

# 聊城“小白云”一部热线坚守13年

## 服务电话接了37400多个，爱心奉献永远“在线”

文/片 本报记者 李怀磊

他先后立功受奖40余次，被评为“全国先进工作者”、“全国模范检察官”、“感动齐鲁政法人物”……

提起念以新，很多人都不陌生，作为聊城市东昌府区检察院白云民生服务热线办公室主任，他已经扎根白云热线13年，接听电话37400多个，接访7800多起，为群众办实事、做好事、解难事2400多件，被誉为“新时期的小白云”。

近日，念以新又被评为“全省岗位学雷锋最美人物”。凭借雷锋般的奉献精神，他在有限的职责上，展开了无限的服务，使白云热线成为一部时刻连通百姓的正义热线、民生热线、雷锋热线。

### 个人手机成“分线” 24小时接听来电

3月3日，像往常一样，念以新一早就来到了办公室。上班后，电话开始不时响起。其中，有一个打到了念以新的个人手机上。来电的是东昌府区凤凰街道办事处的一位妇女，她和丈夫离婚后，法院将孩子判给了丈夫，她认为判决不公，想把孩子要回来。实际上，她已经打过好几次电话了。念以新依旧面带微笑，耐心为她解释相关法律法规，直至平复了该女子的情绪，渐渐打消了她的念头。

而像这样打到手机上的群众来电，念以新几乎每天都能接到几起，有时还是在晚上甚至是深夜。原来，为了能让群众随时能联系到他，打来热线或者来访的群众，只要要自己的电话，他都一律告知。“为的就是让他们找我方便。”念以新说，这是一种相互的信任，无形之中也拉近了和群众的距离。13年下来，已经有数不清的群众都有他的个人电话，而且其中不少到现在还一直与他保持联系，有时候遇到了困难，直接打他手机。他的手机，也成为名副其实的白云热线“分线”了。

曾经在帮一位群众协调解决问题期间，由于相距较远，念以新经常用个人手机给这位市民拨打电话联系情况，有时一通电话过去就几十分钟甚至超过一小时。时间长了电话打得多了，这位市民担心念以新嫌烦，给念以新充了100元话费，第二天，念以新得知以后，又给她充了100元话费。

念以新有张自制的便民卡，上面除了白云热线外，还有他的电话号码，“走到哪发到哪，不怕别人知道我的号码，打热线的越多越好。”他还有一张地图，上面详细标注了需要帮扶的困难家庭地址，平时一有空闲，他便经常去看望这些家庭。

### 把百姓当自己亲人 大事小事他都“管”

高唐县清平镇孙梁村村民梁玉伟患小脑萎缩，家有一双儿女正上学，打来热线求助。念以新通过协调为他办理了低保，为梁玉伟的儿女办理助学金，并多次为其提供帮助、前往

看望。而梁玉伟也深怀感恩，经常向念以新发短信告知两孩子的成绩。

东昌府区新区街道库财刘村村民宋先生的妻子患有精神疾病，孩子没有出生证明，到了上学的年龄，还没上户口。宋先生急得不行，打电话请求帮忙。念以新协调当地派出所，上报上级公安部门，一番周折，终于给孩子上了户口，圆了他的上学梦。

但是，念以新并不是“万能”的。有时候，对一些事情也很无奈。群众有情绪的时候，他就甘愿做“撒气桶”。耐心劝导群众，化解群众遇到的问题。“关键是要把群众当亲人，能给群众办大事就办大事，办不成大事就办小事，小事也办不了，就听听老百姓的心里话，说句好话，暖暖老百姓的心。”念以新是这样说的，也是这样做的。

让念以新感动的是，很多帮助过的群众，他都忘了，但是群众没有忘记他。2013年，东阿县刘集镇赵寺村的赵建海不慎从房顶摔下来，造成截瘫。因为家庭困难，在微博上求助。念以新通过“白云热线”微博看到以后，专门找到了他。给他买了一些生活用品，并鼓励他一定要坚强生活。在念以新眼里，当时并不觉得这是多大的事情，就这么过去了。两年后，念以新突然接到赵建海的爱人郑金琼的电话，她说进城来买药，赵建海让她顺便给他捎了一些家乡野生的“菊花茶”。拿到这包特殊的茶，念以新百感交集，他心里明白，那满满的一大包干菊花，不知道采了多少、晒了多少。虽然不一定值多少钱，但那是他们的一片感恩的心意。

