅是咨询窗口,更是“互联网+殡葬服务”和“身后一件事”联办平台的智慧枢纽。遗体接运预约、惠民政策解读、

每当接完电话,她都会进行反思,看看哪里说得不好,哪里说得好,有时候会听同事的录音学习,就是为了能更好地安抚家属。用声音传递温暖,用耐心化解慌乱,在生命的最后一程,她们为无数家庭撑起一片临时的“避风港”,成为默默守护生死离别的“隐形守护者”。

除了悲伤与崩溃,电话那头也有温柔与体谅。王爱敏记得一位独居老人来

电,老人说自己一个人生活,后事要麻烦侄女。老人听邻居说殡仪馆火化不要钱,想问问是不是真的。王爱敏耐心讲解了青岛市六项免费基本殡葬服务。老人听完,从最初的焦虑变成哽咽:“没想到老百姓的需要,政策都考虑到了。谢谢你听我唠叨这么多,我心里石头落地了。”“老人那种不想扰人的温柔和体谅,让我特别敬佩。”王爱敏说。

窗外天色渐亮,电话铃声再次响起。王爱敏深吸一口气,戴上耳麦,声音沉稳如常:“您好,这里是青岛殡仪馆,请问有什么可以帮您?”在这个大多数人看不见的岗位上,她们用声音为悲伤摆渡,让每一个至暗时刻,有那么一点光亮。

## 换纱窗 送物资 讲政策 探访关爱特困老人暖心又实在

“谢谢你们来看我们,又送吃的又帮忙修纱窗,心里真温暖!”日前,由青岛市民政局指导、本报具体承办的特殊困难老年人探访关爱行动,走进市北区福寿星爱心护理院,用看得见、摸得着的实在服务,把关怀送到特殊困难老人的心坎上。

当日下午,青岛成美佳门窗幕墙有限公司公益志愿者们早早来到护理院。眼看夏天越来越远,蚊虫也多了起来,大家特意扛来近百米全新玻璃纤维网,一进门就忙着检查、更换老化纱窗(上图)。志愿者代表张静和队友们一起撕旧网、装新网、固定边框,忙得满头大汗。近2个小时不停歇,一共更换了近20扇纱窗,原本破洞布满灰尘的窗户,一下子变得干净严实。

“太感谢了,你们真是干实事啊!帮我们解决了大问题!”护理院院长王玉梅看着焕然一新的纱窗,不住地道谢。



修好纱窗,志愿者们又来到活动大厅,陪着老人们围坐在一起拉家常。大家把带来的牛奶、水果、钙奶饼干、维维豆奶、营养麦片等慰问品一一送到老人手上,握着他们的手细心询问身体状况、日常起居。“阿姨,最近吃得好不好?晚上睡得踏实吗?”一句句贴心问候,让现场气氛格外温暖。一位智力残疾的姑娘特别开心,当场为志愿者唱起《谢谢你》,“听我说,谢谢你,因为有你,温暖了四季……”纯真的歌声,打动了在场每一个人。

除了物资帮扶和陪伴聊天,志愿者们还现场为老人们读报

## 镜藏风华定格美好 银龄智拍乐享生活

青岛市民政局老年活动中心成功开展银龄智拍主题课堂

本报讯 为切实满足中老年群体智能手机使用与手机摄影学习需求,破解智能设备操作难题,丰富中老年朋友的精神文化生活,近日,青岛市民政局老年活动中心精心举办“镜藏风华·银龄智拍”主题公益课堂活动。本次课堂以公益服务、适老关怀、实用教学为核心,通过理论讲解、实践操作、一对一指导相结合的创新形式,为中老年朋友带来了一场干货满满的实用技能培训,助力大家轻松玩转手机摄影,畅享智能生活便利。

活动现场氛围温馨热烈,参与活动的老年学员们热情高涨、学习劲头十足。课堂分为理论教学与户外实践两大环节,主讲老师杨竹清结合中老年朋友的学习特点,用通俗易懂的语言、

直观清晰的演示,细致讲解手机摄影入门知识。从最基础的正确持机姿势、对焦操作、拍照按钮使用,到顺光与逆光的合理选择、居中构图、对称构图等实用构图技巧,老师逐一耐心示范,针对老年学员容易出现的拍照模糊、构图杂乱等问题,进行重点讲解与纠正,让大家快速掌握摄影核心要点。

针对日常拍摄需求,老师还聚焦拍人物、拍花草等高频场景,开展实用拍摄场景专项教学,详细传授人物神态捕捉、花草细节拍摄等接地气的技巧,让学习内容更贴合中老年朋友的生活实际,真正做到学有所用、学以致用。

理论学习结束后,学员们移步中心校园及人像摄影专区,开启实

纸、讲政策,用最通俗的话,解读民政部门养老服务消费补贴、青岛长护险制度新调整——“从明年起,长护险报销比例统一提高到80%”,把最新的养老福利清清楚楚讲给老人听。“原来国家给我们这么多好政策,这下心里更有底了!”老人们听得认真,脸上满是欣慰。

此次探访关爱行动,是青岛市民政局为守护特殊困难老年人推出的专项服务,覆盖5个区市、10个镇(街道),为2000余户重点老人提供常态化关爱,目前第二季度的活动正在平稳有序地开展当中。从一扇纱窗、一份物资,到一次陪伴、一场政策讲解,本次关爱行动不搞形式、不走过场,全是老人急需的实在事。下一步,本报将持续在市民政局指导下,联动更多爱心力量,把探访关爱做深做实,让每一位特殊困难老人都能老有所依、老有所安,安享幸福晚年。

记者 王镜

拍实践环节。大家分组行动,拿起手机尝试拍摄风景、同伴合影等不同题材,主讲老师与助教穿梭在学员中间,全程提供一对一精准指导,手把手纠正拍摄姿势、对焦方式、构图角度等问题,帮助学员将理论知识快速转化为实操能力,现场学习氛围浓厚又和谐。

此外,本次课堂还特别设置课后便民服务专区,免费为老年学员提供手机软件清理、手机清洁、免费贴膜、照片打印等贴心服务,切实解决中老年群体智能设备使用的后顾之忧。

下一步,青岛市民政局老年活动中心将持续聚焦中老年群体需求,开展更多形式多样、贴心实用的公益服务活动,用心用情做好适老服务,助力老年朋友乐享幸福银龄生活。(本报记者)