

在晚报创刊20周年之际,本报编辑部邀请晚报社区助理记者到本报不同岗位进行体验(T03~T06),从接听热线,到现场采访,到晚上编稿……他们的感受是:互联网时代,晚报吸收先进的信息传播技术,完善采、编、校等流程,为向读者更快、更好地提供优质新闻而努力着。

呼叫中心:晚报和读者沟通的桥梁

□社区助理记者 季青/文 蔡福庆/图



季青(左)跟随李惠熟悉工作

2013年12月24日上午,我一走进洛阳日报报业集团呼叫中心,就听见电话声、问候声此起彼伏,工作人员都在各自的工作区域紧张有序地忙碌着。

呼叫中心班长孙华介绍,呼叫中心的主要职责是:接听新闻报料、投诉、咨询、读者建议等,并做好记录和汇总上传工作,当好报纸和读者沟通的桥梁。呼叫中心实行三班倒,24小时不间断值班,平均每天接300个至400个热线,洛报集团各个部门都可以通过这个平台共享资源。

随后,我坐到坐席人员李惠身边,进行了接听热线体验。刚好有电话打进来,一名女士咨询哪里能清洗抽油烟机。听完情况,李惠接过电话,一边询问,一边将诉求人的情况熟练地输入电脑中,接下来,又在系统的便民服务类别中找到水电安装清洗一栏,给那名女士推荐了一家资质的公司。

此后,电话一个接着一个,有新闻报料的、有咨询法律问题的、有参与晚报十佳读者投票的、有家中发现蚂蚁求助的、有订奶的、有反映物业暖气不热的、有咨询如何办理准生证的……真可谓包罗万象。对读者的诉求,李惠都能从容不迫一一应对。特别是涉及到一些职能部门的电话,李惠也是张口就来,似乎这些东西就印在脑海里。这些都让我佩服不已:如果没有足够的知识储备,快速应对还真是难题。

“为了工作需要,我和同事们每天上班第一件事就是先看当天的报纸,对那些有服务性、市民关注的信息多留心,而且我们还养成了剪报的习惯,将各种政策和各职能部门的电话汇总起来反复记忆。”李惠的解释让我知道,她们的丰富信息储备以及快速应对能力,都与平时的“修炼”分不开。经过这番实地体验,我也更加深刻了解了呼叫中心这座晚报与读者之间桥梁的重要性。

晚报记者:记录洛阳事 服务洛阳人

□社区助理记者 孙宇/文 蔡福庆/图

当接到通知说可以跟着洛阳晚报记者一起体验采访时,我感觉像中了彩票一样——实地采访,多好玩、刺激啊!

跟随晚报热线采访部的记者王博东体验了一天,我的“好玩、刺激”的感觉少了,却对记者和“咱家的报”有了更多的敬意!



孙宇(右)与王博东(中)一起到市交警支队控制中心查看监控录像

● 体会一:晚报记者是在诚心为市民办事

2013年12月25日晚,王博东细致地给我说了第二天要采访的内容——关于市民安全出行。第二天,他忽然打来电话说采访内容变了——25日晚,在吉利区工作的李先生从瀍河回族区乘出租车回吉利区时,不慎将2.2万元钱遗失,他慌乱中向晚报求助。王博东说,我们接下来要帮李先生找

到遗失的钱。

我当时还纳闷,记者应该是那种风风火火、有权威的“无冕之王”,怎么还帮着找钱?但我很快发现:不管是啥线索,王博东都是以洛阳晚报记者的身份诚心为市民办实事,怪不得《洛阳晚报》是“咱家的报”呢!

● 体会二:寻找蛛丝马迹,记者变“侦探”

因为报警人李先生在吉利区,我们便先打电话询问事发时间、地点以及他从哪里坐的车等。但让人沮丧的是,李先生不熟悉道路,不记得自己从哪儿上的车,也没注意具体时间,还在车上睡着了,下车后也没要发票。

我们只好先联系交警部门,希望从交警控制中心查询当晚的监控信息,但因为各种信息都不具体,控制中心一时也无从查起。

什么线索都没有,这咋办?就在我愁眉苦脸,觉得跟着王博东采访没遇到好线索

时,突然看见王博东找了一处座位坐下,在采访本上画着什么。我一看,大概是去吉利区的路线图。

王博东解释,他在分析从瀍河回族区到吉利区出租车可能走的线路,到时候把这些道路沿线的监控视频找出来,或许就能找到李先生当晚乘坐的出租车了。

这一幕让我很感动,咱晚报的记者真是全心全意为老百姓着想,急人所急啊。采访中,他们可以转换为任何角色!这不,我跟着王博东也变身“侦探”,正在寻找蛛丝马迹呢。

● 体会三:咱家的报,真是名副其实

当天,我们与李先生、出租车管理处、出租车公司、交警部门等一一联系。我第一次知道,采访并非是简单的我问你答,而是如此复杂的过程。

我们和当事人共同联系出租车公司,调取相关车辆的GPS信息;在市交警支队控制中心查看当晚的监控录像,全力寻找李先生乘坐过的那辆出租车……

采访期间,我还得知,晚报这样助人的事还有很多,今年6月,晚报曾出动多

名记者,调取市区多处监控,帮助一名失主找回了5.6万元的巨款。这些都让我深刻体会到记者采访并非易事,也让我看到了一个新闻稿件背后饱含的汗水和心血。

我跟随采访体验结束后,王博东又匆匆去采访另一件事了。这次体验,让我了解了洛阳晚报记者的辛苦,更感受到《洛阳晚报》为市民负责的态度和服务的真诚。