

一间十多平方米的淘宝服务站,一台电脑,一双扭曲变形的手在电脑键盘上并不流畅地舞动。残疾青年李俊杰就是凭借这件“法宝”和顽强不屈的意志改变了自己的人生轨迹,并被评为我市首届十大自强之星。

近日,记者来到大竹县电商孵化园,发现不大的淘宝服务站里,不时传来断断续续的键盘敲击声,李俊杰正忙着回复客户。

舞动扭曲变形的双手 用键盘敲出励志之歌



先天残疾 找工作相当难 “好多老板都不敢要我”

“你……你稍等一下,我……我回复一个……商家的问题。”见到记者,李俊杰年轻的脸上不时露出笑容,扭曲变形的手敲击键盘缓慢而吃力,今年29岁的李俊杰说话时像牙牙学语的婴孩,吐词十分艰难。

从支离破碎的语言中,记者勾勒出了他过去的经历。李俊杰是大竹县金鸡乡人,自幼不幸患有先天性小脑支配神经瘫痪,关节扭曲变形,无法像常人般走路,口齿不清,吐词费劲。

然而,厄运没有放过他。

10岁时,母亲不幸去世,悲痛万分的李俊杰跟随父亲辗转来到浙江谋生。长大后,因为身体残疾,找工作成了拦在李俊杰面前的一座大山。“找工作相当难,重活没法干,只能找那种不怎么费劲的活做。”历尽千辛李俊杰终于找到了一份做汽车配件的工作。“主要是安装喇叭。”因深知这份工作来之不易,李俊杰格外珍惜,干得也特别认真。

但干了仅仅两个月,他还是丢了工作。“老板不敢要我,说我待在厂里存在风险。”这让他再次跌入低谷,觉得漂泊不定的生活像浮萍,没有根。

2011年,李俊杰结合自身情况决定转战淘宝,主营女装。但由于同行太多,竞争压力大,他的网店生意一直不好。“每个月最多能挣2000多元。”在外地,这点微薄的收入只能勉强度日。

从事云客服 告慰逝去的母亲 “妈妈,我能自食其力了”

2016年李俊杰回到家乡,在市、县残联的关心和帮助下,参加了淘宝“云客服”首期培训,从20人中脱颖而出,顺利地通过了网上考试,正式成为阿里巴巴集团旗下的一名“天猫”客服人员,主要处理天猫商家的售后、退货等问题,为客户提供咨询服务。

初入“云客服”,打字成了一大难题,李俊杰扭曲变形的手只能单键敲击,速度很慢。再加上业务不熟,第一个月只拿到了900元的工资。为了加快打字速度,提升业绩,李俊杰勤加练习,背键盘字母的位置,功夫不负有心人,从第二个月起,他的业绩便开始稳步提升。“加上服务站里的收入,现在每个月能有五六千元。”去年双十一,服务站下单的成交量更是达到7万多元,李俊杰也拥有了固定的客源。

通过“云客服”,李俊杰有能力创造更好的生活条件,他希望在另一个世界的母亲得以宽慰,“现在,我能养活自己,可以很骄傲的说:‘妈妈,儿子永远是你的骄傲!’”李俊杰的眼神有对母亲深深的思念,语气也透着一股坚定。

工作时间紧 常遇刁蛮商家 “对客户永远微笑是客服的职责”

李俊杰每天的时间都安排得满满的,一共分为三个时间段:10时到13时做客服工作,解

答商家的诸多问题;14时到17时处理服务站内的快递事务,扫码入库,挨个给客人打电话,有时也担任快递小哥,负责城区范围内快件的配送;20时到24时继续做客服工作。“我们是班上得越多,工资就越高。”

这时,李俊杰展示了一些云服务平台的操作流程,只见他手指艰难地在键盘上敲击,操作并不顺手,打字速度也不快。当问到工作有何困难时,李俊杰显得有些无奈,“经常会遇到难缠的商家。”他告诉记者,不少商家脾气很大,又比较急躁,不顺心时就朝他们发火,“之前有个商家因为活动报不上名朝我们发火,骂了半个小时,我们只能尽去安抚他,而且语气还要温和。”虽然心里有些难过,但他还是会对客户永远微笑,“为客户提供优质的服务是客服人员的职责。”

喜欢NBA 对未来充满期望 “想在城里买房,也想成家”

除开繁忙的工作,李俊杰平时最大的爱好就是看NBA球赛。“我最喜欢火箭队,是哈登的头号粉丝,他在球场上自由运球还有扣篮的样子特别帅。”说起NBA,李俊杰侃侃而谈,仿佛自己已化身为球场上的一员,变得神采奕奕起来。

