

青年时评

## 一代女性正从“被定义”走向“自定义”

□青年报评论员 陈嘉音

3月6日,习近平总书记又一次在全国两会现场向女同胞致以节日祝福和美好祝愿。

从“被定义”到“自定义”——这六个字,或许概括了一代女性的宝贵成长。她们在会场上积极建言,她们在工作中默默奉献,她们在颁奖台上接过勋章。时代的浪潮,正在前所未有地托举起每一个向前奔跑的她。

航天员王亚平讲过一段往事:在“神十”太空授课时,台下坐着一个叫王楠的高中女孩。十多年后,这个女孩成了一名航天人,和她并肩作战。从坐在教

室里听课的女孩,到站在发射场并肩作战的同事,这十年,王楠走过的是一个人的追梦路,也是一代女性的成长路。逐梦苍穹的征程上,越来越多的女性身影被看见、被记录、被记住。

太空没有重力,但梦想自有引力。当越来越多的“她”抬头仰望星空、低头脚踏实地,那片曾经遥不可及的宇宙,正在成为女性的新征途。

数据是最有力的见证:2024年,我国女性研究与试验发展人员达284.6万人,较2012年净增169.2万人。从载人航天到探月探火,从生物医药到人工智能,女性已成为科技创新不可或缺

的力量。

这种变化,也是全球正在发生的图景。在一个月前的“妇女和女童参与科学国际日”中,超过4000人齐聚联合国教科文组织总部,共同探讨一个命题:如何让女性从科技的“受益者”真正成为“引领者”。联合国秘书长古特雷斯发出呼吁:“我们必须确保让每个女童都能憧憬自己在科学、技术、工程和数学领域的未来发展,确保每一位女性都能在科研事业中茁壮成长。”

还有一位女性,她的舞台不在苍穹,而在黄土地上。她叫马慧娟,宁夏红寺堡的“拇指作家”,也是从黄土地里走出的全

国人大代表。20年前,她从西海固迁到红寺堡,一部手机成了她的“笔杆子”。十多年间,她按坏了13部手机,敲出数百万字,出版了8本书。从个人抒怀到记录时代,她用指尖见证着移民搬迁的变迁,写乡亲们的奋斗,写新家园的生长。

消防员杨蕊萍的“自定义”,是用行动打破刻板印象。提到消防员,人们脑海里浮现的总是硬汉冲锋、逆行向前的身影。杨蕊萍是上海活跃在一线的女消防员。从最初吃力地背上空气呼吸机,到如今可以轻松攀爬云梯车,这朵“蓝玫瑰”用汗水证明:消防救援队伍中,女性同样

可以绽放巾帼风采。

时代发展到今天,女性的价值不断彰显:你有想法,可以做博主;有创意,可以搞产品;有技术,可以写代码。这个时代,只要你有真东西,就一定能找到属于你的舞台。

一个值得庆祝的节日,不仅仅是为了铭记过去的艰难,更是为了赞美此刻的绽放。有一句话说得很好:觉醒的起点,是唤醒女性的主体性。而2026年的今天,时代的浪潮正在前所未有地回应这种觉醒。看着一代女性从“被定义”走向“自定义”,从依附走向创造,又何尝不是这个时代最大的成就感。

全国三八红旗手张琪:

## 守护一条热线,听见民生心跳

在上海国定东路200号的人社热线办公区里,一通通电话昼夜不断。耳麦另一端,是市民关于社保、就业、劳动关系的各种疑问,也是一件件民生诉求。法学专业毕业的张琪始终扎根人社服务一线,从12333热线普通咨询员做起,成长为统筹全市人社系统12345热线转办工作的上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心科长。

在同事们眼里,刚刚获评全国三八红旗手的她实至名归。这些年,她带领30余人的团队,每年处置约11万件民生工单,以专业拆解政策难题,用创新破解服务堵点,推出适老化精准推送、在线文字客服等务实举措,打造出全国推广的人社服务“上海经验”。

青年报首席记者 范彦萍



全国三八红旗手张琪。

受访者供图

## 把每件诉求当成“百分百大事”

张琪的职业生涯,从上海12333专属热线的一线接线岗起步。作为法学专业毕业生,她面对各类人社政策毫无退缩。社保待遇、劳动关系、劳动保护、企业用工福利……面对不断更新的政策,她逐条研究、反复消化,再把专业条文转化为市民听得懂的“家常话”。

