

接热线两年 听到自己长大的声音

济南12345话务员隋薪在热线中听到了人生百态,自己内心也丰盈起来



时间越久,隋薪越感到自己找到了一份与众不同的工作。

两年前一次偶然的机会,隋薪从微信朋友圈中看到12345热线的招聘公告。刚刚大专毕业的她对前途还很迷茫,虽然学的是工程造价,但家里人认为女孩子不应该去工地,她便抱着试试看想法,来到12345热线应聘。

“坐着接个电话,记录一下,能有多少事。”起初,隋薪认为,受理员就是一个话务员的角色,没想到,真正工作起来和想象中的完全不一样,“各行各业都要有所了解,民政、交通、司法全都有,一大堆政策法规,我觉得自己干不了……”

刚刚23岁的隋薪,忽闪着—双大眼睛,回想两年前,自己像一只青涩的职场“菜鸟”,开始了人生中的第一份工作,各种喜悦心酸涌上心头。

A 第一次接热线,手心冒冷汗

入职培训结束,在2015年5月的一个下午,隋薪接听了职业生涯第一个市民来电,兴奋、紧张、害怕各种情绪夹杂在一起,时至今日仍历历在目。

席位坐定,隋薪从未觉得等待的这几分钟时间这么长。忐忑中,铃声响起,三声之内必须接起。“您好,市民服务热线,我是6870号受理员,有什么可以帮您,请问您贵姓?”报完标准化的服务用语,隋薪的小心脏怦怦地跳,内心不断提醒自己,稳住,稳住。

电话那一头,一位章丘市民带着浓重的口音反映所在小区的停电问题。由于听不明白方言,隋薪接连问了好几遍:“请问具体地址在哪里?”这位市民不耐烦了:“我已经说了很多遍,为什么还要问。”隋薪只能小心翼翼地再问一遍,终于听清是“诺贝尔城”,这时电话已经打了十几分钟。

“接完那个电话,我手心全是汗。”热线大厅有大屏幕实时显示各席位接听进展情况,那天隋薪的席位一直“亮黄”,提示通话时长超标。

第一次上小夜班,5个小时她只接了30多通电话。职业生涯第一晚交了一张不合格的成绩单。

时隔两年回想当初,她说:“一点不夸张地说,晚上睡觉都觉得电话在响,我自己的手机响了,习惯性地张口就是‘您好,市民服务热线……’朋友笑我得了职业病。”

B 挨骂是常事,弱女子内心慢慢变强大

从一开始不敢接电话,到现在不到两分钟就能完成一个通话,隋薪凭着自己的努力,成为权限更大的保密席位受理员。

“现在工作挺开心,我真的能帮人解决问题,有市民拨打电话表扬我们,心里喜滋滋的,能开心好几天。”隋薪最近就遇到一位“亲切的先生”。

进入11月份,天越来越冷,这位先生听出隋薪感冒了。“特别关心地问我:小姑娘,你是不是感冒了?天冷了,多喝水,多穿点衣服,吃药了吗?”发自内心的关心,让隋薪心里涌起一股暖流。

工作中有笑就有泪,热线受理员时常会受到一些市民的无端谩骂,有些人把对问题迟迟不能解决的不满情绪宣泄到受理员身上。

每年取暖季,12345热线就成了问暖热线。有一位市民反

映家里暖气不热,过了挺长时间职能单位没有反馈,便打来电话询问,隋薪只能不停地解释,结果越说对方越生气,最后直接骂开了:“要你们干什么吃的……”隋薪心里很委屈,但又不能挂电话。

时间长了,隋薪学会了换位思考,内心也变得强大起来。“问题没有解决,他们着急可以理解,我们就是他们的‘情绪垃圾桶’。”



C 一句“过年好”感动了她

2016年春节,隋薪是在热线大厅度过的,这是她长大以来,第一次不在家里过年。

按照工作安排,大年初一8点就要上班。为了不耽误工作,大年三十下午父亲就开车送隋薪回济南市区。

大年初一,走进工作间,像往常一样,同事们都在换工作服,开班前会,提前10分钟登入系统,等待市民来电。

“过年好,市民服务热线,我是6870号受理员……”熟悉的开场白,热线大厅里声音此起彼伏,打进电话的市民不断问候“过年好”。隋薪不知道为什么,没有回家过年的怨气和孤独感全都消失,心情瞬间变好。隋薪找到一种令人安心的家的感觉。

D 脾气被磨得越来越好了

工作中,隋薪偶尔会遇到“老主顾”听出自己的声音:“小姑娘,又是你。”有的市民还会和她拉家常:“多大了?”“姑娘有对象吗?”

