

一天200个电话 微笑消融了距离

——吴江华衍水务热线中心话务员夏慧的故事

本报记者 杨东萍



夏慧在工作岗位上接听电话。(杨东萍摄)

开篇语: 华衍水务作为负责吴江区供水的企业,为了保障市民每天喝上优质安全的饮用水,每个岗位的工作人员尽心尽职。从今天起,本报推出“讲述华衍故事 吴报记者走基层”栏目,通过记者实地体验采访华衍一线基层员工,讲述他们普通而感人的故事。

在吴江华衍水务热线中心,话务员的桌子上都有一面镜子,镜子下方贴着带有笑脸的纸条:微笑多一点,心态好一点,理由少一点,做事勤一点……

话务员接完电话,一抬头就能看到镜中自己的笑颜,又能以饱满的情绪投入下一通来电。

夏慧是新吴江人,来自盐城,她做话务员已有4个年头。她说,最开心的事情就是帮助客户后,听到一句真诚的“谢谢”。

站在客户角度 尽力做暖心事

作为一名话务员,夏慧接电话时声音热情、自信,而她做的事更是暖心。

有一次,一名市民家里的天花板漏水,墙壁、家具、地板都被波及。该市民一时联系不上楼上的邻居,便拨打了华衍水务热线电话,想了解楼上邻居的联系方式。“客户非常焦急,我也很纠结,按照公司规章制度,我们是不能泄露客户信息的。”夏慧说。

虽然帮客户查号码并不是话务员的职责,但想到客户很着急,夏慧就想尽力帮一帮。她采取了一个折中的办法,查询楼上客户的电话后,她拨打了对方电话,说明情况后,又把楼下客户的电话给了对方。

事后,家里天花板漏水的那名市民特地打来电话感谢夏慧。

一天200个电话 微笑面对委屈

平均算下来,夏慧一天大概要接200个电话。接电话时,有些客户口中带着火药味,而打完电话,这些客户的火气一般已经消了。

有一次,一名客户家里的

水管漏水,指责华衍水务不给他维修,要求华衍修理、赔偿。夏慧解释,华衍水务只负责安装水表前的管道,水表后的管道一般是客户自己装修时安装的,不归华衍水务管。但客户不听解释,情绪也很激动。

“虽然挺委屈,但我依然耐心地解释,并帮他出主意,后来更是为他推荐了一些有专业资质的维修人员,客户情绪才慢慢平复。”夏慧说,话务员要注意安抚客户的情绪,接电话要直面客户的问题,而不是顾左右而言他。

接电话多了,难免受委屈,夏慧便想方设法给自己减压。不接电话时,她会对着镜子笑笑,她还经常和同事一起分享自己看到的笑话,或把自己遇到的好事情告诉大家,让热线中心充满欢乐。

寒潮热线响不停 连续说话8小时

今年年初,吴江出现了罕

见的寒潮天气,多个小区水管爆裂,华衍水务热线电话一度被打爆了。

“这通电话刚挂断,另一通电话马上就进来了。我们需要连续不停地接电话七八个小时。”夏慧说,受寒潮影响的那大半个月里,她和同事每天上班超过12个小时。

“嗓子都冒烟了,憋得实在受不了才去上厕所。回到家坐下就能睡着。”夏慧回忆,当时工作强度非常大,每天只能睡六七个小时。

不过这段艰难的时光,也让她感受到了华衍大家庭的温暖。

“你们先吃饭吧!”“我早点来上班好了。”“我晚点下班,你先回去休息吧。”每天,夏慧总能听到这样的话。

谁不饿、不累?但同事把休息的机会让给了别人。“作为华衍人,我们大家互相关心、团结一致,我相信,我们一定能开创更好的明天。”每次想起当时的气氛,夏慧都由衷地感到温暖。



