

# 疫情防控,体彩人毫不懈怠

今年初爆发的新型冠状病毒肺炎疫情让体彩业经历了开市以来最长的一次休假。原定于这周起恢复的彩票市场继续暂停销售,重开时间未定。尽管网点具体何时能重新营业未知,但体彩人从未停下工作的脚步。上海市虹口区体彩专管员姚骧为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作,在休市的日子每天在线上和各网点业主沟通实时情况,每周两天在体彩办为前来咨询的业主答疑解惑,为之后体彩开市保驾护航,也为业主们能在新的年里再创辉煌做好充分准备。

本版撰稿 本报记者 张立

## 新冠“战疫”约法三章 为体彩业主排忧解难

这次的新冠疫情,姚骧天天在群里询问业主情况,在全国各地回上海后有没有按要求隔离,最近这段时间在干嘛。在家办公的日子里,他也积极进行体育锻炼,买了杠铃在家天天练习,为之后上班有个好身体提前做好准备。

春节假期刚开始时,姚骧就在群里和业主们强调要出门戴口罩,让他们增强防护意识,养成良好的卫生习惯。在他看来,作为老百姓,没大事不出门,出门一定要戴好口罩就是对大家的负责。就像体彩宣传语一样,“你未必光芒万丈,但始终温暖有光”。姚骧说自己做的这点事微不足道,只是想通过爱心提醒,传递社会正能量。

受疫情影响,体彩实体店销售员和代销者很关心什么时候能开市,以及如何做好防护工作。姚骧一一耐心安抚。“虽然这次休市对体彩业主们有一定的损失,但我们一定要坚持下去,一起为防控疫情做力所能及的贡献,那样才能在开市后再创辉煌。对于病毒,我想只要大家积极面对,做好防护,乖乖在家隔离,保持乐观的心态,就一定能在最快的时间内战胜它。”

本周一是节假日过后,姚骧正式去虹口体彩办复工的第一天。姚骧一到单位就开始积极联系购买一批医用消毒防疫物资,用于区体彩办公场所以及之后体彩网点开业后可能需要的帮助。他还特地把体彩中心公布的体彩实体店新型冠状病毒感染的肺炎防控须知发给了每个体彩业主和销售员:

一是作为销售员和业主,上下班要自行测量体温,体温正常则可工作,若体温超过37.2℃,请在家观察休息,必要时到医院就诊。上班途中要正确佩戴口罩,避开密集人群。与人接触保持1米以上距离,避免在公共场所长时间停留。尽量不乘坐公共交通工具,

建议步行、骑行上班。如必须乘坐公共交通工具时,务必全程佩戴口罩。途中尽量避免用手触摸车上物品。

二是在网点恢复销售后,进入店内应先使用肥皂或洗手液并用流动水按照六步法洗手,用一次性纸巾或干净毛巾擦手。对门店内各个区域和家具进行消毒。在销售过程中要保持店内环境清洁,严禁室内吸烟,建议每日通风不少于三次,每次20-30分钟,定期对送风口、回风口进行消毒。根据接待购彩者情况,对店内进门把手、桌椅、终端机、销售柜台等重点部位进行反复消毒。网点销售人员全程佩戴口罩进行销售工作。销售过程中,尽量避免直接接触现金,勤洗手。结束销售后,对店内进门把手、桌椅、终端机、销售柜台等重点部位进行再次消毒。回到家中摘掉口罩后首先洗手消毒,手机和钥匙使用消毒湿巾或75%酒精擦拭。居室保持通风和卫生清洁,避免多人聚会。

三是在购彩者进店后,网点业主和销售员要提示购彩者佩戴口罩,有条件的网点可自行配备测温枪对购彩者进行体温检测,并询问有无疫区接触史和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况,且体温在37.2℃以下者,方可正常接待。如有发热情况,应劝导其至就近发热门诊就诊。同时应控制店内购彩者人员密度,尽量减少购彩者滞留时间。与购彩者交流时注意保持一定距离,尽量使用简短语言。收银时劝导购彩者使用移动支付,少使用现金;必须使用时,避免直接接触,传递彩票、钱币时必须佩戴口罩。

最后,在营业间隙,体彩工作者们应进行适当的锻炼,均衡饮食、适量运动、作息规律,避免产生过度疲劳,保证身体状况良好。



## 体彩专管员姚骧,全能管家救火队员

相对于日常忙碌于网点的销售工作者,体彩专管员扮演的是“幕后英雄”角色。他们是奔波于各个网点之间的专管员,勤勉认真,他们是机构管理网点的桥梁,也是机构服务网点的工程师,更是体彩网点的全能管家。

