

由农民变为优秀护工的李冬英、给社区宝妈当就业“导师”的王颖……

她们在平凡岗位绽放巾帼之美

早报3月7日讯 就业是最大的民生工程、民心工程、根基工程,广大女性在平凡的工作岗位上,以坚韧、勇毅、果敢的品质,在各自领域闪光发热,绘就美好生活图景,展现就业“她”力量。

从农民到特级护理员

一双脚从不停歇,小跑走过的路无从计算;一双手洗了又洗,处理过无数次大小便;一张笑脸给病患心灵带去了无尽温暖……这是山东紫荆医疗护理有限公司护工李冬英的工作日常。李冬英来自山西吕梁岚县社科乡,来青岛成为一名护理员之前,她是个地道的农民,家中有两个孩子需要抚养,家庭生活较为困难。完成护工培训的她,带着“努力让家里人过上好日子”的想法来到紫荆护理,在岗前培训中展现了好学、细致、耐心的品质,并主动帮助同期学员掌握技能,成为一名合格护理员。

工作中的李冬英始终秉持兢兢业业、一丝不苟的态度,从不挑活,像亲人一样给予病患温馨、友善的呵护与关心,得到病人及家属无数次赞扬。凭借勤劳能干、吃苦耐劳的敬业品质,李冬英逐渐赢得客户的信任,有的还专门请她到家中护理失能老人。3年时间,李冬英从初级护理员晋升为特级护理员,收入也随之增长。通过护工工作找到自我价值,并帮助家庭脱困,李冬英的事迹在岚县老家广为流传。在李冬英的感召和帮助下,近年又有十余名同乡走出大山,来到青岛工作,用勤劳创造幸福。

给社区宝妈当就业“导师”

王颖是青岛市李沧区虎山路街道鹭



王颖给社区居民授课。

洲社区的一名城镇公益性岗位从业人员,也是一名就业服务专员。“平日里主要从事信息归集、政策宣传、岗位推荐、就业指导等服务工作。”王颖告诉记者,通过为个人和企业提供“一对一”“面对面”靶向服务,打通“最后一公里”,着力保障社区失业人员、就业困难人员、未就业毕业生、全职宝妈等群体的就业需求。鹭洲社区的居民以年轻人人居多,全职宝妈群体多,就业需求旺盛。为此,社区推出了“宝妈就业赋能计划”,而王颖成为了核心力量。每周四下午,她的花艺课堂准时开课,深受宝妈欢迎。

在就业服务工作中,她发现部分居民一直处在就业迷茫的状态中,存在自我认知不清、靶向定位不准、职场情况不

明等问题。为给居民提供更加优质的服务,王颖通过下载网课自学、向机构专业老师请教、参加街道培训等方式提升业务能力,目的是为了通过职业指导帮助失业人员成功就业。

独居老人心中的“救急员”

王静作为青岛市李沧区大崂路社区网格员,以“小网格”为阵地,下足“绣花功夫”,用心用情用力做好服务,撬动基层治理“大能量”。她是长辈眼中的“贴心闺女”,巡查网格时,会特别关注独居老人,及时了解老人的需求,精准高效解决问题。80多岁独居老人王阿姨由于



工作中的王静。



李冬英(左)耐心与病患家属交流。

吃隔夜饭菜导致身体不适,正好被走访巡查网格楼院的王静碰到,了解到王阿姨的实际困难,次日她便全程陪伴老人到银行开通医保卡小额免密支付功能,到社区食堂办理好助餐业务,此后更是承担起帮助王阿姨送餐的任务。王静还是居民矛盾调解的“和事佬”,当邻居们发生矛盾时,她总是耐心劝解。(观海新闻/青岛早报记者 杨健 通讯员 吕鸿飞 摄影报道)

每人每天接听近300个电话

青岛水务96111服务热线中心22名女话务员让市民用水无忧

早报3月7日讯 “您好!这里是青岛水务96111服务热线中心,请问有什么事可以帮您?”这句简单而温暖的话语,是96111服务热线中心22名女话务员每天重复百遍的开场白。她们如涓涓细流,温暖而坚韧,架起了青岛水务海润自来水集团与市民之间的“连心桥”。

每2.5分钟处理一个电话

走进96111服务热线中心,荣誉墙上挂满了各级各类荣誉,“全国五一巾帼标兵岗”“山东省青年文明号”“山东省女职工建功立业标兵岗”“山东省三八红旗集体”“工人先锋号”……这是一支地地道道的“娘子军”。在她们中,有业务精湛的70后、经验丰富的80后、年富力强的90后、朝气蓬勃的00后,2015年成立至今,累计受理各类信息168.7万余件,初次回访满意率达99%以上。

伴随着水费业务的回归,96111服务热线中心的电话量也随之激增,高峰时,每名话务员平均每天要接听近300个电话,这意味着她们每2.5分钟就要处理一个电话。由于长时间佩戴耳机,耳朵被磨得生疼,嗓子也变得沙哑,但她们从未有过一丝懈怠,每一次接听都做到迅速而准确地回复。“参加工作之前,我以为接热线的工作很轻松,可是亲身接触了才体会到这份工作的不容易。”去年刚入职的00后话务员崔曦曦说。

不论是深夜的紧急报修,还是节假日



96111服务热线中心话务员在接听用户来电。受访者供图

日的用水咨询,这支“娘子军”24小时坚守在热线旁,随时为市民解决用水问题。她们特别能“吃苦”,在无数个深夜与黎明中,用温暖的声音驱散市民的焦虑;她们特别能“受气”,面对误解和指责,依旧能用耐心和专业回答用户的疑问;她们特别能“聆听”,总是能从急促的语调中捕捉关键信息,做到精准服

务;她们特别能“答疑”,无论是设施问题、水质咨询,还是报修流程、缴费方式,她们总是可以事无巨细地解答,赢得赞誉。

勇于创新树立行业标杆

“热线设立之初,其实并不‘热’。

随着热线号码的逐渐普及,打电话来咨询的市民也多了起来。”96111服务热线中心负责人贾立华回忆说,面对不断变化的工作需求,这支充满凝聚力的“娘子军”主动学习,勇于创新,她们总结的“六快”“三步四要”等工作法,不仅成为团队高效服务的“法宝”,也为行业树立了标杆。

随着时代的发展和业务的更新,青岛水务海润自来水集团加快智慧水务平台建设,持续优化用户诉求处理层级,实现了服务工单扁平化管理。“96111服务热线系统上线后,就要求我们话务员一边听电话一边下单,通常一听到用户反映的地址,我们的脑海里就会呈现一幅地图,对应业务需求转办到负责该区域的服务站所。”贾立华告诉记者,“2024年,青岛水务海润自来水集团为提升供水服务水平和服务质量,将96111用户来电、政务服务信息、数字化城管信息等信息渠道进行整合,采取集中受理、分类处置、统一标准的方式,消除‘数据鸿沟’,打通‘信息孤岛’,实现一号对外,96111服务热线‘马上办’,供水服务流程得到了进一步的优化和提升。”

(观海新闻/青岛早报记者 郭念礼 通讯员 邹鑫鑫)