让老年朋友老有所乐 志愿者为老人办集体生日会



本报讯(见习记者黄晓雯)11月4日,九色助老社会工作室的志愿者们来到松陵镇湖滨华城社区,为社区里3位在本月过生日的寿星办了一场集体生日会。

活动前夕,志愿者们向社区里的老年人发了邀请函。生日会上,大家为3位寿星戴上了生日帽,送上了祝福并唱了生日快乐歌,热闹的氛围让生日会显得格外温馨。

“我以前没有参加过生日

会,这次九色助老社会工作室的志愿者为我们举办了集体生日会,让我们感到很温暖。”寿星张老伯笑着说。

“我们举办集体生日会,就是为给老年人提供一个互相了解的机会,让老年朋友老有所乐。”志愿者们说,从上个月开始,他们每个月都会走进湖滨华城社区,为社区里在本月过生日的老年人举办一次集体生日会。

图为活动现场。(黄晓雯摄)

永鼎医院举办冬令进补讲座 为老年人讲授养生知识

本报讯(见习记者黄晓雯)11月4日下午,苏州永鼎医院中医科医生来到松陵镇居家养老服务中心,为老年朋友们送上了一堂关于冬令进补综合调理的健康讲座。

讲座中,中医科医生向老年朋友们介绍了冬令进补的小知

识,老年朋友们则就生活中遇到的健康问题,向医生作了咨询。

“冬季是进补好时节,在这次讲座中,医生教我们的养生小知知识很实用。”听完讲座后,72岁的吴奶奶说,眼下气温逐渐降低,冬令进补已成为中老年人谈论的热门话题。

永康路新停车场已投用 设车位47个



本报讯(记者刘立平)昨天,记者在永康路靠近仲英大道的路口看到,在道路两侧新建的停车场内,已经停放了不少车辆(如图)。该处停车场于8月份开工建设,目前除部分绿化带未完工外,其余地面设施已基本完工。

该处停车场分为南北两个小型停车场,设停车位47个,其中南侧的停车场多是一些旧车,停车场的路面沥青已铺设好,停车位的标志线也已全部划好。南北两个停车场都设置了单向进出口,均为西进东出。

吴江4项目获市专项资金

(上接01版)据介绍,先进制造业重大项目专项扶持重点领域为新能源、生物技术和新医药(含医疗器械)、智能电网和物联网、新型平板显示、新材料、节

能环保、高端装备制造等,要求项目在制造领域市场中潜力大、项目附加值高、创新驱动优、对当地工业经济平稳较快增长和转型升级支撑带动作用明显。

竞争性发包公告 编号: FJ2016172-JW123

1. 招标单位: 苏州市吴江区黎里镇镇长胜村民委员会
2. 工程名称: 黎里镇镇长胜村道路、桥梁工程
3. 计价方式: 工程清单
4. 招标范围: 施工图及工程量清单内的所有内容
5. 发包方式: 简易招标
6. 资格预审合格必要条件: (1) 对投标单位要求: 具有市政公用工程施工总承包三级或以上资质,且符合苏建规字(2015)4号文件附件“第十一条”之规定; 申请人必须列入2015年度苏州市吴江区政府投资建设工程预选承包商名录(市政公用) III组及以上; 或列入2015年度苏州市政府投资建设工程预选承包商名录(市政公用) III组及以上; (2) 对拟派注册建造师(项目经理)要求: 市政公用一级、二级建造师或小型项目经理资质; (3) 投标人须在本企业在职在岗并拥有授权委托书; (4) 报名时须在本单位账户以银行汇票形式递交保证金, 详询联系人: 开户名称及账号: 苏州市吴江区黎里镇长胜村民委员会0706678101120100170626吴江区农村商业银行业务支行
7. 报名应提交材料(复印件加盖公章): 邀请函、报名申请书、资格预审申请表、法定代表人授权委托书、企业营业执照和资质证书、组织机构代码证复印件、企业安全生产许可证、拟派注册建造师(项目经理)资质证书(一级、二级建造师执业资格证书)及安全生产考核合格证书(须提供复印件), 且原件于资格预审时核查; 营业执照未办理“三证合一”的须提供提供投标企业的组织机构代码证复印件。
8. 特别提示: 在资格预审及相关活动进行过程中, 出现主要人员或资料在电话无法通知或通知后10分钟内(含10分钟)不能到达现场、放弃处理、开标会(暂定2016年11月11日13时30分)开标, 具体以招标文件为准) 请投标单位的法定代表人(或授权委托人)携带授权委托书和项目经理(建造师)携带其身份证明准时出席, 否则视为弃权处理。(招标人盖章): 联系人: 沈德荣 联系电话: 15062528036
9. 报名地点: 汾湖高新区行政服务中心2楼
10. 资格预审时间: 2016年11月9日15时
11. 资格预审地点: 汾湖高新区行政服务中心2楼
12. 确定入围投标人方式: 资格预审合格的报名申请人超过9家, 将抽签确定9家入围单位。
13. 特别提示: 在资格预审及相关活动进行过程中, 出现主要人员或资料在电话无法通知或通知后10分钟内(含10分钟)不能到达现场、放弃处理、开标会(暂定2016年11月11日13时30分)开标, 具体以招标文件为准) 请投标单位的法定代表人(或授权委托人)携带授权委托书和项目经理(建造师)携带其身份证明准时出席, 否则视为弃权处理。(招标人盖章): 联系人: 沈德荣 联系电话: 15062528036

