

开篇语：

他们 ,可能是风餐露宿的巡线员 ,可能是默默坚守的值班员 ,可能是穿梭在大街小巷的抢修工 ,也可能是24小时在线的话务员

他们 ,或是头顶烈日穿梭在农田中巡线护电 ,或是在寒风晨雾中立杆架线 ,抑或在雷雨泥泞中抢修送电 ,或在大家节日团圆时仍坚守一线。但无论身在哪个岗位 ,他们都拥有一个响亮的名字——国家电网人。

秉承 你用电 ,我用心 的服务理念 ,瑞安的电网人一次次交出令人欣喜的成绩单。别看它只是小小一度电 ,然而每度电的突破 ,背后都凝聚着无数电网人的智慧与日日夜夜的坚守。从本期开始 ,记者将带你走近这群美丽的电网人 ,说说他们的故事。

一路走来一路歌 ,她的收获叫幸福

记瑞安电力营业班班长辛晶晶

记者 朱程芬

Rui bao Tel :6688 6688

最美电力人



积极探索 ,做有心的服务窗口

走进国网瑞安供电营业厅 ,马上就有一位面带微笑的接待人员迎上来 ,热心询问您需要什么服务和帮助 ,瞬间让人感到一阵温暖。作为瑞安电力营业窗口的领头军 ,近年来 ,国家电网瑞安供电营业厅陆续获得“国家电网农村供电营业规范化服务示范窗口”、“温州市文明服务示范点”、“温州青年文明号”、“温州电业局巾帼文明岗”等多项荣誉 ,而带领这个优秀团队的就是年仅33岁的营业班长辛晶晶。



一路走来一路歌 ,13年坚守一份职业

在营业厅里 ,记者见到了这位年轻的班长 :一身得体的工作服 ,干净利落的短发 ,清秀的面容上带着如春风般和煦的笑容。简约干练 ,是她给人留下的第一印象。2002年 ,刚从学校毕业的辛晶晶成为了一名电网人 ,成了营业厅的一分子。

在人们的印象中 ,营业厅的工作是比较轻松的 ,不用头顶烈日忙碌抢修 ,不必翻山越岭巡查线路。然而又有谁知道在这看似光鲜表面背后的种种辛酸 :当人们节假日休息放松之时 ,可曾注意到营业厅内的那份坚守 ;当某些不理解的客户指责甚至谩骂时 ,可曾想过这些一线员工的微笑背后有着怎样的委屈与泪水……

“刚到这个岗位 ,是营

业大厅成立之初 ,电力缴费系统刚刚开始使用 ,客户纠纷特别多 ,身为一线业务受理员被挖苦是家常便饭。”辛晶晶回忆道 ,“那时候 ,由于年轻 ,常常会因为客户的无理指责觉得憋屈 ,一个人躲起来偷偷抹眼泪。”

辛晶晶说 ,曾经也想过放弃 ,想换一个安逸的工作岗位 ,但是 ,她觉得那并不是自己想要的。“完成梦想总是要付出努力 ,这样才能收获到快乐和满足。”她告诉记者 ,“干一行爱一行 ,我对这份工作倾注了大量的感情。”

一路走来一路歌 ,从业务受理员到营业班班长 ,连她自己也未曾想过 ,竟然在这个岗位上干就是13年。

6年前 ,辛晶晶走上了营业班班长这个岗位。她深知 ,能从众多优秀甚至比自己资历更深的竞争者中脱颖而出 ,是领导和同事们给予的信任 ,不管前方多困难 ,她都要挑起这个大梁。

因为 ,自己也是从业务受理员过来的 ,她深知一线工作人员的不容易 ,所以她总能洞察同事们所受的委屈 ,主动和他们谈谈心 ,缓解他们的不良情绪 ,同事

们无论遇到任何困难 ,作为班长她还会热心地帮助解决。同时 ,她也深刻认识到 ,要想把服务做好 ,首先要提高整体员工的素质。于是 ,她带领班组成员开展业务培训、礼仪知识培训等一系列培训教育活动 ,不断规范服务言行。

