

这个培训班,省里头一个! 教残疾人当语音客服,学会送岗位

16位残疾人,每人配备一台专属电脑,进行为期六天的全封闭学习。昨天,2022年江苏省残疾人居家客服培训送教送岗结业。无锡是全省首个开班的城市,本次开班要求半数盲人,培训完成后就业率不低于50%,在残疾人就业领域进行新一轮探索。

现场: 小班教学 学员苦练语音客服技艺

培训班设在长江北路的一家酒店内,小型会议室里一共四张桌子,每张桌子四个桌位,16位残疾伙伴围桌听课。“人社局要通知应届毕业的大学生来开招聘会,如何打电话通知会更合适呢”,现场老师抛出了问题,让学员们一一尝试如何打电话。开头亮明身份和事由,结尾可以说“感谢你的接听”、“祝您生活愉快”,学员们各抒己见,纷纷彼此点评。

据观察,16位学员除了两位肢体残疾人外,其他都是视障人群。来自江阴的刘静娟是坐着轮椅前来的,她的母亲介绍,女儿患有青光眼,视力并不理想。刘静娟已50岁,和母亲奚阿姨两人相依为命,生活并不富裕。奚阿姨说,女儿无法外出工作,但平时很喜欢和人交流,也会讲话,这次听说有居家客服培训,第一时间报了名。她也期待女儿能有一份工作,有事做有收入。现场的老师介绍,刘静娟的声音很甜美,非常适合做语音客服。

这次培训一共六天,食宿由无锡市残联提供,而老师是由省残联派出,都是专业老师,从理论到实操,一步步教会残疾人做客服,这些不需要残疾人出一分钱。学员们学得都非常认真,也很珍惜这一机会,中午和晚上的课余时间,大家用小组或单独训练的方式,抓紧练习。这次采用的是小班教学,教室里有好几个老师,保证每位学员的需求都能得到呼应。从培训效果来看,16位学员有13人通过考核,进入了实训阶段。



左图为学员在练习。



上图为老师和学员在互动。

前景:每天工作四小时起步有最低工资保底

学成之后,这些残疾人能就业吗?收入能多少?小白是一位80后盲人,他去年是去省里学习的,也是首批残疾人客服培训的学员,已学成归来,并在一家公司当起了客服。“疫情期间,我打过慰问孤寡和独居老人的电话,询问他们是否需要帮助?”小白表示,这份工作很有意义。有时,他也承担一些通信公司的客服工作,比

如家居安全摄像头的推广,宽带套餐的推广,这一类商业型的推广工单会更高一些,每个月工资能有两三千元。

本次课程培训是由一家公司来承担,该项目部的主管梁晶晶介绍,他们目前主要和通讯公司和各类政府进行合作。有带有商业业务的,如电信业务推广、甲醛治理等;也有政府类,比如12345政府热线的接听、人口普

查调查、疫情流调、通知打疫苗等,不少地方也比较认可残疾人服务。

另外,工作的时间很灵活,工作时间累计满4小时,可享受无锡市的最低工资,同时公司还缴纳社保等各类正规保险。有的残疾人愿意多打一点电话,收入会更高一些。目前,残疾人客服的收入从2000元至3800元不等。

探索:针对盲人群体闯出一条新路子

来自江阴的盲人王丽和爱人一起开一家按摩小店,受疫情影响,不少客人无法前来,即便最近复工复产了,生意也减了三分之二。她对语音客服这个新职业非常感兴趣。如果每个月都有两三千元的收入,家里就能保证平常的开销,不会因没有收入而焦虑。

这几天的学习,她既兴奋又有点忐忑。“我是10多年的老网民了,操作电脑没问题”,王丽还惊喜地发现,键盘上有许多快捷键,操作非常简

单。她对电话客服的礼仪则感到新鲜,表示能成为一个称职的话务员,还有很多知识要学。“晚上我和室友各占一个空间,我在卫生间窝了40分钟推敲,反复录音和练习,看看自己还有哪些地方有疏漏”,王丽说,她希望自己考核能过。

无锡市残联的工作人员介绍,考核过关的学员,每人会得到一台专属的电脑,可以进行一个月的实训。之后学员觉得自己合适,就能进入居家客服岗位,电脑也会留下。这些电脑

可远程进行操控,万一出现问题,工程师在异地就能帮助盲人解决大部分电脑故障。

来自于江苏省残疾人就业中心的葛瑞琴表示,语音客服是一种新业态,能解决残疾人出行不便,灵活就业的问题,收入也相当稳定。之前,有公司做过调研,估计全省能开发出5万个这样的岗位,去年省里首批74名残疾人居家客服经过培训后,就业率达到60%。

(晚报记者 黄孝萍/文、摄)

【漫谈网事】

日前,一张厦门大学国际学术交流中心看板的照片在微信、微信朋友圈等多个平台流传,网传图片显示看板上写着“悻悻学子,前程似锦”。网友质疑,校方把“莘莘学子”错写成了“悻悻学子”。厦门大学相关部门工作人员向媒体表示,上述看板文字错误早已获得更正,然而这并不能打消网友的批评。

在不少网友看来,学校的回应显得太过随意。这事往小了说,是工作失误;往大了说,就是作风不严谨。至少学校工作人员在审核上,把关不严的责任是免不了的。近几年,高等学府在汉字上“翻车”的新闻并不鲜见。在大众眼里,大学应该秉承育人为本学术至上的治学理念,出现这种低级错误,很难不令人疑虑学校的学术水平和育人标准。“小”错字不能仅仅成为又一个网络笑谈,背后的“大”问题,值得当事大学,以及国内所有大学警醒和反思。

(蔚来/文 高萌/图)

“悻悻学子”刷屏 别一笑了之



可缓缴社保费行业增至22个

本报讯 昨从市人社部门获悉,近期,江苏省人社厅、发改委、财政厅、税务局共同印发了《关于扩大阶段性缓缴社会保险费政策实施范围等问题的通知》,根据相关文件精神,我市阶段性缓缴社会保险费政策实施范围扩至22个行业,并延长缓缴实施期限。

《通知》明确,在对餐饮、零售、旅游、民航、公路水路铁路运输等5个特困行业实施阶段性缓缴三项社保费政策的基础上,以产业链供应链受疫情影响较大、生产经营困难的制造业企业为重点,进一步扩大实施范围。新增的17个困难行业分别为农副食品加工业,纺织业,纺织服装、服饰业,造纸和纸制品业,印刷和记录媒介复制业,医药制造业,化学纤维

制造业,橡胶和塑料制品业,通用设备制造业,汽车制造业,铁路、船舶、航空航天和其他运输设备制造业,仪器仪表制造业,社会工作,广播、电视、电影和录音制作业,文化艺术业,体育,娱乐业。

根据相关规定,缓缴扩围行业所属困难企业,可申请缓缴三项社保费单位缴费部分,其中养老保险费缓缴实施期限至2022年年底,工伤、失业保险费缓缴期限不超过1年,实施期限至2023年3月,5个特困行业缓缴养老保险费期限相应延长至2022年年底。缓缴期间免收滞纳金。申请缓缴的企业需满足以下三个条件——申请缓缴前3个月累计亏损,已采取稳定就业岗位措施,近6个月没有批量裁员。(陈钰洁)