



12315接线员立足岗位展现巾帼风采

假日值班保证消费者权益

文/片 本报见习记者 许妍

乐业

12315接线员

日照市工商局12315申诉举报指挥中心(以下简称12315)自2006年8月份正式运行以来,历经7年的建设,已逐步形成了以工商部门行政执法体系为主导,以政府维权协作网络为基础,以大中型企业维权网络为外延的相对完善和稳定的组织架构。12315现有工作人员5人,其中女性职工3人,负责接听电话,是一支精锐而又勇于创新、乐于挑战、朝气蓬勃的巾帼队伍。

学习业务无界限 接听问题大小不一

9月25日,记者来到12315,一进门就听到工作人员在接一个电话:“您好,药店购药不开发票这个问题属于税务部门管理,您可以拨打12366反映,我们也可以帮您移交,您的账号是多少,我帮您移交一下吧。”

12315指挥中心每天接人的电话,涉及的问题大到车子、房子,小到鞋子、杯子;遇到的消费者既有通情达理的,也有怒气冲天的,甚至还有言语粗鲁的。

“经常有消费者直接打电话问不属于工商部门管理的问题,‘我家房子裂了你管不管啊’、‘我停车被乱收费了怎么办等等’。”一位工作人员对记者说。

据了解,12315的工作人员每天接的电话有70%-80%都是咨询的电话,申诉举报录入的只占总接听电话的20%-30%。

而在咨询电话中又有30%左右不在工商部门管理范畴内。对于这种情况,工作人员仍然认真地对方解释,并指导该找哪个部门反映。

“我们平时都会关注政府各个部门出台的各种文件以及各种法律法规,在掌握好自己的业务的同时,我们还必须了解其他业务,这样才能给咨询、投诉的消费者恰当的回复。”该工作人员告诉记者。



12315申诉举报指挥中心的工作人员在值班接听电话。

过节加班是常事 5年回老家两次

12315和其他政府部门不同,每一天都有消费者通过电话或者现场来咨询或者申诉。“我们中秋节、国庆节、春节等节假日都会安排值班人员,保证消费者在节假日权益也能得到正常维护。”一位工作人员向记者介绍。

而已经在这个岗位上工作了五年的弓弘经常在大年三十还坚守在工作岗位上。“我老家在江西,在日照工作了五年,只回过老家两次。”她说。作为12315申诉举报中心班长,去年的3.15消费者权益保护日,单日受理200多条热线电话,延长人工值守至晚上十点多,怀孕六个多月的

她,仍然坚持以身作则。

贴心“门前”服务 设立维权服务站

12315结合国家工商总局的五进工程建设,积极扩展维权网络,延伸维权触角。目前,已在全市2035个行政村、85个城市社区、102家商场、162家超市、189个批发和农贸市场、76家生产企业、58个学校和115个旅游景点建立了“12315维权联络站”,“一会两站”100%覆盖全城市县,基本满足了广大消费者“投诉在家门,维权不出村”的需求。

通过对12315申诉举报系统受理的数据进行综合分析,采取行政约谈的形式。定期召集相关企业就消费者反映较为集中和突出

的问题进行通报,指导并督促被约谈企业查找问题根源及时进行整改。

与全市25家大中型商场超市、3家电信运营商、24家汽车4S店和21家美容店建立起消费维权绿色通道的工作,设立“12315维权服务站”,由企业确定专人与12315指挥中心形成点对点的直通互动,力争做到消费纠纷不出店就能解决。

如今“12315”已成为家喻户晓的著名品牌,成为替广大消费者排忧解难的“民心工程”。2011年日照市工商局12315申诉举报指挥中心被省局表彰为“12315维权先进单位”,被团省委授予省级“青年文明号”荣誉称号,得到了省局、市局及地方党委政府的充分肯定。

沈海高速日照北收费站“女子魅力中队”

微笑点头迎接每位过往司机

乐业

高速收费员

她们是收费站上的风景,在节假日坚守一线,每天完成着几千次的伸手、转体、点头的动作;总是面带微笑,把最好的服务送给每一位过路者。她们,就是沈海高速日照北收费站女子中队的收费员。

