

快递客服的“陀螺”生活—— 每天接打200多个电话

在这里,看到信心

记者 王博 通讯员 康小娟

“您好,我们的杨梅快递服务感觉如何?”昨天一早,顺丰速运宁波分公司大客户部专员梁小芳来到海曙区客运中心网点,了解客户寄递体验,倾听客户对运输效率、配送服务及外包装的意见和建议。

今年42岁的梁小芳,已经在顺丰速运宁波分公司工作24年,从一线话务员做起,到客服代表,再到客户分析专员,见证了宁波顺丰的一路成长。

回忆这些年的从业经历,梁小芳用“陀螺”来形容自己的状态,每天接打200多个电话,不是在忙碌,就是在奔波忙碌的路上。

“刚入职时,我们客服部每日投诉处理量约25单,现在已达2000多单;刚入职时,顺丰宁波只有两名员工,如今已发展至6600余人……”对于过往,梁小芳历历在目。

从事客服工作,每天都要与形形色色的人打交道,既要有较高的业务水平,也要懂得换位思考,善于沟通理解、敢于承担责任和压力。

有一件事让梁小芳至今记忆犹新。在一次当班中,梁小芳接到一名女士的投诉电话,说她的快递迟

迟没有收到,快递里面是货物提单,涉及价值200万美元……

梁小芳连忙安抚该女士的情绪,考虑到事情紧急,挂断电话后,马上驱车赶到中转场,帮忙寻找快递。

中转场有足球场一般大小,大大小小的快件堆积成小山。梁小芳让该女士在沙发上休息,自己则跑进去找面单号、调取监控录像、挨个区域查找……

功夫不负有心人,她在中转场兜兜转转找了5圈,耗时5个小时,最终找到了“藏”在皮带机下的快件。接过快件的一刹那,再看满脸汗珠的梁小芳,这名女士不仅消气了,也理解了快递工作的不易。

每年双十一、双十二和台风期间,都是快递行业最忙的日子。这段时间,经常有上万件快递扎堆中转站,滞留三四天是家常便饭。

“虽然我在客户服务岗位,但特殊时期也要到一线帮忙,和快递分拣员一起,吃住在中转站,24小时待命。”梁小芳说。

在忙碌的工作之余,热心肠的梁小芳还在客服部发起了“向日葵基金会”公益活动——每人每周少喝一杯奶茶,把省下来的钱,用于帮助残疾人、环卫工人和贫困山区



梁小芳(左)正在和快递小哥交流杨梅包装升级事宜。(王博 摄)

的孩子。过去10年里,这些收入并不高的客服人员开展了13场公益活动,累计帮扶50余人次。

因为表现出色,梁小芳被委以重任,成为一名大客户专员。成为大客户专员后,仅一年的时间里,她就累计服务大客户1218家,年上门拜访客户198家,收集客户需求260条,解决率达95%。

这段时间,随着宁波杨梅的陆续上市,梁小芳和客服部的同事又要忙活开了,除了受理客户电话咨询和投诉,还要深入各主要基层网点,帮客户排忧解难。

“我们在余姚、慈溪等杨梅主产区设立了200多个临时寄递点,快递员负责收件,我们则要与梅农沟通,介绍最新的单颗独立真空恒温包装,收集他们对外包装和邮寄服务的意见和建议。”梁小芳说。

眼下,虽然工作更加忙碌,但梁小芳对未来充满信心。她告诉记者,不论是做客户服务专员,还是普通的一线客服人员,都要全心全意为客户排忧解难,“我们公司发展迅猛,每天要与形形色色的客户打交道,帮他们解决问题,很有成就感和满足感。”

传承升级“浦江经验” 把劳动争议化解在基层

全国工会参与劳动争议多元化解工作研讨会在甬举行

本报讯(记者周琼 见习记者李睿清)昨天上午,全国工会参与劳动争议多元化解工作研讨会在宁波举行。记者了解到,2020年2月,最高人民法院、中华全国总工会联合部署开展劳动争议多元化解试点工作,宁波成为全国试点城市之一。宁波市两级总工会与同级人社、法院,共同搭建联动平台,探索建立劳动争议“调解、仲裁、诉讼”联动化解模式,推进调解无缝对接。三方集聚资源,建立相关配套制度,共同构筑劳动争议化解的层层防线,并不断强化联动调处、文书互认机制,让劳动争议化解实现“最多跑一次”“最多跑一地”,让“浦江经验”在宁波工会赓续传承并升级,助力推动基层社会治理现代化。

