

休息时间咋还接到回访电话

相关部门:休息时间回访可提高成功率

市民反映

周末接到回访电话,不知是真是假

最近,周末晚上8点左右,胡先生还接到了回访电话,但是电话拨打的时间让胡先生心里犯嘀咕:节假日的晚上进行工作方面的回访,这有些不合常理,为何不选择在正常的工作时间进行呢?

本报记者 张玉岩

周末晚上8点左右,胡先生接到一个电话,在听完话务员简单的介绍之后,胡先生才明白原来是进行燃气使用的回访工作。尽管配合做完了回访,胡先生心里还是在犯嘀咕:怎么会在周末的晚上进行用户回访呢?这个电话究竟是真是假?

几经求证之后,胡先生终于确认回访电话是真的。不过在休息时间进行回访,总会让人觉得不够正规,回访人员的真实身份也让人怀疑。

记者咨询了济南两家燃气公司的工作人员。工作人员介绍,回访电话通常是有针对性的。主

要是拨打过公司热线的客户进行回访。此外,有时还会进行客户满意度回访,不过这些受访对象都是随机抽取的。比如港华燃气,每个月会在辖区内50万用户中随机抽取60名,进行客户满意度回访。

济华燃气公司工作人员介绍,只会对拨打过客服电话有诉求的用户进行回访。另外,新通气的小区 and 正在进行施工的区域也会进行一些回访,沟通在使用或者施工方面碰到的问题。

不过在时间选择上,两家燃气公司工作人员均表示,回访电话通常都是在工作时间进行的。

小贴士

区分回访电话真假 看其是否推销产品

买车之后,4S店会回访,买了保险,保险公司又要回访,在银行办理了业务之后,银行还是会回访。有些市民甚至用手机浏览了网址网页,接着就有公司打电话“回访”,趁机推销产品。“回访”的电话太多,让不少市民不堪其扰。不少市民都有把回访电话标记为“骚扰电话”的经历。

港华燃气工作人员介绍,如果是专业回访,通常情况下首先会自报家门,简单介绍自己的身份。区分回访电话是真是假最简单有效的方法,就是看回访人员是否进行推销,“燃气公司工作人员回访不会进行任何产品的推销,也不会过多了解用户的个人信息,如果是问一些比较敏感的个人信

息,包括推销相关产品,肯定就不是公司的回访电话。”



部门回应

休息时间回访,成功率会更高

港华燃气公司工作人员介绍,在公司内部,回访电话就分为两大部分,一部分是热线部门对拨打过热线的客户进行回访,解决燃气使用过程中出现的问题,另一部分是服务督查部门进行客户满意度回访。此外,除了公司内部的回访,市政系统、市长热线、年底行风评议也都会对用户进行回访。

小于就曾经在学生时代做过社情民意调查的兼职,调查通常采用电话问卷的方式。小于说,整个调查问卷持续的时间大约有10分钟,要把每道题目完整地念下来,

提供四个选项,从满意到不满意。需要受访者从中选择一个,如果选其他,还要把受访者的个人意见记录下来。一般回访的时间是下午或者晚上。如果碰到没有时间做回访的,或者问题回答到一半就不耐烦的,都属于无效问卷。

在回访时间上,选择下午或者是晚上,周末也会回访,并不分具体的时间段。“晚上进行回访,获得有效问卷的几率反而更大。因为这段时间打电话,受访者的时间比较宽松,精力比较集中,更有耐心回答相关的问题。”小于说。

经五路小学有个“学科首席工作室”

6位“学科首席教师”当“领头雁”

在济南市经五路小学,有个“学科首席工作室”,涵盖语文、数学、英语、艺术、体育和综合六门学科。“学科首席工作室”有6位首席教师,作为“领头雁”引领各学科团队。不仅如此,作为经五教育集团的龙头学校,这里的优秀教师也在集团内走校,惠及各个成员学校。

本报记者 李飞

成立学科首席工作室 学科首席教师成“领头雁”

“教师决定学校发展的走势。作为校长要因校制宜不断尝试一些新做法,通过学校发展教师,通过教师发展学校。”济南市经五路小学校长阎莉说。

在经五路小学,有一个面向骨干教师层面的学研型教师团队——“学科首席工作室”,分为语文、数学、英语、艺术、体育、综合六大学科。每个学科各有一名“学科首席教师”,他们以“领头雁”的身份引领各自的学科团队。

每一年,这个团队都要面向教学一线选拔学校内各学科的名师。比如,语文学科的首席教师王振红老师,虽然在学校内不担任任何行政职务,但校区内所有语文学科的教研活动都由其负责。

校长阎莉介绍,数学学科首席教师王莹在成为首席之前,没有获得过很高规格的美誉,但是她的教学非常扎实,而且不走寻常路,常常有自己的思考。学习《长度单位》这个单元,她的数学课都是在操场上完成的,她从指导学生间接体验入手,一开始让学生迈步子、伸手臂,用尺子测量,进行估算,然后让学生排成一队,沿着操场的跑道先走一走100米,用所花的时间感受100米的长度。最后,她带着三年级的

孩子坚持跑完了1000米,让孩子亲身感受1000米到底有多长。“孩子们既明白了数学知识,又锻炼了身体。”

据介绍,学科首席工作室是学校最有影响力的学习型组织,以名师工作室主持人为导师,实行导师培养负责制,名师与工作室每个成员签订培养责任书。

英语学科董敬文老师的教学一直得到老师们的认可,被推评为学科首席,她带领一群志同道合的老师共同开展研究活动。“自从这个团队成立后,英语学科赛课更加成熟,成绩越来越突出。”该校教务处李丽主任说。

“我们以学科工作室为阵地,有针对性地对教师的专业发展进行合理的定位,助推,并最终为老师们找到适合自己的、独具特色的发展之路。”校长阎莉表示。

学科优秀教师集团内走校 惠及各个成员学校

从2013年至今,为推进教育均衡发展,市中区先后成立了经五、胜利等20个教育集团。经五教育集团以经五路小学为龙头学校,包括经纬小学、经八路小学、经九路小学、泉润小学共五个校区。

“在我们经五教育集团,资源共享、互助提升是共同发展的重要原则。”经五教育集团理事长、经五路小学校长阎莉说,经五路小学用自己的优质资源带动“伙伴校”的潜力资源,成为它



数学学科首席教师王莹带着学生在操场上体验1000米的长度。(校方供图)

义不容辞的责任。“教师走校”搭建起辐射平台,优质师资尤其是“学科首席工作室”的首席教师为各校区课程改革与创新注入新活力。

2013年年初,经五教育集团率先实行“6+X”交流模式,即经五校区除了派出6位固定交流的干部教师外,还派出英语学科首席教师董敬文作为其中的“X”在各个校区“走校”。她曾跨两个校

区共同执教三年级的英语教学。前半周在这个校区上课,后半周再到另一个校区上课。

“董老师利用这种优势带领多个校区的英语学科团队共同研究,在兄弟校区承办的教学研讨会上,执教典型研究课例,不同校区的英语课堂同样精彩。”阎莉说,在董老师的带领下,英语学科团队的梯队建设也成效显著,全国赛课、省市赛课以及

基于学生的多项小课题研究成绩名列前茅,涌现出多名优秀青年教师。

“不仅仅是这一位教师,各学科教师,学科工作室在多个校区间广泛开展不同层面的‘走校’活动,昨天我在你的课堂上,今天邀请你到我的团队来,教师进一步动了起来,课堂进一步活了起来,充分盘活了优质的课程资源。”阎莉说。