

“您好,这里是‘12345’,很高兴为您服务,请问您有什么需要吗?”

1984年出生的江苏南通姑娘苏晓琳每天都要重复数十次这样的对话,为拨打苏州“12345”市民热线的居民提供线上帮助。

从2月中旬开始,苏州按下慢行键,很多人都被困住了。但也有很多人想为大家做点什么,作为重度残疾患者的苏晓琳就是其中之一。苏晓琳自幼全身佝偻,行动不便。

“我能明白居民们遇到困难时的无助,这是我很多次都遇到过的。”如今的苏晓琳将生活给予过她的不幸,变成了对每位求助者感同身受的耐心。

其实,像苏晓琳一样的残疾人接线员一共有25位,他们每天保持13小时在线接听电话,每人在线时长3-4小时。他们供职的这家公司名叫苏州做件好事企业管理有限公司(以下简称“公司”),承担了“12345”热线的分流任务,充分发挥残疾人居家客服全平台任务统一调度优势,助力苏州疫情防控工作。



3位金牌接线员(受访者供图)

## 苏州疫情下,他们向健全人伸出援手

### “12345”金牌接线员

进入公司工作前,苏晓琳整日待在家中,帮家人经营着一间手机维修店。“为什么我和别人不一样呢?”许多次,苏晓琳也曾抱怨过生活。由于行动不便,椅子和木床之间的距离就是她每天的活动空间。

偶尔坐着轮椅在家门口晒太阳,这对苏晓琳来说就好像旅行一样。她始终记得,邻居同母亲打招呼时,总会问一句:“晓琳怎么样啊?”那时的母亲也只能低着头回答,在家呢。这就意味着苏晓琳近来身体状况较好,没去医院。

“我是多么想像正常人一样工作呀。”2021年10月的一次培训彻底改变了苏晓琳的命运。她参加了由公司举办的居家客服培训活动。近一个月培训中,她学会了如何在家使用电脑,登录客服后台,并接听电话。

随后,她正式入职公司。苏州本轮新冠肺炎疫情发生以来,“12345”市民热线的客服人员一直忙得不可开交。2月16日,苏晓琳也参与其中。

上班第一周,她就遇到了一件棘手事。接通电话后,一个20多岁的男子就开始哇哇大哭。听着令人心碎的呼喊声,苏晓琳的心也揪了起来,连忙问他发生了什么事。

原来,该男子是由外地抵达苏州,核酸证明过了48小时时效。由于行程码带星号,按照规定,酒店都不能让他入住。当晚,苏州下着大雨。该男子又饿又冷,绝望之际才号啕大哭。

在劝慰对方情绪后,苏晓琳

第一时间向他解释了苏州现行的疫情防控政策,并告知其应在社区工作人员的带领下前往指定的隔离酒店进行隔离。

苏晓琳告诉对方,我现在来帮你联系苏州市救助站,你现在就前往你所属的社区,向工作人员说明情况,咱们一起联系,效率更高。

随后,在相关部门的协调下,男子于当晚就入住了就近的隔离酒店。

为了给居民们提供更好的服务,苏晓琳在每天下班后都要在网上浏览最新的苏州市疫情防控政策,并一一记下来。“这份工作来之不易,我一定要珍惜。”在苏晓琳看来,客服的工作并不容易,最重要的是细节。

工作时,她每每都将腰板挺直,抬头挺胸端正坐好。“只有这样,说话时才不会懒洋洋的。”接打电话时,也有少数居民情绪崩溃,破口大骂。苏晓琳每每都能微笑应对:“就像我很多次也会抱怨生活,我理解他们。”

4月6日,苏晓琳接到一位货运司机打来的电话。原来,司机负责将防疫物资运送至苏州市区。由于没有提前注册“苏运通”被拦在高速路口。得知货车上运输的全是生鲜和蔬菜后,苏晓琳赶忙将信息发送给有关部门,并标注“加急处理”。

在交警的协调配合下,当天下午,司机就将一车的防疫物资运送到指定位置。“能帮助别人,我非常开心。”在苏晓琳看来,有了这份工作后,全家人的生活好像变了样。

每逢邻居问起,母亲总能抬起头告诉他们:“姑娘在上班呢!”一个月下来,苏晓琳不仅

有了社保,每月收入也有近4000元。

### “为残疾人朋友安排他们力所能及的工作”

牟云是苏州做件好事企业管理有限公司的“大家长”。2020年12月31日,他创办了这家公司。与创业不同,他希望这家公司并不是为了盈利,而是给残疾人朋友带来希望。

创业10余年来,牟云接触到许多残疾人朋友。“最开始,我更为他们的生活和如何融入社会而担忧。”