### 从小鲜肉到微秃大叔

从2010年8月成为上海市第一批体彩专管员以来,姚骧一直是行业内的优秀代表。从20多岁的年轻小伙到如今头顶微秃的成熟大叔,姚专管员给人的第一感受是朴实稳重,仔细耐心。而今他在体彩岗位的第十个年头,骑着电动车,带上一袋子小工具,在夏天迎着火辣辣的太阳、在冬天顶着严寒,姚骧穿梭在虹口区的大街小巷,一丝不苟。体彩销售网点的业主们都亲切地叫他姚师傅,他们都笑称,“姚师傅不是在网点,就是在去往网点的路上。”

每到一网点,姚骧首先熟练地站在店外查看开奖信息有无更新、海报是否张贴齐全到位,再到店里查看各种开奖号码公布的更新是否及时。碰到有物料要补充或是有设备需维修,他就掏出随身携带的袋子里,翻出各种物料和海报,基本上所有问题都能在最短的时间里迎刃而解。“小王,今日赛程没更新啊,快打印出来。老李啊,这个消防设备旧了了,过期记得要换哦……”体彩销售网点的任何问题都逃不过姚师傅的火眼金睛。

### 电话号码比120都管用

每年虹口区都会有不少新增网点,姚骧对每个业主都认真培训,耐心讲解,用最真诚的态度为大家答疑解惑。有空的时候,他还会带着新业主去参观学习一些优秀的网点,告诉他们在基础打票之外,中奖票持续不间断更新的重要性、多品种即开票的展示对销量的推动、积极参加各类市体彩的小活动对留住购彩者的心有着至关重要的作用。

“我刚开业那会儿,姚师傅在培训结束后还特地到我店里指导我一些细节问题,直到我领悟为止,从没在他脸上看到过不耐烦。”业主老李说,每当销售额不尽如人意时,姚专管员还会和他一起找原因,为他出谋划策,增强他的信心。“其实不止是我,很多业主都是在姚师傅的帮助鼓励下,慢慢把网点经营得有声有色的,我们真的是打心底里感谢他。”

有问题,打电话给姚师傅就好,这是姚骧管辖区内所有业主的共识。“我们店里碰到任何问题,只要一个电话过去,半个小时都不用,他马上到店解决。”业主们笑称姚师傅的电话号码比120急救都管用。无论是打票机故障、网络问题、设备损坏,就连店内海报的张贴、各类物料的配送,只要一个电话过去,姚专管员都会用最快速度帮他们解决好。

同时,姚师傅还会把网点可能会遇到的问题用各种发生过的例子进行解释,让销售员更直观地了解到未来

将会碰到的机遇与挑战。他在手机上建立了体彩业主群,里面都是他管辖区域的体彩点业主和销售员。每次有新的公告和促销活动,他都在群里发布,有操作的就演示一遍,视频上传,并要求每个成员都回复。为了落实,他还不怕辛苦地把微信内容再给每个人发一遍,细致到家。

### 空闲压马路 寻觅好商铺

这几年,相关政府部门对许多市区道路的沿街店面开始统一形象装修、立面改造。虹口区很多彩票网点面对租金上涨、店铺收回等问题,不得不搬离原有的位置。而网点移到哪里,成为业主面临的大问题。本职工作外,姚骧经常会在虹口区的大小马路上逛逛,看看哪里有沿街门面房出租,哪里商业综合体完工,他都一清二楚。当网点遇上疑点犯难的时候,他会带着业主实地调查,并给予恰当建议,让业主非常满意。

面对大家的交口称赞,姚骧总是谦虚地表示:“我们专管员这行就是应该站在不同的角度认真、仔细地多想一想,和业主们交朋友,才能从根本上互相帮助。”其实还没从事这份工作前,姚骧觉得彩票就是一种娱乐和游戏。做了体彩专管员以后,他把它看成一种责任、一份公益事业。“我知道体彩公益金帮助了社会方方面面,各类体育场馆设施、希望学校、退役运动员津贴里都有体彩公益金的一份力。这次武汉的新冠疫情,体彩公益金更是出钱出力。我为自己能从事这么一份有意义的工作感到无比自豪。”

