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



夏慧正在接听热线电话。(杨东萍摄)

开栏语：华衍水务作为负责吴江全区供水的企业，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，一抬头就能见到镜中自己的笑颜，又能以饱满的激情投入下一通来电。

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，有些客户话中带着火药味，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，她会朝着镜子笑笑，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语。

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。

讲述华衍故事 吴报记者走基层

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，送上了祝福并合唱了生日快乐歌，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，就是为了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月份开始建设，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一些。目前，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中市场潜力大、产品附加值高、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：FH2016172—JW123

1.招标单位：苏州市吴江区黎里镇长胜村村民委员会
2.工程名称：黎里镇长胜村道路、桥梁工程 发包价：约82万元
3.计价方式：工程量清单 计划工期：60（日历天）
4.招标范围：施工图及工程量清单内的所有内容 质量要求：合格
5.发包方式：简易招标 评标方法：合理区间随机抽取中标人
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〔2013〕4号文件附件一第十一条之规定；申请人必须列入2015年度苏州市吴江区政府投资建筑工程预选承包商补充名录（市政公用）Ⅲ组及以上或者2015年度苏州市政府投资建筑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管理师资质；（3）投标申请人办理投标报名、资格审查事宜必须由企业法定代表人（或法定代表人委托代理人）办理，委托代理人必须为本企业在职职工并携授权委托书。（4）报名时报名单位须从本单位账户以银行汇票形式递交保证金，详询联系人；开户行名称及账号：苏州市吴江区黎里镇长胜村村民委员会070667810112010017062 6吴江农村商业银行金家坝支行
7.报名应提交材料（复印件须加盖法人章）：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、二级用建造师执业资格注册证书）及安全生产考核合格证书B类提供复印件，且原件于资格预审时核查；营业执照未办理“三证合一”的须提供投标企业的组织机构代码证复印件。
其他：（1）报名材料必须密封，在封袋上面应写明报名单位名称、所报的工程项目名称及编号和联系人姓名及联系方式，在封袋口骑缝处盖法人章。（2）吴江区外企业：须提供法人代表、授权委托人、注册建造师（项目经理）有效身份证明复印件及授权委托人近3个月社保缴费清单复印件；授权委托人和注册建造师（项目经理）携原件于资格预审时核查。（3）吴江区企业：须提供法人代表、注册建造师（项目经理）有效身份证明复印件。（4）报名材料密封袋在报名时间内投入2#报名箱。
8.报名时间：2016年11月7日至2016年11月9日15时止。
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.确定入围投标人的方式方法：资格预审合格的报名申请人如超过9家，将抽签确定9家入围单位。
13.特别提醒：在资格审查及相关活动进行时，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，按弃权处理。开标会（初定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。
招标单位（章）： 联系人：沈德荣 联系电话：15062528036
2016年11月7日

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，认真地学着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，参赛居民在规定时间内，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还剩下最后一场比赛。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。



□ 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”基本上是年轻人的战场，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，所以也就买了。”

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，我看不能吃就扔掉了。”市民吴洁告诉记者，考虑到去年双十一的购物经历，吴洁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督部门、消保委投诉。