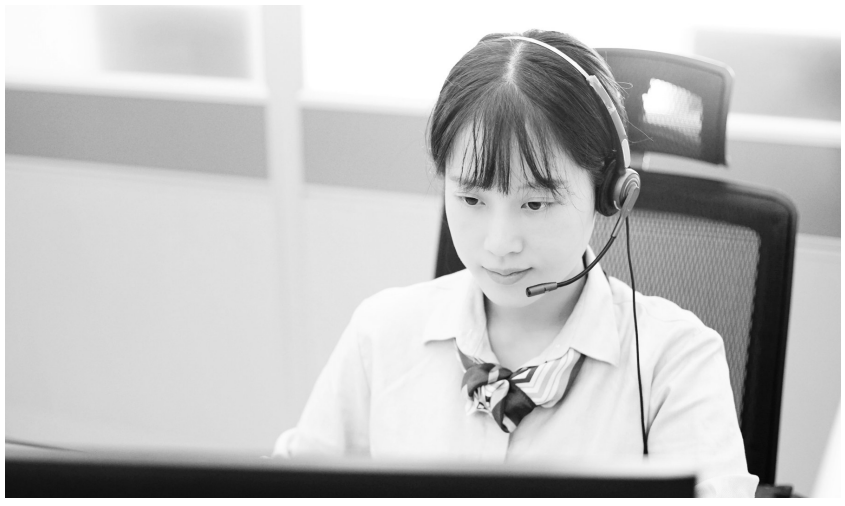
劳动创造幸福



96390清泉热线话务员接听用户来电。通讯员供图

日均受理电话1000余个

96390清泉热线：吹响全国工人先锋号

“你好，自来水公司吗？园丁街这边一个管子一直在漏水，赶紧来人看一下吧！”“我这个月的水费你能帮我看一下用了多少吗？”“我要离开宁波一段时间，水闸该怎么处理？”每一天，来自全市的用水问题纷纷通过电波传到岗员的耳中。对于全国工人先锋号96390清泉热线的工作人员而言，这就是普通的日常工作场景。

“我们通话时间被要求控制在100秒左右，不仅要快速了解用户诉求，还要用专业知识判别用户面临的情况。有些问题可能需要师傅上门维修，有些则可能是户内问题，用户简单动手即可自行处理。而第一时间快速准确地录入信息，并迅速完成派单则是基本功。”岗长章晓媛说，手口眼协调，同步工作已经成为常态。

“今天，你笑了吗？”一走进清泉热线的话务室，会发现每位岗员桌子上都放着一面镜子，上面写着这几个字。这是用来提醒岗员要时刻保持微笑和愉悦的心情。尽管用户无法看到脸上的笑容，但电话那头能感受到真诚服务的态度。

今年年初，短短十几天的时间里，宁波接连出现了三轮历史罕见的低温雨雪冰冻天气。恶劣的天气情况导致许多老小区出现大面积水管爆裂，居民的生活受到影响。

为了第一时间倾听用户的需求，清泉热线要求全体岗员以高度的责任心和使命感，加班加点，争分夺秒为用户排忧解难。饿了，在工作台上扒两口饭，哑了，塞颗润喉糖继续干，话务室是此起彼伏的热线接听话语声，每个岗员一天要接听几百个用户的电话，热线最高日话务量超过10000个。“没有想太多，这是我们的工作，我要跟姐妹们一起战斗。”已经怀孕5个多月的岗员严玲玲也在轮班坚守。每天7点不到，她就出现在单位，换上制服立马投入到热线接听，每天接听的电话超过100个，工作时间超过10小时。按照每个电话3分钟算，单纯每天通话时间就超过5小时，喉痛嘶哑在所难免。时间坐久了，她的腰背特别酸痛，需要经常站起身来转动一下身子，稍微缓解一下。

记者了解到，清泉热线自1999年成立以来，一直秉承“涓涓清泉，情系万家”的服务理念，伴随着城市的不断发展，供水用户数量从最初的4万增长到如今的165万，热线坐席从最初的2路增加到如今的20路，日均电话受理量也从20个增长到了如今的1000余个。热线开通至今，共受理各类来电380万余个，办结率达100%，处理及时率98%以上，客户回访满意率99%以上，受到了社会各界的一致好评。清泉热线曾荣获全国青年文明号、全国五四红旗团支部、全国巾帼文明示范岗、宁波市首批文明窗口等荣誉称号。