试点工作开展以来,大量的劳动争议得以化解在萌芽状态和基层。据介绍,宁波镇街以上工会调解力量全面入驻同级社会治理中心,市、县两级总工会建立以调解

员名字命名的区域性劳动关系调处工作室107家,工作室作出的“劳动争议调解协议”成功打通“仲裁审查确认”“司法确认”环节。2022年以来,各级工作室调处劳动争议7130件,提供法律援助1886件,两级工会调处仲裁、法院移交案件2725件,调解成功率达67%。

会议充分肯定了宁波为劳动争议多元化解工作探索开路所做的努力。宁波各区(县、市)也呈现试点全面开花、扎实推进局面。奉化区总工会探索建立了“360”劳动争议多元化解模式,并在区总工会开发了首个数字化业务支撑系统;镇海区总工会积极构建劳动争议“商调裁诉执”工作闭环模式,《工人日报》头版头条作了报道;北仑区总工会迭代升级社会化矛盾调处机制,相关做法曾得到中央领导同志批示肯定;余姚市总工会打造劳动争议多元化解“余姚样板”,成功通过“国家标准化试点”验收等。

海洋生态环境司法保护“白皮书”发布 宁波海事法院3年审结 油污类等案件171件

本报讯(记者王佳 通讯员王舜华)昨天是第十五个世界海洋日。当天上午,宁波海事法院举行新闻发布会,向社会发布《宁波海事法院海洋生态环境司法保护情况通报(2020—2022年)》(以下简称“白皮书”)。

2020年1月至2022年12月,负责浙江海洋生态环境司法审判的宁波海事法院受理海洋生态环境案件171件。其中,海洋生态环境公益诉讼案件较为集中,涉及非法捕捞水产品,非法倾倒建筑垃圾,非法收购、运输、出售珍贵濒危野生动物和非法采砂等。

据介绍,海洋生态环境民事公益诉讼案件中的违法行为人涉及刑事犯罪占比高,109件案件中97件案件的侵权人被检察机关提起公诉追究刑事责任。通过法官释法说理后,近九成违法行为人同意调解,愿意拿出钱作为海洋生态修复赔偿基金。

随着海运经济迅猛发展,船舶碰撞后漏油引发的污染海洋生态环境系列案件也日益引发关注。这类

案件标的额均较大,且具有集聚的特点,该院审理的因“宁大10”轮沉没漏油引发的清污费用索赔纠纷共7件,标的额7600余万元。

锚定海洋生态环境保护和修复目标,宁波海事法院作为全国首家海事刑事案件管辖试点法院,目前已形成沿海市级检察院提起公诉、海事法院集中审理的海事刑事案件审判机制。该院通过与浙江海事局、浙江海警局等单位建立海事司法与海事执法、海警执法协作机制,与宁波、温州、舟山等地司法行政部门建立委托开展社区矫正调查工作机制,形成全流程全体系的联动协作,有效打击海洋环境资源类犯罪行为。同时,全力搭建海洋生态环境保护协作平台,推动形成全省海洋及通海水域协同共治,保障海洋生态文明建设。

结合海事审判实践中发现的问题,“白皮书”提出了健全海洋生态环境损害赔偿资金管理、建立海洋生态环境资源评估机构名录等司法建议,并公布了海洋生态司法保护方面八个典型案例。

江北法治建设 连续两年蝉联全省第一

法治宁波

本报讯(记者张凯凯 通讯员刘雨 何思屹)前天,记者从江北区委司法局获悉,2022年度法治浙江建设优秀单位名单于近日出炉。其中,宁波稳居设区市第一,江北以全省(市、区)排名第一的成绩上榜。

记者了解到,这是江北连续两年法治浙江考核位居全省第一,也是连续4年蝉联宁波市首位。

近年来,江北坚持因地制宜、多元融合,涌现出政务服务“一件事”集成改革、“非现场”执法、被执行人信用修复制度、行政执法“清单式”服务、宁波调解学院、农村集体资产交易“智管家”等一批具有地域特色、主题鲜明的法治“金名片”。为了推动更多法治品牌茁壮成长,江北还建立了创新项目库,确定重点培育项目及优化升级项目,制定细化方案,为法治“新苗”输送更多养分。

目前,该创新项目库已有基础项目13个、重点项目6个,涌现出了“民生小事”代表夜聊、教科书式执法、打造新时代“枫桥经验”江北模板等一批法治新亮点,其中“江北探索以创新集体资产‘智管家’全面盘活农村资源要素”被推荐为2023年度法治建设主动融入“三个一号工程”揭榜挂帅培育项目。

