



“没事儿看晚报，有事儿找晚报！”2005年7月，十堰晚报新闻热线设专岗，15年来，晚报新闻热线电话8110110每天响个不停，读者打来电话或请求帮助解决生活中遇到的难题，或寻人寻物，还有的请求排解心理压力。报纸开设“热线直播”专栏反映市民生活工作上遇到的种种困难。正是有了备受关注的专栏和深入人心的热线服务，十堰晚报的社区民生新闻越做越红火。

■文/记者 杨天娇 图/记者 张建波



记者走进社区倾听市民心声。

新闻“110”

一响15年，“新闻热线成我心中第一贴心人”

叮铃铃、叮铃铃……刚放下没多久的热线电话再次响起，这对于热线新闻部而言是再平常不过的事。2005年7月，本报新闻热线设立专岗，从此8110110一响就是15年。下水道堵了、暖气不热、路灯不亮、井盖没了……看起来都是些琐碎小事，可对当事人来说，就是生活中的大事。

“那时候正是晚报慢慢崛起的时候，备受关注，所以当新闻热线设了专岗后，我们成为了专职的热线记者。”记者采访了最初的热线记者。每天2名“接线员”，岗位轮换了几十个人，可热线部的工作始终没有变化。“每天电话保持24小时畅通，有时一天能接到上百通电话，常常到了晚上下班时间，嗓子早已沙哑。”曾在热线部工作10年时间、现任十堰晚报秦楚网全媒体副总编的邓芳回忆说，她深知热线岗位每一天的工作就是做好每个来电记录，并针对致电人的问题，联系相关部门对接。

“当时的新闻热线每天值守12小时，甚至是14小时，每天都有不少人打来电话，有时候前一个电话还没挂断，后一个电话就来了。晚上10点多，外面早已漆黑一片，屋里的铃声依然响个不停。”邓芳说，热线电话是与市民“声声相通”。

为了更好的服务市民，热线部整理了十堰各职能部门的电话，编成了“热线通讯录”，而新闻热线也成为了市民心中的“百事通”。“我记得那时候别人只要打来电话反映问题，我们就会提供相关部门电话。”邓芳说，小到某一路公交车的管理公司，大到职能部门的办公室专线，热线新闻部通通都有。“有个人打电话问一个单位的电话，当时我脱口而出，只听那边的人说‘看，我就说十堰晚报新闻热线知道电话。’”邓芳回忆道，这样的情况出现了不止一次。

正如有读者来电所说：“响了15年的8110110早已经成为我心中的第一贴心人。”

热线把报纸和市民“连”在一起

新闻线索不等于新闻事实，是记者发掘题材的一种凭据。它比较简略，要素不全，没有事物的全貌和全部过程，常常只是一个片断或概况。接听热线的工作，远没有看上去的那般简单。“接听每一个电话，我们能解决的解决，不能解决的及时反馈。”邓芳说，“我们劝导轻生的人珍惜生命，我们忍受来电者的辱骂与咆哮，我们及时解决市民反映的问题，我们甘当致电者的‘垃圾桶’。”接热线时有愤怒、有感动、有耐心劝导，也有积极解决。

2008年5月12日下午2点28分，汶川发生特大地震。那个晴朗的午后，本报新闻热线两台电话同时占线，每一个打进电话的人或是询问情况或是请求本报提供献血和领养灾区孤儿的联系电话。

2020年初，新冠肺炎疫情爆发，临时的交通管制举措让很多在外探亲的十堰人被困在高速上，那段时间，本报新闻热线一天

能接到上百通求助电话。而这所有的一切都源于市民对本报热线的信任。

“热线直播”这一备受市民喜爱的专栏所刊发内容全部来源于新闻热线。“我们每天把市民反映的问题整理后发布在报纸上，有时能够整理出几十条。”邓芳说，热线电话不仅是用来征集线索，更多的是作为一根“纽带”，连接了报纸和市民，把市民真正所想、所关注的问题反馈出来。

没有松懈倦怠，唯有责任激情。15年来，新闻热线和市民一路走来，从电话到微博，再到论坛和微信，变化的只是反馈渠道，不变的是当初开通热线电话的那份“关注关心民生，反映民情民意”的初衷。

今后，愿市民朋友一如既往地把自己的困难、困惑、要求、建议及时告诉我们，热线部将继续倾听市民心声，市民所关注的，正是我们关心的。

小区第一次挂出“记者名片”

挖掘社区故事，服务社区居民。为了进一步贴近市民，服务市民，本报从2008年下半年开设社区新闻板块，由近10名记者分别负责各个社区的新闻采写。

裤腿上沾泥，才能写出接地气的新闻。社区新闻版面成了晚报联系群众，服务群众生活的桥梁。

朝阳路四堰巷下水道破损，污水横流，臭气冲天，严重影响居民生活。由于相关部门互相推诿导致问题一直没有解决，附近万余居民怨声载道。记者获悉此事后，经过深入调查，发现此路系国有企业向地方移交的道路，长期无人管，重要原因是相关部门责任心不强。随后，本报连续推出5篇报道，分别以《粪水顺街流半月无人管》、《粪水还在流 还是无人管》、《无人管引起市民热议》等为题，

弄清事情原委，用最朴实直白的语言传递了民情民意，最终促使问题得到解决。

为了更好地服务社区，十堰晚报将城区的社区分片包干到人，除了在报纸上公布各社区记者的电话，2009年8月起还设立社区记者站，开展“记者进社区”活动，先后在六堰山社区、艳湖社区和擂鼓台社区等社区醒目的地方挂牌，张贴记者的照片和联系方式，以方便社区居民有事找记者。

很快，社区新闻版面也跟进推出。社区记者走进小区，密切联系群众，不仅挖掘了大量鲜活的社区新闻，帮助社区居民解决了众多的难题，还和他们结下了深厚的友谊，成为报纸服务群众、关注民生的一大亮点。社区记者踏踏实实帮群众办实事办好事，赢得了社会的广泛赞誉。