多年前,随着上海12345市民服务热线全面推广,人社12333热线保留并作为专业分平台,同步承接全市人社诉求转办,热线服务进入新阶段。之后,市人社局专门成立热线办公室,张琪正式牵头全市人社系统与12345热线的对接工作,成为民生诉求的“中枢管家”。

这份工作远比接线更复杂。每年12345转来的人社工单高达11万件,涉及全市16个区及各类二级单位,她所在的部门的角色相当于“运营中心”,需要精准派单、快速协调、闭环处置。简单的政策咨询即

时解答,劳动纠纷等复杂诉求则需要精准投递到对应部门,还要像“淘宝小二”一样持续协调推进。

在张琪的工作准则里,工单没有大小之分。“因为对团队成员而言,可能面对的是几十件重复的同类问题;但对每一位来电人来说,都是关乎自身权益的百分百大事。”正是这份换位思考,让她收到市民送来的“尽职责,心系百姓;解民忧,情倾万家”等多面锦旗。

## 从“被动接听”转向“主动上门”

“热线难打、等待太久、诉求处置慢”曾是群众反映强烈的痛点。张琪从群众需求出发,推出一系列接地气的创新举措,让人社服务从“被动接听”转向“主动上门”,所形成的“上海经验”获国家人社部认可,并在全国12333系统推广。

她率先探索居家远程客服模式,保障特殊时期热线服务不停摆;引入人工智能服务,优化微信服务号功能,重点打造适老

化精准推送服务。每年养老金调整时,她带领团队在信息库锁定退休人员,一对一推送养老金调整信息,老人们不用反复拨号,就能提前知晓待遇变化。

针对企业需求,她带队优化为企业服务通道,企业通过12345咨询社保办理、员工入职、劳动纠纷等问题,可直接转至人社专业坐席,响应率达99%及以上,专业高效的服务为上海优化营商环境添砖加瓦。

与此同时,青年群体也是她重点关注的对象。面对在校生、应届毕业生关注的求职、考公、技能提升、创业扶持等热点,她借助世界技能大赛将在沪举办的契机,加大技能培训、评价政策宣传,破解青年保障盲区。

每年毕业季,有的学生拿到offer后会询问如何入职、如何缴纳上海社保等问题。针对不同青年群体的需求,她积极推动热线服务从线上走向线下,打造“进校区、进园区、进高墙”三进志愿服务。比如毕业季走进大学校园,讲解入职社

保、外地生源落户政策;走进人才大厦、企业园区,为白领和企业答疑解惑;与女子监狱共建,送政策上门助力特殊群体回归社会等。

## “传帮带”机制助力团队建设

人社热线是高压岗位,全年无休的来电、各种信息的咨询以及来电中常见的焦虑情绪都对接线员提出了很高的要求。张琪的团队以女性职工居多。30余人专职对接12345热线,整个人社热线团队共数百人,如何带好队伍、守住服务温度,是她始终在思考的事。

张琪告诉记者,要服务好群众,首先要照顾好团队。热线工作压力大、负面情绪多,为此,她探索推出心灵缓释、心理辅导培训等人文关怀措施,为大家舒缓压力。

在团队建设上,张琪建立了“传帮带”机制和分层培训体系,打造智能化政策知识库,强大的搜索功能让新员工快速上手;定期更新知识库内容,确保团队掌

握最新政策。在她的带领下,团队成员快速成长,所在团队连续两年荣获上海市12345市民服务热线系统立功竞赛工单办理赛区委办局组“先进集体”。

“从某种意义上说,热线好比是城市管理的‘听音器’。上海的社会保障体系一直在不断完善,我们要做的就是沉下心听群众的声音,真正做到问需于民、问计于民。把大家的诉求整理好、反馈上去,为政策制定和制度优化提供一手数据,用实实在在的在服务守护市民生活。”在张琪看来,热线就是一座连心桥,接住民声、办好民事,才能形成“群众提需求、部门优服务、政策再升级”的良性闭环,让城市治理更有温度。

没有惊天动地的壮举,只有日复一日的坚守。张琪把最美好的青春奉献给人社热线事业,用专业、耐心与温柔,倾听民声、化解民忧、服务民生。她以巾帼担当,在平凡岗位上书写不凡,让一根小小的热线,始终传递着民生温度。