谈及未来,李俊杰说想通过自己的努力,让在酒店当保安的父亲不再那么辛苦。“现在除开每月的日常开销,我还能存三四千元。”李俊杰说,每月的收入一大半都会存起来。“我想在城里买套房子,也想娶妻生子,组建家庭。”李俊杰渴望拥有一个完整的家庭,他说有了家,才算有了根,就不再是漂泊不定的浮萍。

尽管从事云客服工作基本没有假期,也时常遇到难缠的客户,但这点痛苦与这项事业带来的成就和尊严感相比显得那么微不足道。

李俊杰坚信,只要努力,人生就会有回报。

□本报记者 张海涵



壶里乾坤

刘秀品

柳三变红袖添香

柳永仕途不顺,只得倚红偎翠,混迹于京城的花柳巷中,以浪词艳曲赢得众多妓女的喜爱,倒也混得人模狗样,被众多妓女当神仙一样供着,管他好吃好喝。在东京汴梁青楼界曾流传这样的话:“不愿君王召,愿得柳七叫;不愿得千金,愿得柳七心;不愿神仙见,愿识柳七面。”

有次宰相吕夷简过六十大寿,差人带着锦缎请他填一阕新词。他正在妓女徐冬冬处鬼混,挥毫写了《千秋岁》,又填了《西江月》,说什么“纵教匹绢字难偿,不屑与人称量。我不求人富贵,人需求我文章。风流才子占词场,真是白衣卿相。”宋仁宗很喜欢他的词,命令他多填一些丽词艳句:“每对酒,必使侍从歌之再三。”他自称“奉旨填词柳三变”,索性把“奉旨填词柳三变”做了一块牌子,晚上要到哪个妓女处过夜,先让人把牌子送去,哪位妓女得了这个牌子,就欢天喜地的准备迎接。柳永六十岁归隐后,东京青楼界的头牌妓女谢玉英自动寻访到他的住处,与他相伴,并且只接待他一个人,如同夫妻。他死之后,身无余财,青楼界的人合伙出钱安葬了他,集体给他上坟,谓之“吊柳会”。明代冯梦龙的《众名姬春风吊柳七》写道:“只见一片缟素,满城妓女家,无一人不到,哀声震地。”

柳永名以酒成,业以酒广,一身艳福,酒泉占尽。文人所追求的“红袖添香夜读书”,他是典型代表。

写出过“薄酒可以忘忧,丑妻可以白头,徐行不必车马,称身不必狐裘”千古佳句的黄庭坚,对酒更是一往情深,他于1098年被贬官到培州(今宜宾市)当别架时,还仿王羲之兰亭故事,在怪石峡中凿石造势,引泉水以通,又在石上刻“曲水流觞”四个大字,邀约培州名士同去流杯赋诗,并写了一首流传千古的名诗:“王公权家荔枝绿,廖致平家绿荔枝;试倾一杯重碧色,快剥千颗轻红肌,谁能品此胜绝味,惟有老杜东楼诗”。赞美荔枝绿酒为天下第一。他还在《安乐泉颂》中,赞美五粮液前身姚子雪曲酒“杯色增玉,白云生谷,清而不薄,厚而不浊,甘而不哂,辛而不螫”。

“醉里挑灯看剑”的南宋大诗人陆游,生逢乱世,空怀壮志,一生官场坎坷,大志难伸,一生竟写了一万多首诗,数量之多,诗人中少见。陆游的一生,也与“酒”结下了不解之缘,而“酒”也与他的诗词篇章结下了不解之缘。他往往趁着酒兴,挥毫泼墨,酣畅淋漓地表达他的所见所闻,所思所感,从思想和艺术的结合上给后人留下了宝贵的遗产。他诗词中有期盼酒、请战酒、励志酒、庆功酒、消愁酒、嘲讽酒、忧民酒、相思酒。陆游爱酒一生,晚年幡然省悟,假借与酒杯对话,填出《沁园春·将止酒,戒酒杯使勿近》一词,表示自己戒酒的决心。“杯汝来前,老子今朝,点检形骸。甚长年抱渴,咽如焦釜;于今喜睡,气似奔雷。汝说‘刘伶,古今达者,醉后何妨死便埋。’浑如此,叹汝于知己,真少恩哉!更凭歌舞为媒。算合作、人间鴆毒猜。况怨无小大,生于所爱;物无美恶,过则为灾。与汝成言:‘勿留亟退,吾力犹能肆汝杯。’杯再拜,道‘麾之即去,招亦须来。’”

意思是借问酒杯,为什么我长年口渴,喉咙干得似焦炙的锅子一样难受?现在又添了嗜睡,鼻息(酣声)似雷鸣。斥酒“过则成灾”,喻酒为“人间鴆毒”,令酒杯“勿留亟退,吾力犹能肆汝杯!”

(三十三)