在“苦练内功”的同时,江北还强化借力引智,加大与高校、律所、商会等“智囊团”的合作力度,近年来先后组建了“知识产权”“凤凰行动”“涉外法律”“港航物流”等4支服务促进团队,深化涉民企法律法规及政策研究和应用,让法治创新惠及更多领域。

宁波市拟提拔任用 市管领导干部任前公示通告

经市委研究,决定将拟提拔任用的马炎波等2名同志予以公示,征求广大干部、群众的意见。现就有关事项通告如下:

- 1.反映问题的方式。在公示期限内,任何单位和个人均可通过来信、来电、来访等形式,向市委组织部反映公示对象存在的问题。以单位名义反映问题的应加盖公章。以个人名义反映问题的提倡署本人真实姓名。
- 2.要求。反映问题要坚持实事求是的原则,反对借机诽谤诬告。

拟提拔任用市管领导干部任前公示名单

马炎波,女,汉族,1985年9月生,中央党校研究生,中共党员,现任共青团宁波市委员会书记(副局级),拟任市单单位正局级领导职务。
陈建恩,男,汉族,1977年

11月生,研究生,中共党员,现任宁波东钱湖旅游度假区党工委委员,中共宁波市鄞州区委办公室主任、机要局局长、一级调研员,拟提名为副区(县、市)长人选。



昨天,鄞州区钟公庙街道后庙社区的网格员、志愿者和剪纸达人潘宁宁相聚在一起,结合全民迎亚运主题,巧手剪出“纸上亚运”。大家围坐在一起,用铅笔画

轮廓、沿画线剪镂,将亚运会吉祥物和运动项目等通过剪纸一一呈现,让大家感受到了传统文化的魅力,也激发了迎亚运的热情。(李超 王博 摄)

亚运知识知多少? 全市中小學生开展大比拼

本报讯(记者张昊)昨天下午,由市文明办、市教育局、市体育局主办的宁波市中小學生文明礼仪知识竞赛线下冠军总决赛在鄞州区东南小学(海晏路校区)举行。
“杭州亚运会共设了几个大项,多少枚金牌?”“宁波市文

明行为促进条例》从什么时候开始施行?”“水球比赛场地边线设置彩色浮标,哪种颜色的浮标表示判罚5米直接任意球地点?”“今天是亚运会倒计时第几天?”……进入决赛的6支区(县、市)文明礼仪代表队,通过脑力大比拼,展示了丰富的亚运知识和文

明礼仪常识。
《象山唱新闻、紫风铃说事会》《交接棒》《等你来》……参赛队伍还围绕文明礼仪、亚运等主题,通过舞蹈、歌唱、情景剧等进行“我是亚运代言人”才艺展示,反映宁波学生积极向上、支持亚运、参与亚

运的精神风貌。
最终,宁海县、鄞州区、象山县文明礼仪代表队线下冠军赛成绩位于前三名。本次大赛除线下冠军赛外,还开展了线上云赛,吸引350余所中小學校7万余人次参加,并从中评选出文明学习之星100名。

与中科院力学所签订战略合作协议 宁波大学将开设力学强基班

本报讯(记者黄合 通讯员郑俊朋)宁大力学学科建设再添“国字号”力量支持!昨日上午,中国科学院力学所与宁波大学签订战略合作协议,双方将在学科建设、平台共建、人才培养、重大科研项目

和重大科技任务联合承担等方面展开深度合作。
按照协议,宁大将开设力学强基班,探索本硕博连续读机制。双方共同制定人才培养方案,共同招生、共同培养、共同选题、共享成果,推动本科生进实验室、进工程项目、进攻关团队,师资互通、平台融通,为国家重大战略急需领域储备基础学科拔尖创新人才。
在此基础上,宁大将每年为中科院力学所提供力学及相关学科

2-3名博士生和一定数量的硕士生作为联合培养研究生。联合培养博士生在宁大完成基础课程学习后,将赴中科院力学所开展科技攻关。
此外,双方还将联合组建科学家工作室,开展科研合作和人才培养;整合双方科研方向和各类资源,根据实际需要联合组建若干支科研团队,支持双方共同申报科研项目

和成果奖项,共同推进成果转化。
据悉,自去年以来,宁大把提升力学学科实力作为“七大攻坚任务”之首,陆续开启与浙江大学、中国科技大学等高校的合作,并成立“双一流”建设战略专家咨询委员会,8位院士和25位顶尖学者担任委员会成员,助力宁大“双一流”建设。