8位年龄不一的女子,一天8小时的枯燥工作,陪伴她们的,只有轰鸣而过的车辆、漫天扬起的尾气。25日,记者来到收费站,近距离了解这些女收费员的工作与生活。

本报见习记者 林萍

四千多次点头问候 面带微笑完成工作

沈海高速日照北收费站作为从高速进入日照的一个窗口,代表着日照的风貌,所以这里特地成立了女子中队,挑选服务质量最好、笑容最打动人数的收费员,迎接来自五湖四海的过路者。现在的女子中队共有8人,分别是高瑛、刘庆梅、徐聪聪,还有5位来自山东外国语职业学院的实习生李亚楠、李艳泽、王玉青、孔腾腾、邢雪,她们笑称自己是“女子魅力中队”,以文明服务、微笑服务著称。

34岁的高瑛是女子中队的队长,自2003年到收费站工作,她已经呆了整整10年。10年,她把一个女人最美好的青春全部献给了高速收费站,而换来的,却是日益粗糙的面庞、对家人极少的陪伴。

据高瑛介绍,收费员需要做到招手示意司机停车,面向司机点头问好,接卡转体到工作台刷卡读取信息,转体等待司机拿钱,接钱后转体打票找零,再转体将钱和票交给司机,点头招手示意司机走好七个步骤,整个过程收费员都要面带微笑完成。夏季旅游高峰期,日照北站每天经过2000多辆车,点头就要点4000多次。

“一天下来,光点头就把人点晕了。”高瑛笑着说,“我们对每一个动作都有严格的规范要求,经过无数次的训练,她们每天挺直腰杆,在只有3平方米左右的收费亭里,重复着看似简单



收费员们用最美的微笑迎接每位过路者。本报通讯员 王海 摄

的动作,不断伸手、转体、点头,对每一位司机保持露8颗牙齿的微笑,一坐至少2个小时才能临换休息,客流量大的时候,更是几乎要一个人干一整天。

与家人难聚首 愧对亲人孩子

收费员的工作,一到节假日便更加忙碌,全员在岗,她们陪伴家人的时间便很少。

高瑛的女儿刚上小学二年级,在收费站工作的10年里,她很少陪孩子出去玩。“正常情况下,我们每周有一个人休班,很长时间才能轮到自己,刚好是双休日休假,可以陪孩子。”高瑛说。而暑假,又恰好是日照的旅游高峰期,整个假期,高瑛都没能带女儿出去玩一次。

“孩子经常问我,妈妈,你什么时候陪我出去玩?我总是回答她,等妈妈休班的时候就带你出去。可休班,总是遥遥无期。”高瑛无奈地说道。

刚做了妈妈的徐聪聪现在还在哺乳期,孩子已经10个月了。“我每天中午要回家给孩子喂奶,来回光在路上就得一个小时,几乎连饭都顾不上吃,就得匆匆赶回来。”徐聪聪说道。“可是再苦再累,孩子得好好照顾,工作也要认真完成。”

司机的关爱 让人心暖

当司机经过收费站时,短暂的正面接触中,她们的微笑却经常换来对方冷冰冰的一张脸,心里特别难受。而司机的一个微笑或者问

候,却常常让她们感动很久。

“24日那天天特别冷,我们穿着短袖上班,有位司机经过,朝我微笑了一下,说道,姑娘,天冷了,穿长袖吧,不然对身体不好。”刘庆梅讲述起刚刚发生的事情仍然很是感动。

“我当时心里一下子暖暖的,特别感动,一整天心情都很好,工作也觉得更加有激情。我们要求的并不多,只要可以回报我们一个微笑,就很满足。”她说。

收费员每天坚持微笑,而在每天接待的车辆中,能反过来对收费员们说声“你好”或“谢谢”的驾驶员,又有多少?但她们还是始终如一,坚持着用微笑面对五湖四海的司乘,用微笑处理矛盾纠纷,甚至用微笑忍受无理取闹与谩骂。她们,是高速公路上的微笑使者,高速公路上最美丽的女人。