

# 服务前线的“耳麦天使”

《追梦奋进长治人》

## ——记山西联通服务明星长治投诉处理中心温娇娇

本报记者 韦婧 通讯员 李向丽

温娇娇,长治联通客户投诉处理中心组长,曾多次评为“投诉处理能手”。二十年来,她始终如一地奋战在服务的第一线,以无比的耐心和细致,倾听着每一位客户的声音;用专业知识和温情沟通,解决他们的疑虑;以细心服务赢得了客户的信任和赞誉,成为大家心中的“耳麦天使”。

练好基本功,技艺日臻精。面对客户投诉,温娇娇聆听他们的诉求,解决他们的问题与疑虑,让每一位打来电话的客户满意地挂掉电话。这并非偶然,而是源于她对知识的不懈追求和对技能的精进磨练。温娇娇不仅深入钻研公司各项业务种类和办理流程,更是广泛涉猎《电信条例》《民法典》《消费者权益保护法》等法律宝典,以及《金字塔原理》《客户关系管理》等相关书籍。长期储备的多元化知识,如同她手中的利剑,让她在处理客户投诉时游刃有余。

即便是再棘手的问题,温娇娇都能想到办法巧妙化解。

当好贴心人,温情暖人心。在服务的舞台上,温娇娇以一颗细腻的心,赢得了客户深深的信赖。一次,她受理了一位因连续几个月产生高额话费而投诉的客户,电话接通的瞬间,温娇娇能感受到客户强烈的不满,于是她用平和的语气安抚客户,耐心地倾听客户诉求,让客户充分地感受到被理解和尊重。待情绪稍微稳定后,她细致地询问了话费的具体情况,经过耐心查询和计算,发现问题出在用户办理的呼叫转移服务上。于是,温娇娇向客户详细解释了话费的构成,还指导客户如何通过网上营业厅自行查询,帮助客户做到心中有数。挂掉电话那一刻,客户原本的愤怒早已化作感激与赞赏。

当好领头雁,翱翔显英姿。温娇

娇不仅在个人服务上表现出色,在团队管理中也展现出了非凡的领导才能。自去年担任投诉处理组长职务后,温娇娇暗下决心带领团队干出好成绩。她坚持先行一步,率先到岗,无论是节假日还是紧急情况,她总是冲锋在前,确保了特殊时期投诉处理工作的及时性和高效性;在她的倡导下,团队开展了“师带徒结对子”竞赛活动,在“比、学、赶、帮、超”中不断精进,助推每一位组员绽放出属于自己的光彩。2023年,温娇娇带领团队荣获“山西联通客户投诉处理技能竞赛”团体二等奖、“提服务、解难题”劳动竞赛一等奖。在今年的“热线服务提升”活动中,团队综合表现再创新高,全量工单处理率在上半年达到了96.12%,位列全省第三。

“客户选择我们,就是对我们最大的信任,处理好每起投诉,为客户排忧



工作中的温娇娇。本报记者 韦婧 摄  
解难,不让客户流失,是对客户和公司最好的回报,也是我坚持不懈的初心。”温娇娇说。

## 潞州区佳美绿洲社区

### “红管家”工作法 提升居民幸福感

宋佳佳

近年来,潞州区太西街道佳美绿洲社区坚持党建引领,以“居民有需求,社区有服务”为工作理念,不断健全完善社区治理体系,擦亮“红管家”党建品牌,共筑平安幸福家园。

佳美绿洲社区共有13个居民小区,64栋居民楼,常住人口6200余人。由于辖区老旧小区多,公共设施陈旧老化,居民利益诉求多元化、意见难统一,小区治理一度成为社区治理的难点和重点。为此,该社区充分整合辖区阵地、人才、物资等资源,并与辖区20余个职能部门、行业党组织签订共建协议,组建“红管家”党建联盟,形成了组织共建、活动共联、资源共享的基层工作格局。

“和社区建立紧密联系以来,漳泽农商银行与社区共同开展了多种形式的共建活动,持续加强沟通与合作,切实为社区居民办实事。”长治漳泽农商银行保宁门支行行长冯娜娜说。

同时,佳美绿洲社区根据200余名在职党员的职能和特长,组建了集信息收集、矛盾调解、便民事项代办等为一体的“红管家”服务队,下沉至16个网格、64个楼栋,为辖区居民提供各类志愿服务。

“社区共建工作始终以居民期盼为努力方向,充分发挥共建资源、创新和服务优势,着力打造有特色、有影响、有实效的基层党建共建模式,实现单位、商户、居民亲如一家。”佳美绿洲社区党委书记、主任宋琪说。

得益于“红管家”小区治理工作法运用的还有景山花园小区。该小区在过去一段时间因为原有物业公司突然辞职,导致小区管理混乱。“红管家”服务队在了解情况后,由小区党支部牵头,物管会组织,通过住户走访、组织协商,物管中心推荐优秀物业,法律顾问全程指导等一系列流程,最终成功选聘出新的物业公司,让小区恢复了往日的和谐稳定。