牟云发现,由于身体残疾等多种原因,许多残疾人朋友很难就业。当面临歧视时,他们显得很自卑。

38岁的孙晓伟有视力障碍,2006年大学毕业后,孙晓伟进入外资企业任职对外销售,负责国际市场的开拓。孙晓伟日语说得十分流利。2011年,一次意外让孙晓伟的生活跌入谷底,他的视力受到严重损伤。2017年,公司撤资后将员工们遣散回家。这一段时间,孙晓伟摆过地摊,当过无业游民:就觉得啥都干不了,心情差到极点。

在牟云看来,类似孙晓伟这样的人还有很多。强烈的自卑感以及对生活的失望,让他们身心受到煎熬。一次,他在苏州一家纺织工厂进行走访时发现,他曾帮助过的8位聋哑人在此就业。让他想不到的是,这些聋哑员工还是这里抢手的“香饽饽”,每月工资能拿1万多元。

原来,由于感受不到外界的嘈杂,聋哑员工干活时非常专注。长时间练习手语,让他们的

手部十分灵活。在需要精巧手艺的纺织厂,他们备受青睐。这让他眼前一亮,“每个人身上都有优点,用好了就是‘战斗力’啊!”

2019年6月,在当地残联的积极协调下,牟云带领着数百名残疾人走上了垃圾分类督导员的岗位,缓解了督导员招募不足的问题。

孙晓伟成为“001”号员工。看着残疾人朋友们有了工作,孙晓伟有着说不出的开心。他也鼓励更多残疾人朋友来这里试试。

此外,牟云和他的合伙人一起打造了近2000平方米的办公场所,为他们交纳社保,还上了商业保险。办公场所内布满了新型的智能监控,配有医务室,最大程度保障残疾人健康工作。

如今,他们的“做件好事”品牌影响力也越来越大,适合残疾人的项目也越来越多。考虑到残疾人体会过生活艰难,具有同理心,比正常人更有耐心,“这不正好可以适应电话客服的工作吗?”牟云还考虑到,一些重度残疾的朋友还可以居家办公,更方便他们的生活。

### “让被帮助的人也可以伸出援手”

1993年出生的苏州姑娘戴吟婷毕业于苏州科技大学应用心理学专业。自小,戴吟婷就患有白内障等眼部疾病,有视力障碍。靠着一架放大镜,她一路求学直至大学毕业。

生活中的戴吟婷也曾多次抱怨过不公平。幸运的是,她能

依靠心理学的知识开导自己。在一次活动上,戴吟婷认识了孙晓伟,也了解到这个爱心公司。她很快成为公司的心理健康师。

在她看来,残疾人朋友或多或少也有一些心理健康问题。入职不久,戴吟婷就发现一位听障同事经常抱怨婆婆的各种问题。其实很多时候,矛盾是由于沟通不畅造成的。

一方面,她充当聆听者,另一方面,她提出建议,希望同事的丈夫能成为“中间人”。一来二去,戴吟婷就化解了这场婆媳矛盾。

1998年出生的李春雪来公司上班后,心情越变越好。她解释道,身体的残疾是大多数残疾人朋友无法直言的“心里伤痛”。她来到公司仿佛回家一样。

“我应该帮助更多的人,我都能积极地面对生活,他们为什么不呢?”李春雪说。今年2月,她也参加了接线工作。

接线工作中,她遇到最多的事情就是如何“黄码转绿码”。受疫情影响,一位苏州市民的“苏康码”变成了黄码。这可愁坏了他。经过一番核对,这位市民的两次核酸间隔距离24小时只差了几分钟。

“不就差了几分钟吗?难道就不行吗?”面对质问,李春雪还是耐心解释:“差一分钟也不是24小时呀!防疫工作丝毫马虎不得,看看小区里的‘大白们’那么辛苦。也请您体谅他们的工作。”

在李春雪看来,这份工作的意义和价值就是“让被帮助的人也可以伸出援手”。现在的她十分享受帮助他人的每时每刻。

(据《中国青年报》)