为更好地满足用户需求，近年来，96390清泉热线积极构建“互联网 供水服务”新模式。打造营业厅、电话、网络“三位一体”的“一站式”服务平台，真正实现“数据多跑路，用户少跑腿”；个人业务实现“一证通办”；十五项用水民生事项网上通办率、材料电子化比率、零跑实现率均达100%。首推国内领先的“1000”新举措。通过大数据共享平台实现用水申请资料共享，主动对接、提前介入，实现企业用水报装“1”日办结、申请“0”资料、全程“0”跑腿、接入“0”收费。每年为企业用户节省投资超1000万元，得到用户高度好评。

记者 滕华 通讯员 林涵

奋力打造全国文明典范城市

■“我在天童修古道”系列报道

五一小长假 天童古道迎来了小小志愿者

活动现场。记者 张培坚 摄

“这里是我们施工地点了吗？”“带上安全帽，准备动工！”昨日，天童古道迎来了一批小小志愿者，最小的志愿者才1岁半，他们都在家长的陪伴下前往。

4月15日，宁波晚报联合东吴镇发起“我在天童修古道”活动，向全市招募志愿者，相约“手作步道”。自活动启动以来，组织方收到了数百位志愿者的报名，一批又一批的志愿者来到天童。

“咚咚咚！”古道边上，双胞胎丁鑫宇、丁鑫辰正干得起劲儿。一个负责把土刨松，一个负责把石头放上去用榔头敲实，不一会儿就满头大汗了，他们高兴地说：“修古道还是有点累的，但是很有意思，下次如果有这样的活动还要来参加。”

“平时学习都挺忙的，趁着五一，就想着可以放松下，释放一些压力。”鄞州外国语中学初三年级赵涵雅一家都来了，还带了老外婆。在上幼儿园的7岁小朋友陈子钦带上了爸爸妈妈还有外婆和妹妹，早晨6点就从海曙赶过来了，他们说：“看着外面高速上各种堵车，还不如来山里玩有意思。”

华泰小学的周凡芷是跟着爸爸来的。“其实，是我妈妈报的名，但是派出的是我和爸爸。”小姑娘说着就笑了。周爸爸是一位建筑工人，从事施工作业已经很多年。他修复的古道，被公认为是“最结实”的路段。“原来我的爸爸这么厉害！”父女俩在现场配合默契，一个挖土，一个填石头，忙得不亦乐乎。

五一小长假，每天都有40多人到天童修古道，参与志愿活动。或许，没有了学业的烦恼、没有了工作的牵绊，避开出行高峰，来到幽静的天童古道感受大自然，亲手铺就“手作古道”也是不错的选择。

如果你也想加入志愿活动，不妨添加微信客服报名。

记者 章萍 薛曹盛 林涵茜

学习百年党史 汲取奋进力量

工行宁波市分行举行“我想对党说”青年员工主题演讲比赛

“百年的风雨，留下了不变的信仰和不懈的追求，党员的行动诠释着对人民的庄严承诺，作为新时代的工行青年员工，就要‘学党史、强信念、跟党走’，将党员底色融入本职工作，切实增强比拼、实干、协作、斗争四种精神，让自己的青春因党徽而闪耀光芒……”这是工行宁波市分行“我想对党说”青年员工主题演讲赛决赛现场中来自分行本部的选手徐左一对党说出的心里话。

4月27日，在工行宁波市分行“我想对党说”青年员工主题演讲赛决赛现场，来自辖内各单位的6名选手围绕“百年初心路 奋进工行情”这一主题展开演讲，讲述了工行青年对党的百年伟大奋斗历程的感悟，以及如何继承发扬优良传统，践行历史使命的决心。该活动得到了辖内青年员工的积极响应，预赛期间共计收到参赛作品19个，有效激发了全辖青年员工学习党史的热情，营造了“学党史、强信念、跟党走”的良好氛围。

据悉，“我想对党说”青年员工主题演讲赛是工行宁波市分行贯彻落实党史学习教育有关要求，开展“庆祝中国共产党成立100周年”实践活动之一。今年以来，该行已组织开展了“为党旗添彩 为健康加油”系列活动、主题党日、团日活动等形式多样、内容丰富的主题宣传教育活动，引领工行员工坚定共产主义信念和中国特色社会主义共同理想，不断把崇高理想奋斗的伟大实践推向前进。

记者/周静 通讯员/徐文蕾