

业务综合评分多次取得第一名

桂林有个令人竖大拇指的残疾人客服团队

5月21日是第三十三个全国助残日。今年的主题是：“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，促进残疾人事业全面发展。”

残疾人是一个特殊的群体，他们在就业上往往需要付出多于常人的努力。在桂林市残疾人联合会的介绍下，记者了解到桂林有一个十分优秀的残疾人客服团队，他们凭借自己的努力奋进和出色的业务能力，业务综合评分多次取得第一名。近日，记者来到这个特殊的客服基地，了解他们的故事。



1 业务综合评分多次第一

15日上午，记者来到位于灵川县残疾人事业园内的集善乐业残疾人网络就业基地，见到了这个特殊的客服团队。

“我们目前一共有50名员工，主要负责申通快递总部话务客服服务工作。”基地辅导员秦建国告诉记者，申通物流在全国一共有11个客服团队，平均每个团队都是50人左右，其中残疾人团队3个，其余都是健全人队伍。桂林的这个团队成员有很多不同程度残疾，有的聋哑没有语言能力，有的行动不便依赖轮椅拐杖，但即使是按照相同的标准与其他团队进行比较，集善(桂林)客服团队也多次在申通物流客服业务综合评分中取得第一名。

记者在申通客服的后台数据中看到，集善(桂林)客服团队在处理数量、服务评价以及处理速度上都位居前列，每季度的综合评价都名列前茅。“这对员工们的鼓舞很大，基地里的几位老师都能明显感受到他们变得更加自信，工作更加积极了。”秦建国说。

在工作人员的带领下，记者参观了员工们工作生活的场所。与常规建筑不同，基地中每个房间的门都要宽上不少，秦建国说这是为了方便使用轮椅的员工进出而专门加宽的特制门，其实基地中的很多生活设施也都进行了相应的改造。

一走进话务间，就能看到房间内整齐地设置着两排工位，身穿工作服的残疾员工们正忙着处理话务工作。与他们身上统一的制服不同，这个房间里到处都能看到“不统一”的地方，有的员工坐着专用的轮椅工作，有的只能全程单手操作键盘和鼠标，还有个别工位被专门降下一截以适应特殊的身形，但这些场景同处一室却一点也不觉得突兀，每一个人接打电话的声音都自信而清晰，工作间里井然有序。

↓一名员工的工位上贴满了自己的学习笔记。
记者阳聃甫 摄

→员工们正在话务间认真工作。
记者阳聃甫 摄

2 前进的动力源自勇气与关爱

在一位员工的工作台上，记者看到电脑显示器下方和工位隔板上都贴满了便利贴，上面密密麻麻地写着知识点和注意事项。秦建国说，这个工位属于一位刚转正不久的员工，她正在努力熟悉各个购物平台的流程，就是为了能在电话中准确及时回答客户的提问，这些便利贴就是她在闲暇时为了加强记忆专门抄写的，特意贴在自己的工位上随时学习。“为了从能胜任到做得好，每一个成员都在用自己的方式努力。”

基地负责人邱拥华是桂林市肢残疾人协会主席，他自己也是一名残疾人，日常行动都需要使用拐杖，他告诉记者，团队能够取得这样的成绩很不容易，每一位成员都是拿出了十二分的勇气。

邱拥华回忆道，他们这个客服团队在刚起步的时候，邱拥华和老师们就意识到，跟传授技能相比，让员工们重拾信心才是当务之急。在培训中，邱拥华常常会召集员工们一起谈心，以自己的经历做开场，引导团队成员互相分享自己的故事，发掘彼此身上的闪光点。“我们这个团队里每个人都可以是榜样，这些身边的例子更能给予大家奋进的勇气。比如现在的业务标兵，他颈椎以下都行动困难，却依旧能够在工作评分中名列前茅，跟他一组的几个成员也受到鼓舞，现在也成为了基地的优秀员工。”

而最让邱拥华感动的，就是基地里老一批的员工主动牺牲个人时间，与新人结成帮带对子，指导他们解决工作中的难题，应对突发情况。这样互帮互助的氛围让越来越多的成员愿意勇敢融入社会。

3 拼搏进取的身影最美

在话务间门口的一面墙上，挂着一块写着个人目标的小白板，上面都是团队成员们写的自己需要努力的方向，虽然有些仅仅是“每日处理150条订单”这样的小目标，但是在问及原因时，他们的回答却非常实在：“先从小的目标开始，等我能够熟练工作的时候就可以尝试做更多的事情。”

“工作获得认可，给整个团队都带来了动力，每个人都在用自己的方式追求进步。”邱拥华告诉记者，基地里有2名员工正在准备报考成人高考，希望进一步提升自己的文化水平；有3名员工主动提交了入党申请书，追求个人思想进步；有2名优秀残疾员工在2022年成为灵川县残疾人代表大会代表……

其实，不仅是在这个就业基地，在桂林市其他地方也有不少残疾群体拼搏进取的身影。

记者从桂林市残联了解到，“十四五”以来，市残联联合市人社和其他部门在重要的时间节点为就业困难人员有针对性地开展了5场专场招聘会。共组织88个用人单位参加，提供残疾人岗位近240个。而在线上，市残联也专门制作了残疾人就业意向二维码和用人单位招聘残疾人二维码，引导残疾人和用人单位扫码填写需求信息，近两年共推荐300余名残疾人参加用人单位的用工面试，帮助90多名残疾人实现了就业梦想。

记者阳聃甫