电力营业窗口服务质量的的好坏直接影响着电力企业的声誉和经济效益 ,作为营业班长的

辛晶晶认识到 ,在客户期望值不断提高的今天 ,更多需要的是效率和创新。于是 ,她积极探索服务新思路、新举措 ,利用业余时间以客户的角色多次走访其他企业的营业窗口 ,找出自身的不足点和优势 ,结合多年经验和营业厅实际情况独立编制了“新员工入门手册”、“营业厅业务知识口袋手册”、“公司标杆营业厅规范化服务标准”等。

用心服务 ,赢得客户好口碑

有一次 ,营业厅来了一位年轻的客户来交电费 ,电费欠费两毛三 ,客户坚持只用现金付款 ,而且不让账户存在余额。窗口工作人员再三沟通未果后 ,叫来了辛晶晶。辛晶晶耐心跟客户多番沟通后 ,客户还是坚持己见 ,辛晶晶明白 ,客户是抱着“找茬”的心理来的。于是 ,她就让客户交了两毛钱电费 ,然后用自己的卡为他刷了不足部分。辛晶晶的举动让客户颇感意外 ,随后为自己的行为诚恳地向辛晶晶道了歉。

营业厅还有一位“较真”客户 ,因为她处事比较仔细 ,凡事都很认真。一次 ,她在收到的催款通知单上看到“可能因为你的疏忽……”的提示语 ,就来到营业厅询问 :“没有及时交电费并不只是客户单方面的错误 ,这样写是不是有点推卸责任 ?”负责接待的工作人员一时不知道怎

么回答 ,就找了班长辛晶晶。

辛晶晶简单了解了事情经过后 ,觉得这确实是自己方在言语的措辞上没有把握好 ,于是把她领到自己的办公室 ,诚恳地向她道歉 ,耐心跟她沟通。最后 ,拉着客户的手聊起了家常 ,阿姨长 ,阿姨短地 ,把她逗得直乐呵。“现在 ,我跟这个客户已经成为了好朋友了 ,她过来一定要找我 ,大概有一种依赖吧。”辛晶晶言语中是满满的幸福感 ,“其实被客户信任是一件幸福的事。”

“服务太好了 ,非常周到 ,走的时候还起身目送 ,你们的服务让我感到温暖 ,谢谢你们 !”翻开营业大厅客户意见簿 ,上面写的都是对辛晶晶和同事们的表扬和感谢之词 ,无一例因服务质量发生的客户投诉。正是耐心、细致、真诚的服务 ,获得了客户的尊重和理解 ,也赢得客户的好口碑。

全心工作 ,对家人满怀愧疚

老人家急得没了主意 ,不得不给媳妇打电话。辛晶晶得知孩子走丢的消息当场就懵了 ,但理智告诉她 ,手头的工作现在不能放下。于是 ,她拨打了几个亲戚朋友的电话帮忙寻找孩子后 ,强压不安的心理继续埋头到工作中。幸好孩子很快就找到了 ,并被送到了营业厅 ,看着笑容灿烂的女儿跑向自己 ,辛晶晶的眼泪“啪嗒啪嗒”往下掉。

3米时微笑 ,1.5米时间候、迎座 ,起身目送……业务上 ,她格外娴熟 ,可是她不记得上一次陪父母吃饭是在什么时候 ,不记得上一次和女儿出去玩是什么时候。作为女儿 ,作为妻子 ,作为母亲 ,她觉得这些角色自己

一样也没当好。唯一感到安慰的 ,就是正用自己的行动 ,告诉家人和孩子 ,怎样才能编织自己的梦想 ,收获珍贵的快乐与幸福。

“尽力做只能做到称职 ,尽心做才能做到优秀”这是辛晶晶踏入电力工作岗位后的座右铭。13年来 ,她用自己的实际行动证明用心就没有完成不了的事 !

“想客户之所想 ,急用户之所急 !”辛晶晶带领她的团队 ,用真心诠释着“诚信、责任、创新、奉献”的企业价值观 ,用行动践行着“你用电、我用心”的服务理念。当记者笑问 ,是不是打算在这个职位做一辈子了 ?“我想 ,是的 !”她毫不犹豫地回答 !



国家电网
STATE GRID

你用电 · 我用心
Your Power Our Care