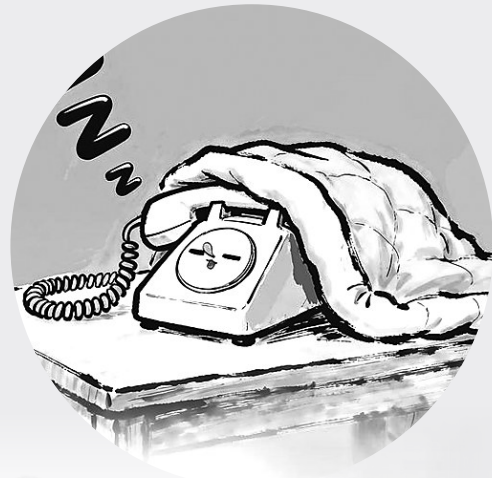


热线电话打不通， 难在哪？



1

“从中午打电话打到下午，一次都没打通。”近日，湖南长沙市的刘女士反映，自己离职后打算申领失业保险金，联系所在县区的社保部门咨询所需材料，结果一遍遍拨打电话，那头始终是忙音。

记者分时段尝试拨打刘女士所在的长沙市雨花区社保中心电话，发现高峰时段忙线频繁，临近下班时间则能拨通。电话未拨通后，会收到一条附带地方社保单位官网链接的短信。

空号、忙音、无人接听……一些读者网友反映，对一些事项不知如何办理或需要咨询某些信息时，通常想先通过电话初步了解，减少白跑路，但有的部门对外公布的热线电话“打通难”。

山东青岛市读者贾先生大学毕业后，需将党员组织关系从北京转回老家，拨打青岛市党员咨询服务电话，却一直无法接通。他只能专门请假返乡办理。记者拨打了相关号码，在转拨到相应区号后要么进入持续忙音，要么无人接听。

吉林长春市的郭先生来信反映，今年春节前有意到辽宁丹东市大孤山景区游玩，想提前咨询一下，却发现景区电话号码难找，更难打通。

“我给地方文旅官方公众号‘丹东文旅之声’留言咨询景区电话，仅得到自动回复‘您的问题我们已收到，稍后为您解答’。”而在互联网地图平台查询，均为“不存在”的号码。最终，郭先生放弃了大孤山的出游计划。



2

电话为什么“打通难”？有时是打电话的人太多。一位某县社保中心工作人员告诉记者，服务热线难打通，是因为咨询的人比较多，电话占线，或者工作人员忙不过来。在一篇反映政务服务热线难打通的帖子下，有网友留言表示理解：“去社保中心窗口看看每天有多少人排队，就知道为啥没人接电话了”“接电话，办事的人嫌慢要投诉；不接电话，来电的人也要投诉”。

有时的确存在人为障碍。浙江杭州市的蔡先生说，他在办理灵活就业补助时，一直打不通余杭区就业管理服务中心的电话，到服务中心后才发现，电话听筒被悬在空中。“我前后停留了15分钟，始终是这个状态。”事后，相关部门回应称，是

工作人员午休时放置的，已对两名涉事人员分别给予诫勉和通报批评处分。

网友袁女士近日在人民网“领导留言板”投诉，她于3月6日及3月20日拨打甘肃兰州市城关区城市管理局对外公布的电话号码，每次接通后都是很刺耳的声音，听不到人说话。她以为电话坏了。不料，城关区人民政府督查室回复说，经该区城市管理局核实了解，该号码实为传真号码，城关区城市管理局办公室为另一号码。记者上网查询城关区城市管理局信息公开指南，发现对外公开的仍是原号码。

同样，网友张女士拨打了天津市河西区政务公开中“公共企事业单位信息”公布的复

兴幼儿园办公电话，一直打不通。她在人民网“领导留言板”留言后，河西区委责成区教育局调查处理，告知了幼儿园新的联系电话。但截至发稿前，记者发现，该网页上仍挂着幼儿园的旧电话号码。

对此，中央党校（国家行政学院）国家治理教研部教授何哲表示，近两年，很多地方都加大了服务热线建设力度，从数量来看，打不通的应该还是少数。“12345等通用政府热线都很畅通，很多群众通过这一渠道都能有效反映问题。”他也表示，很多地方推动机构改革，将一些公共机构特别是事业单位进行精简合并，导致信息更新不及时，也是热线电话打不通的重要原因。

3

对老百姓来说，热线电话“打通难”不仅是电话没接通，而可能是走弯路、多跑腿。让热线电话畅通，实质上就是让群众办理政务服务事项、计划出行更便利。对此，山东菏泽市读者高女士直言：“既然公布了电话，就是让人打的，在工作时间保持畅通应该是基本要求。”北京海淀区读者姚先生曾从事客服行业，他表示，自己能够理解窗口工作繁忙、一时无法接听电话的情况，但关键在于事后是否有反馈、回应。“比

如通过回访、短信回复，或引导用户通过其他渠道反映问题。”

郭先生则表示，丹东市文旅局后来回复他，今年春节前大孤山景区正处于新旧运营公司交接期，电话号码没来得及更新。郭先生建议，出现类似情况，景区能否利用新媒体和购票平台发布声明，告知游客电话无法接通的原因；或者临时开通联系景区的方式，不能因为景区调整让游客一段时间无法联络。“一座城市、一个景区，除了无法复制的自然资源

和人文底蕴，更应该在服务细节上发力、让游客感知文旅的温度。”

何哲则建议，不能因为有了新的网络渠道就忽视电话渠道。“键对键”代替不了直接的言语交流。保持热线渠道畅通，可以为老百姓咨询或反映问题提供便利。电话接听虽然费时费力，但沟通更直接、反馈更及时，由此也就缩短了相关部门、单位与群众之间的心理距离。

（人民日报）