“去年,之前的物业突然不干了,九月份垃圾也没人处理,小区里所有的灯都是黑的。而现在的物业,只要打电话,随时随地都能来解决问题,非常好。”景山花园小区居民任清满意地夸赞道。

针对辖区老年人多的情况,社区“红管家”在原有服务的基础上,将各类文化活动融入养老服务中,积极探索社区“文化养老”新模式,老年民乐队、老年模特队、家政服务队等志愿服务队不断涌现,让更多的老年人乐享生活。

自运用“红管家”小区治理工作法以来,佳美绿洲社区里的邻里关系变得和谐友善、居民的诉求响应变得及时高效、居民的文化生活也变得更加丰富多彩,这不仅提高了辖区居民的幸福感和满意度,也进一步增强了广大党员的荣誉感和使命感。

## “藏蓝”身影守护“金黄”秋收

本报记者 许福勇 常乾栋

金秋十月瓜果飘香,上党大地迎来了一年中最为绚烂多彩的丰收景象。在这片希望的田野上,长治公安民辅警深入田间地头,访民情、听民意、解民忧、护民安,为群众提供优质、高效的服务,筑牢秋收安全屏障,绘就出一幅幅平安和谐的秋日画卷。

### 民警化身“庄稼汉” 田间地头暖人心

国庆期间,壶关县公安局树掌派出所民警巡逻途中,发现一位老人独自在田间劳作,经过短暂交谈得知,老人的儿子外出务工无法回家,他只能自己一袋袋将玉米背回家。了解情况后,民辅警连忙上前接过了老人手中的农活,大家分工明确,这边镰刀砍、那边用手掰,与老人共同劳作,仅用半天就将一亩多地的玉米全部帮老人收回了家。

“你们就像我的亲人一样,帮我收回了玉米,没有你们的

帮助,我一个人不知道要收到什么时候,真是太感谢你们了!”看着院子里一堆堆金灿灿的玉米,老人乐呵呵地说。

### 安全宣传播心间 筑牢秋收防护网

“大家种地挣钱不容易,千万要防范电信诈骗……”在沁源县景凤乡的广袤田野上,沁源县公安局景凤派出所的民辅警们正深入田间地头,与农户们亲切交谈,送上精心准备的安全防范小贴士。

进入农忙时节,也是各类盗窃、诈骗案件高发期,为此,景凤派出所组建了多支由民辅警和义警组成的“宣传小分队”,采取设置临时咨询点、发放宣传手册、悬挂横幅、制作警示展板等方式,走村入户,深入山庄窝铺和田间地头,面对面地向群众普及法律知识,耐心答疑解惑,在与农民朋友分享秋收喜悦的同时,提醒他们提高警惕,防范网络诈骗等各类犯罪活动,守护好

自己的“钱袋子”。

### 调解纠纷促和谐 共绘秋收新画卷

连日来,市公安局潞城分局根据农忙时节的治安特点,强化巡防力量,组织民辅警深入田间地头、村庄农户、村街小巷,对重点区域及治安复杂点开展重点巡逻和矛盾纠纷线索摸排,切实提高见警率和管事率,降低发案率,切实守护人民群众财产安全。

“感谢你们出面调解!”10月5日,潞城区成家川街道某村村民郑某在收割玉米时,因天黑光线不好,不慎将地邻王某的玉米碾坏了一垄。次日,王某发现后,找郑某理论,双方就补偿金额始终不能达成一致。成家川派出所民警在走访中了解情况后,从当前玉米销售市场实际行情、邻里守望相助等出发,进行耐心劝导和解释,双方的心结也就此被打开,从原来的剑拔弩张变成了笑脸相对。

游客致电市“12345”政务服务便民热线——

## “谢谢你! 平顺民警桑秀斌”

本报讯 记者许福勇 常乾栋报道:10月8日,平顺县公安局东寺头派出所接到了一份特殊的市“12345”政务服务便民热线工单,湖南籍游客专门致电“12345”热线,对该所民警桑秀斌热心服务、真心为民的行为进行了表扬。

事情还要从10月7日下午说起,当时平顺县公安局东寺头派出所接到县局指挥中心指令,称一名外地游客在东寺头

乡自驾游时,车辆抛锚急需帮助。接警后,民警桑秀斌与报警游客互加微信,让其发送具体位置,随后拿上相关设备迅速赶到事发地。经了解,原来这名湖南籍游客在进入隧道时打开了车灯,驶出后由于玩兴正浓忘记关闭灯光,等游玩结束才发现车辆已严重亏电无法正常启动。

桑秀斌一边温言安抚游客的情绪,一边使用充电设备

成功排除了车辆故障,此时,从接到报警求助,到帮助游客重新启动车辆,仅仅过去了五分钟。为感谢民警桑秀斌热忱及时的帮助,这位游客专门致电“12345”,点名对他进行了表扬和致谢。

金杯银杯不如百姓口碑,一句感谢,代表着人民群众对长治公安工作的认可和肯定,也见证了双向奔赴的警民鱼水情。