第六场比赛在西湖花苑社区举行

“不仅保护环境, 还学了知识”

本报讯(见习记者黄晓雯)11月5日上午, 由区城管局、吴江日报社联合主办的第二届家庭垃圾分类大赛第六场比赛, 在吴江经济技术开发区西湖花苑社区举行。

本场比赛的开赛时间为当天上午9点, 地点为西湖花苑社区服务中心前的广场。

记者在现场看到, 居民朋友们都是有备而来。在比赛开始前, 大家都拿着宣传手册, 认真地学看垃圾分类的相关知识。“金属是可回收垃圾……”51岁的金阿姨一边拿着宣传手册学习, 一边和朋友讨论起来。

“我以前是幼儿园的保育员, 学校里也曾开展垃圾分类活动, 所以我对垃圾分类知识比较了解。”比赛前, 金阿姨自信地说。

本场比赛与前几场比赛规则相同, 分实物分拣和图片识别两部分, 参赛选手在规定时间内, 分别分拣实物垃圾和垃圾图片, 按分拣的数量和

准确率计分, 分高者胜出。

比赛开始后, 选手们热情高涨, 每一名选手分拣结束后, 裁判都会为选手计分, 并说明扣分原因。经过激烈角逐(如图, 黄晓雯摄), 最终, 46岁的蒋多根获得了本场比赛的第一名, 并获得了300元的现金奖励。

“社区工作人员发过不少关于垃圾分类的手册, 我闲下来就翻翻看, 做家务时则付诸实践, 这样不仅保护环境, 还学了知识。”蒋多根告诉记者, 比赛中分拣的实物垃圾都是一些常见的生活垃圾, “我每天都按照垃圾分类手册上的要求去分类垃圾, 所以比赛时比较轻松。”

目前, 第二届家庭垃圾分类大赛只剩下最后一场比赛。依赛事规定, 原则上每场比赛的参赛名额不超过50个, 参加比赛的选手都可获得奖品。想参加的居民可在关注“吴报帮帮圈”微信公众号后留言报名, 或者拨打热线电话15806252009咨询。



第二届家庭垃圾分类大赛 报名热线: 15806252009

关注“双十一”

“剁手党”已经收藏了两三千元的商品, “路人党”却表示不会参加“购物狂欢” 双十一临近 你的购物车满了吗?

