

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

解烦心连民心的“总联络人”

——记北京市保障房中心接诉即办平台业务联络员吴雷

□本报记者 盛丽

“您好，请问您对本次诉求的处理是否满意？”听到满意的答复后，吴雷悬着的心放了下来。作为北京市保障房中心接诉即办平台业务“总联络人”，一年来，他和伙伴们从每一件小事做起，尽最大努力实现居民的每一个合理诉求。截至目前，这个团队已累计签收市12345市民服务热线网络派单2100余件，有效办结和回访近1800件，平均满意率近90%。

角色转变 开启“听觉盛宴”

一年前的年底，吴雷被调整到一个新的岗位——北京市保障房中心接诉即办平台，成为了这里的一名业务联络员。面对全新的挑战，他铆足了劲头。因为接诉即办平台的日常工作，看似简单，但却不易。虽然出身基层，有近2年的接访经验，但为应对好工作内容的转换，他和5名小伙伴接受了严格的岗前培训。

处理原则、话术标准、办理时限要求……培训中，大家一刻不放松，不断思考研究以便更迅速达到业务要求。“你们听，这个解答细节的表述就不太恰当。”“还真是，有点生硬。”大家边听取办理录音边找问题、查漏洞。经过近一周系统的岗前培训，吴雷和小伙伴正式进入角色，接入市平台派单系统，就此开启了近365个日夜，7×24小时无缝对接市平台的值守任务。

电话沟通是接诉工作中重要的组成，吴雷将它形容为“听觉盛宴”。“我们接到的电话很丰富，会遇到不同的人，语气、语速、说话方式、表达习惯都不



同。有时像汹涌澎湃的摇滚乐，有时是温柔典雅的钢琴曲。面对这些，我们的目标就是当‘演出’结束，观众能满意地走出‘演播大厅’。”吴雷说。

工作中，吴雷和伙伴们坚持从每一件小事，每一个细节做起，尽最大努力实现居民的每一个合理诉求。“喂，您好，是李女士吗？”吴雷电话联系的李女士是燕保·马泉营家园的一位公租房租户。不久前，她拨打12345提出了提高租务服务质量的诉求。但因为接待现场的物业工作人员接触岗位不久、业务不熟练，没有准确帮助她解答问题。不仅耽误了居民时间，还引发了居民的不满。

接到该诉求工单后，吴雷立即拨打这位居民的电话。沟通中，他得知李女士是位怀孕8个月的“准妈妈”。他提出了第一

个问题：“您来物业办理业务时，现场的工作人员给您拿凳子坐着了么？”在和李女士核实完情况后，他承诺会将事情按照规章制度处理妥当。

吴雷迅速调取现场监控，又和项目工作人员进行了充分核实后。快速形成了详细的文字说明。这时，吴雷再次拨通了李女士的电话。电话中，他不仅将相关情况进行沟通和说明，刚拥有“奶爸”身份的他还和李女士分享了“育儿经”。“您的解答特详细，说话的语气也很亲切，太感谢您啦。”经过半个小时的沟通，李女士的诉求得到了回复。

耐心倾听 把租户当亲人

北京市保障房中心接诉即办分中心的日常工作，除了按照要求完成12345日常工单的办理之

外，还提供现场咨询服务。“我们在工作中坚持‘想租户之所求、解租户之所急、排租户之所忧’的服务理念。”吴雷说。在吴雷和伙伴们看来，租户就是亲人。

2019年6月，来访人王女士第一次“登门”就给吴雷留下了深刻的印象。“60多岁的王阿姨一进门就对我说了一句‘小伙子，你坐下。快听阿姨唠唠叨叨。’”吴雷回忆说。随后的20多分钟，王阿姨不间断的介绍了她家的情况。他频频点头，耐心的倾听着。期间，吴雷几次尝试插话，都没成功。“王阿姨没有太多的诉求，就是拿到公租房摇号结果后正在等待工作人员通知选房，但是号码排号靠后，最终不能入住有点担心。因为惦记这个事，连续好几天都没休息好，她就是想找个人倾诉一下，希望把心中的这些焦虑的情绪疏解一下。”吴雷说。

“小伙子，太好了，阿姨这些担心也有人能听了，跟你聊完心里透亮多了。”王阿姨笑着说。为了能让王阿姨保持乐观心态，吴雷主动提出请她每周来一次，陪她聊聊天。从那天开始，每周三下午，吴雷都提前查询好剩余房源情况。他早早来到门口，迎接王阿姨的到来。通过8周的倾听，王阿姨的情绪逐渐平稳，从前因为惦记排序，晚上入睡难的情况也有所缓解。“小伙子，阿姨家已经接到选房通知了，谢谢你能在阿姨担心的这段时间，听阿姨唠叨，给阿姨宽心。”王阿姨感激地说。

“在诉求人反映问题和解决问题的过程中，要从学会倾听开

始，懂得倾听中换位思考、倾听中感同身受。这也是北京市保障房中心接诉即办平台对每位工作人员的基本要求。”吴雷说。

强化内功 提升矛盾化解能力

在近一年的接诉即办工作开展中，吴雷深刻认识到一个诉求工单处置效果的好坏，不仅仅要看事情本身解没解决，更应该关注的是诉求人从内心是否真正接受了你的处理方案，归根结底还是人与人的沟通。

因保障房中心目前持有运营的公租房里居住的多为本地居民，为了更好地帮助外地籍贯的工作人员适应接诉即办工作，吴雷经常组织他们观看有关基层服务类题材的影视作品。“就是要让大伙儿充分感受北京本地人的日常生活，体会家长里短。通过观看这些影视作品，可以帮助大家探索、发现自主服务的动机，使沟通时的切入点更精准，更让人舒服。”吴雷说。