晚上10点以后,夜深人静,一些独居的大爷大妈会打来电话,说了半天不说有什么诉求,多次询问下,才支吾说在家无聊,就是想找人说说。

当然,还会遇到五花八门的问题,隋薪掰着手指列举:“单身求找对象,游戏账号登不上了,QQ号怎么下线了,一加一等于几,还有小朋友打电话问某个字是什么结构……”

“我妈都说我脾气变好了,以后更好找对象了。”隋薪笑称,以前自己是个急脾气,火。工作时间长了,脾气慢慢磨平,变得特别有耐心。现在家中亲戚遇到难题,时常咨询隋薪,父母觉得有这样的女儿很骄傲。

隋薪说,自己找了一份与众不同的工作。一个小小的电话,让她听到了人生百态,世间万象,内心也越来越丰盈,成长为越来越好的自己。

2002年章丘危山兵马俑发掘备受瞩目,跻身当年全国十大考古新发现之列。

嘉宾:隋薪
采写:杨璐 摄影:王鑫

人物小传

隋薪:济南市12345市民服务热线受理员。出生于1993年,济南长清张夏镇人,2015年到12345热线当受理员,这是她毕业后的第一份工作。性格属于外冷内热型,熟悉的人都知道她属于疯子一类,但是不熟悉的人认为她是一个文静的小姑娘。

2016.12.31 星期六
编辑/组版/赵琪
美编/舒畅

颜·实力SUV 东南DX3海南三亚试驾之旅

近期,小型SUV市场又添一款主打颜值与性价比的实力型新车——东南DX3。伴随着DX3的脚步,我们来到了中国南海之滨——三亚,正式开启了一段精彩的试驾之旅。

宾法原创设计 国际范颜值逼人

第一眼看到东南DX3时,不禁让人想起“小鲜肉”这个词——超高的颜值加上青春动感的能量。不愧是由宾法亲自操刀,东南DX3不仅完美诠释了“流动的力量”的设计理念,将个性、时尚、运动等年轻化元素体现

得淋漓尽致,充分展示出“永恒之美”的设计精髓。

通过无钥匙进入,打开车门,东南DX3车内一股时尚、运动、质感的设计气息迎面扑来。在车身尺寸方面,东南DX3“Bigger”范十足,拥有同级最大的车格,长宽高分别为4354×1840×1670mm,轴距2610mm,直逼紧凑型SUV车身尺寸。后备箱空间也同样表现非常出色,容积达到了500L,通过后排座椅4/6分体折叠放倒,还可拓展至1529L。

三菱运动基因 尽享专业驾控乐趣

东南DX3不愧是经过全球严苛测试验证,虽然一路途经城市道路、高速、连续急弯等多种复杂的路况,但整个行驶表现出色,并不时给人惊喜。这次我们试驾的是1.5T CVT车型,该动力组合搭载的三菱全新设计的第三代高效高刚性全铝MIVEC 4A91T涡轮增压发动机,最大功率为115kW/5600rpm,最大扭矩220N.m/4500rpm,达到国际先进水平,是同级最好的动力总成搭配。同时搭配了比利时PUNCH第三代8速CVT自动变速器,带来更强动力、更低油耗、更平顺换挡的驾乘体验。

智能配置丰富 尽享“黑科技”魅力

在试驾过程中,除了感受脚下源源不断的动力输出,东南DX3丰富的智能科技配置也为整个旅程增添了一分惬意。在旅途中,东南DX3的NVH超静音座舱展现了良好的隔音效果。智能手机双屏互联、互控功能,可通过智能手机与9寸智能大屏互联互控,GPS导航、蓝牙、车载电话等实用配置也一应俱全,6喇叭超强环绕音效让你在驾驶途中也能享受一场听觉盛宴,增添驾驶乐趣。

东南DX3领先同级的“Care+全时



智护系统”,大大降低了驾驶的紧张感。按照C-NCAP五星安全设计的超高强度的360°笼式车身结构,犹如“金刚罩”的防护安全感十足。东南DX3全系标配了十位一体安全保护系统,足以看出东南汽车对安全的重视。