

12345,一组南通人既熟悉又亲切的数字。简单的数字背后,串联着千家万户的急难愁盼、喜怒哀乐,更饱含着每一位客服代表无怨无悔的真情付出——

平凡岗位上收获别样快乐



“您刚刚生完孩子,不适合两地跑,您只要将相关材料上传至手机App,就可以办理生育津贴了……”昨天下午,市12345在线平台的客服代表黄娟,正用亲切温婉的语气回复如皋王女士打来的电话。在黄娟身边,记者注意到,王女士刚在泰州生完孩子,但不知道如何申领、去哪儿申领生育津贴。迷茫之下,她第一时间想到拨打12345热线,并很快得到了准确答复。

对入职4年的黄娟来说,此类电话已是家常便饭,“一天基本要接100多个电话,最多时有160多个,水杯就放在手边,可真忙起来连喝口水的工夫都没有。”但黄娟心里明白,这一声声询问、一件件诉求,是百姓生活中的“急难愁盼”,也是百姓对党和政府的信任和信赖。

目前,平台在职的120多名客服代表中,超2/3的是“90后”“00后”,正值20多岁的青春年华,还是爸爸妈妈眼中的“孩子”。但很少有人知道,这些年轻的客服代表们在方寸之地饱尝的苦辣酸甜。

现场采访中,客服代表侯冬梅和记者聊起一桩过年期间的委屈事:“大年初一那天,有游客带家人到狼山玩,因为没有提前预约无法入园,他就在现场打来电话,开口就破口大骂,接着

质问:为何不让他入园?人又不多,干吗非要预约?我一头雾水,反应过来后还是强忍心中委屈慢慢劝阻他,对方情绪这才平复下来。”

回想起那一刻的感受,侯冬梅的眼眶微微湿润:“新年第一天,我都没能参加家庭聚会,却平白无故挨别人一顿骂,心里别提有多难受!可能是遇到这样的事多了,我不像刚来的时候,一接这样的电话眼泪就止不住地流,还要跑到心理疏导室慢慢平复。说实在的,干了这份工作,就要学会坚守和忍受!”

在一旁的黄娟也叹了口气:“很多市民有怨言,一打电话先把气撒到我们身上。而我们就像‘灭火器’,反复沟通、反复解释、反复引导,才能让他们冷静地反映诉求。有时,甚至还会遭遇个别人的无端发泄、恶意骚扰,我们也盼望得到理解。”

接线工作着实不易,考验着每一名客服代表的耐心,但当一个个问题被解决、一件件难事被攻克,尤其是听到来电者真诚地说出“谢谢”二字时,黄娟、侯冬梅等一众客服代表的心中倍感欣慰。黄娟说:“换位思考一下,还是能理解市民的心情,特别是帮他们解决问题后,工作带来的责任感、成就感,让我们收获别样快乐!”

看似不起眼的客服岗位,却连接着江海大地父老乡亲的热切期盼,“事事有交代、件件有回音”的承诺背后,是12345热线客服代表们不变的初心、神圣的使命!

本报见习记者沈佳颖 张园

仲满不再担任国家队教练 两点原因使他选择辞职

巴黎奥运会击剑项目积分赛将于今年4月拉开帷幕,昨天起中国击剑队开始2023年第一期集训。引人注目的是,北京奥运会男子佩剑个人冠军、南通籍名将仲满没有出现在佩剑组教练名单中,取代他担任中国女佩主教练的是来自法国的弗雷德里克·贝拉克,东京奥运周期这名外教曾担任国剑佩剑组主教练。

去年4月,仲满通过竞聘形式执掌中国女子佩剑队帅鞭,后带领中国女佩参加了世锦赛、亚锦赛以及世界杯分站赛、大奖赛等赛事。记者了解到,仲满上任不到一年辞去主帅职务,主要原因有两点:一是担任国家队教练以来,尤其是新冠疫情发生后,仲满长时间与家人分居两地,全年与家人团聚时间十分有限;二是东京奥运会结束后,钱佳馨退役,目前队中未涌现像钱佳馨、邵雅琦这类世界一流选手,中国女佩无论是整体实力还是个人实力均不及东京奥运周期。

仲满是中国击剑历史上的传奇人物。2008年北京奥运会仲满勇夺男子佩剑个人冠军,为中国击剑时隔

24年之后再次夺得奥运冠军,成为继栾菊杰之后中国击剑史上的第2位奥运冠军。2012年春,仲满和队友们在最后一站奥运积分赛奇迹地夺得团体冠军,这是中国男子佩剑历史上的首个世界杯分站赛团体冠军,中国男佩在奥运积分赛即将关上大门之时,奥运积分幸运跻身八,有惊无险地获得一张伦敦奥运会入场券。

2017年全运会仲满勇夺男佩个人冠军,此后结束击剑运动生涯。退役后,仲满一直担任中国击剑队佩剑组教练,2017年至2021年辅助当时的中国佩剑队总教练贝拉克,其过硬的业务能力和良好的协调沟通能力得到中国击剑界的充分肯定。东京奥运周期,中国女佩迎来历史上第二个黄金期,该周期钱佳馨、邵雅琦多次在世界杯分站赛、国际大奖赛夺得奖牌,两人世界排名均跻身前十。

专业、敬业和良好的沟通能力,使得仲满在去年举行的国家队主教练竞聘会上脱颖而出,成为中国女佩主教练。

本报记者王全立

我们的节日



南通公安出入境管理支队: 中外一家亲 共庆元宵节

晚报讯 元宵节将至,昨天下午,南通市公安局出入境管理支队开展“中外一家亲 共庆元宵节”活动,邀请外国留学生走进警营,体验中国文化,共度新春佳节。

来自南通大学的印度、巴基斯坦、也门等国家留学生走进市政政务中心出入境办证大厅,参观出入境警营文化长廊,和民警一起猜灯谜,学写福字对联,拍摄元宵祝福视频,

亲身体验中国传统民俗,感受浓郁的中国年味和博大精深的中国文化。

市公安局出入境管理支队负责人表示,随着国家移民管理政策的优化调整,越来越多的外国人将来到南通,支队将进一步优化涉外服务模式,健全外国人管理服务规范,积极促进中外人员交流融合,为外国人在通留学、工作、生活提供高效便捷的服务。

记者张亮 通讯员冯钰梅



网络中国节 主题活动开幕

昨天,崇川区狼山镇街道“网络中国节——大展宏‘兔’闹元宵‘卯’足干劲启新程”主题活动在陆洪小镇拉开序幕,街道2023年“我们的节日·元宵”文化、健康、理论三大主题系列活动正式启动。传统舞狮、川剧变脸、非遗剪纸、指尖面人和趣味灯谜等多彩民俗吸引了众多市民参观、体验。

记者许丛军



退役军人 展才艺

昨天,在崇川区永兴街道越江社区开展闹元宵活动,退役军人服务队展示剪纸艺术、做糖葫芦、烤年糕……吸引了不少居民围观。

通讯员亢志成
记者何家玉