### 热心公益不停歇 捐钱又捐“髓”

白云热线受理的问题，很多都是检察院职责范围以外的事。有人认为，大可以一推了之。但念以新觉得，这些事儿在当事人身上，可能就是一道迈不过去的坎儿。“群众信任你，才给你打电话，这是一种嘱托，是沉甸甸的责任。尽我们最大的努力去帮助他们。”在有限的职责范围内，念以新展开了无限的服务，在岗位之外，处处也都有念以新爱心奉献的身影。

2013年10月，早在之前就已经加入中华骨髓库的念以



▲ 3月2日，念以新在白云民生服务热线接听热线电话。

▶ 曾受帮助的群众发来的祝福短信。

新的，他的血样与一位白血病患者初筛相符，当红十字会联系并询问他是否愿意捐献时，他毫不犹豫地同意了。2014年2月14日，中国传统节日元宵节遇上情人节，念以新住进了济南军区总医院。在做了几天的准备工作后，念以新成功捐献了290毫升造血干细胞，挽救了一名15岁小姑娘的生命，成为全国第4003例造血干细胞捐献者。

捐献期间，考虑到老人的情绪，去济南之前，他并没有将此事告知已年愈七旬的老母亲。待身体略有好转后，也怕母亲多想，他拨通了老家的电话。电话中，念以新一直称是因公出差，让他没有想到的是，两个人说着说着话，电话那端的母亲突然沉默了一会儿，然后对儿子说：别害怕。

听到这三个字，念以新突然明白接着泪如雨下，他知道，这事终究没有瞒过母亲，而早知此事的老人家，并没有阻拦

儿子的举动，反而是在背后默默地支持和鼓励他。

念以新还先后加入了聊城义工、无偿献血和水滴善行等7个公益组织，平时稍有空闲他便参与到各种公益活动中去。他还先后资助困难家庭19个，助学捐资13000多元。

### 用行动感染身边人 活一天就奉献一天

从事检察工作28年来，除了扎根白云民生服务热线13年，念以新带领热线人员坚持“有限职责，无限服务”的理念，坚持为群众办实事、做好事、解难题。他还以雷锋为榜样，感染影响着身边每一位同事、朋友。

在念以新的影响和带动下，很多同事都纷纷争相学雷锋做好事。郭保兴、陈勇、张秀云等经常资助贫困家庭，给孩子买衣服和学习用品。苗伟田、赵祖国等同事加入了无偿献血爱心组织等。给山区的孩子捐

赠衣物、书籍等更是成了常事。

念以新在接受记者采访时说，他理解的雷锋精神，就是助人为乐，无私奉献，一心为民的精神。就是毫不利己，专门利人的精神，就是大公无私的精神，就是传递正能量，传播好风尚，传扬大美德的精神。“我认为，雷锋精神体现了一种互帮互助的精神，是中华传统美德之一。”念以新说，人和人之间是互相感染的，当一个人、一个群体的行为影响了另一个人、另一个群体的时候，就会逐渐蔓延到整个社会，带动整个社会崇德向善的氛围。正是这些，让他和同事们在学习雷锋精神、为群众办实事的道路上坚定前行。

念以新已经在白云热线坚守了十三年，他还会继续弘扬白云精神，努力把白云热线做得更好，真心实意为老百姓排忧解难。“只要我活着一天，就会继续为老百姓奉献一天。”他说。

山东省旅游局授予诚信旅游示范单位 聊城市旅游局授予聊城市优秀旅行社 旅游业务经营许可证：L-SD-17032

## 聊城友谊旅行社有限责任公司



- 1.第65届健康老人南国山水游（3月16日发团）桂林漓江阳朔银子岩蝴蝶泉世外桃源大榕树象鼻山伏波山叠彩山七星公园双卧纯玩六天 2360元/起
- 2.第38届健康老人福天富地游（3月23日发团）厦门鼓浪屿永定土楼南普陀胡里山炮台莆田湄洲岛福州武夷山九曲溪漂流单飞单卧七天 3480元/起
- 3.第49届健康老人奇山秀水游（3月24日发团）长沙韶山张家界凤凰古城刘少奇故居花明楼滴水洞黄龙洞天子山橘子洲头黄石寨袁家界单高单卧七天 2760元/起
- 4.第27届健康老人童话世界游（3月25日发团）成都九寨沟黄龙乐山峨眉山都江堰大佛禅院万年寺武侯祠单高单卧八天 2960元/起

公司地址：东昌西路路南38号（北顺小学对面，交运大市场西邻）电话：8900888 8265399手机微信号：张杰18663560369艳茹18663560258精彩线路、详细行程敬请店内咨询