业余时间，吴雷组织大家观看《小巷管家》。每天下班，他还会找来一些有关北京人生活的书籍来，边翻边记录，第二天与大家分享交流。这些“功课”逐渐成为接诉即办工作平台工作人员业余交流互动的主要方式。

在吴雷和保障房中心所有的接诉即办人员看来，平日里所有的努力，就是为了能看到诉求人灿烂的笑容和离开时轻快的步伐，“按照工作要求及相关规定，我们一次次上门、一通电话，真的用实际行动解决诉求人的揪心事，我们的内心自然‘春暖花开’。”

李珊珊：“码农”世界里的巾帼红

□本报记者 石海芹 通讯员 李梦莹

李珊珊是首钢矿业公司计控检验中心信息开发中心软件开发人员。在她的世界里，没有完美的程序，只有适合现场的系统。因为bug的存在，需要不断发现、修改、测试，反反复复，而她也正是在周而复始的修复过程中，慢慢成长。

MES系统是首矿的“王牌”系统。2019年，计控检验中心承接了众兴集团大中矿业MES项目，但这个项目与首矿在用的系统有所不同，它更侧重于采矿生产管理，并包含了地采生产业务。

在这个项目中，李珊珊负责生产模块的开发。由于前期参与其他项目，错过了该项目前期的现场调研及蓝图设计阶段，她进项目组时，项目已经进入系统设计阶段。而且在这之前，她几乎没有接触过地采生产，对地采工艺、生产流程、业务管理更是一无所知。她感觉压力大。但是，对于李珊珊来说，压力也是动力，既然接到了任务，就必须竭尽全力。那段时间，白天她学习地采工艺，向项目组同事请教业务流程；晚上回到家后她顾不上照顾孩子们，抱着一摞采选工艺图，对照现场调研报告及蓝图规划报告，结合用户各类经营管理报表，梳理生产业务。



经过3个多月的努力，一套以工艺工序为主线，覆盖生产计划、进度、库存、验收全流程的生产管理系统诞生了。这一系统生产模块包含80多项系统功能，并针对实际生产管理的业务流程较灵活、指标数据繁杂、计算及统计方法不够统一等特点，研发出生产基础信息、业务信息可配置的信息系统，增强了系统的业务可拓展性。李珊珊的努力得到了项目组负责人和业主的高度认可。她说：“在程序员的世界里，隔行不隔山。她要做的就是‘攻克隔行的

专业’‘梳理隔山的业务’‘完成实用的程序’，从而实现业主需求。”很多项目在开始阶段，业主会从宏观角度表达自己的需求，而程序员则需要深入分析，了解一个需求对应几个模块、涵盖几十项功能，更需要知悉几百项指标、数据；数据采集时，程序员需要将几万条用户各类基础数据进行分类、导入，最担心的就是分类体现不明显、不对应。面对一个个棘手的问题，程序员需要付出大量的时间，把节假日当工作日，把夜晚当白昼，这都是常事。

“李工，下周我们要进行系统演示，我刚收集好原料和选矿的精密点检数据，麻烦你下周一前能不能导入系统？”又是一个周五的下班时间，李珊珊又接到用户这样急切的要求，她照例毫不犹豫地回答：“没问题。”放下电话后拨通了爱人的电话，叮嘱一定要准时去接孩子。

放下电话，李珊珊开始整理数据、检查数据、发现问题，进行数据调整，然后开始第二轮、第三轮的检查，直到理顺了所有相关数据。接下来的两天周末时间，李珊珊行走在数据和代码之间，从数据格式到数据准确性进行层层把关，一遍遍检查，一遍遍修改，最终圆满完成这项工作，确保达到客户进行系统演示的条件。李珊珊说，这样的工作模式，也练就了自己勤思考、高效率的工作风格。在项目中，不论时间地点，用户的需求就是第一位；项目能顺利上线应用，能为用户带去价值就是最高位，而她，只不过是为此多付出了一些时间。

如果把一项工作看作一张答卷的话，李珊珊的要求必须是“满分”。为此，她认真敬业，甘于付出，并且努力做到最好。

今年“三八”节前，她接到了

单位工会的电话，恭喜她获得2019年度“首钢巾帼标兵”，并邀请她参加纪念“三八”国际劳动妇女节表彰会线上交流活动。虽然手里有满满的工作安排，李珊珊完全可以婉拒这项活动，但她还是说：“放心吧，保证完成任务。”没有人知道正是那几天，还不到3岁的小女儿胳膊骨折了。孩子小，胳膊固定起来自然会哭闹，她每天都是提心吊胆，坐立不安。这种情况下，她并没有退缩。虽然是线上交流，不需要背诵，但李珊珊丝毫没有放松，完成交流稿件后，开始一遍遍的读稿。为了能达到更好的交流效果，她提前下载了线上会议软件，并邀请工会连线，进行着自己一个人的彩排。李珊珊说：“编程时间久了，脑子里只有代码，人都变‘轴’了，干啥事都想一遍又一遍的反复‘测试’，直到项目上线。”

不论是项目管理、技术研究，还是紧急任务，李珊珊总能不断迎接新挑战。她对自己编写的程序精雕细琢，对自己的人生精益求精。她说：“在不断追求的过程中，多付出一分努力，自然会多一分成长。也一定会遇见更好的自己，谱写出不一样的‘码农’奇迹。”