见习记者 黄晓雯 实习记者 邵怡婧

再过4天, 一年一度的“双十一购物狂欢节”就要来了, 近日, 记者就市民在双十一期间的消费计划作了调查。面对即将到来的双十一, “剁手党”蓄势待发, “实用党”精挑细选, 而“路人党”则漠不关心。

塞满购物车的“剁手党” 年轻女性成消费主力

记者调查后发现, “双十一购物狂欢节”基本上年轻人的战场, 而在这些年轻人中, 女性又占了大多数。

调查期间, 记者采访了多名女大学生, 发现化妆品、衣服和零食是女大学生网购最多的三类商品。“双十一那天, 大部分品牌服装都会打折, 有些甚至是2折、3折的超低折扣, 我们宿舍的人上个月就开始‘囤货’了, 准备在双十一那天‘零点抢购’。”大学生小王告诉记者, 她每年双十一都会购买一些服装、化妆品, 今年也不会错过, “在大学, 一个宿舍的女生集体零点抢购已是‘常态’。有些人本来不打算参加的, 但看舍友都在抢购, 受这氛围影响, 经

不起诱惑也只能‘买买买’了。”

“其实我也没有什么特别想买的东西, 虽然衣服、化妆品平时都在买, 但就是觉得双十一那天必须买点东西, 这已经成为习惯了。”22岁的小婷一边说, 一边打开淘宝给记者看她的购物车, 购物车里有外套、围巾、鞋子等商品, 全部加起来有两三千块钱。“平时刷淘宝, 看到喜欢的东西就收藏下来, 虽然有些东西不一定需要, 但打折后很便宜, 花不了多少钱, 所以就买了。”

理性消费的“实用党” 趁着打折囤点货

与见啥买啥的“剁手党”不同, “实用党”在网购时会理性一些。

“家里的灯饰还是结婚时买的, 已经用了三四年了, 有些灯已经坏了, 有的款式过时了。”这两天, 27岁的马春梅正和家人商量着重新买一些灯饰。“反正要买的, 刚好赶上双十一, 我看看网上折扣力度蛮大的, 在网上买更划算一些。虽然我一个星期前就已经在淘宝上浏览‘宝贝’了, 购物车里也装了不少东西, 但在收藏每一件商品时, 都会

遵循‘货比三家, 理性消费’的原则。”

上个月刚办完婚礼的王莹告诉记者, 她在双十一会购买一些家居用品, 但不会买很多。“刚搬了新家, 生活用品还没有置办齐全, 想着马上就是双十一了, 买点小家电、厨房用具也是挺划算的。”王莹说, 她提前列好了购物清单, 所以在双十一时, 会按照清单去购买, “双十一时, 淘宝上很多商品都会打折, 但是不需要的东西我是不会买的。”

作为家庭主妇, 小许在网购时更看重商品的实用性。“我在购物车里存了很多纸巾和调味品, 大概也就200块钱吧, 准备在双十一那天付款。”小许告诉记者, 纸巾和调味品是每天都要用的东西, 保质期比较长, 所以可以在双十一那天多买一些。

不理不睬的“路人党” 不会在双十一消费

虽然“双十一购物狂欢节”吸引了很多人的眼球, 但还是有市民表示, 不会在双十一那天网购。

“去年双十一时, 我在网上买了一份零食大礼包, 拿到手的时候, 包装袋

都漏气了, 里面的零食都受潮了, 我不能吃就扔掉了。”市民吴浩告诉记者, 考虑到去年双十一的购物经历, 吴浩决定今年双十一不再网购。

张玲也是不会在双十一网购的“路人党”。“我身边的朋友都在疯狂囤货, 等着双十一那天付款, 我也看了网上的价格, 其实没有便宜多少。”张玲告诉记者。

消保委发出维权提醒 网购时要保存交易证据

对于“双十一购物狂欢节”, 吴江区消费者权益保护委员会日前已给出了相关提醒, 消费者应尽量选择信誉度较高的大型购物网站, 并核对一下网址, 防止误入“钓鱼网站”。

区消保委秘书长龚建锋特别提醒, 网购时要保存好交易证据, 如与卖家的聊天记录、生成的订单等, 这些可以通过截图、拍照、打印等方式留存。“市民应该主动要求商家出具正规发票, 以便维权。”

龚建锋称, 消费者一旦与境内代购服务商产生消费纠纷, 可向该代购商所在地的市场监管部门、消保委投诉。