

## 身边的榜样

## 济南市第二届“责任市民”评选

主办:济南市委宣传部 市文明办 12345市民服务热线 齐鲁晚报  
协办:安利(中国)日用品有限公司

# 一年三次救人 差点把命搭上

球墨铸铁管公司职工朱荣鑫:

虽然后怕,下次还会冲上去

●推荐人物:朱荣鑫,济南球墨铸铁管有限公司职工

●推荐理由:救车祸落水妇女,救被货车撞倒的大学生,甚至冒着生命危险跳到液化气罐内救人……在别人眼里,他还有些“爱管闲事”,看到路口没摄像头、路边缺少过街天桥,他都会向有关部门积极反映。

●推荐类别:责任市民候选人

文/片 本报记者 穆静



朱荣鑫正在热风炉操作室工作。

## 救人时气体中毒

昏迷了5个小时

回忆起2011年救人的一幕,朱荣鑫至今有些后怕。2011年8月份,正在执勤的他看到停在厂区内的油罐车的司机大呼救命。原来,由于打火机不慎掉入空油气罐内,与司机同行的人跳入油气罐拿打火机,中毒昏迷过去。

朱荣鑫赶紧拿了绳子,并用湿毛巾捂住口鼻,跳入油气罐内。刚把绳子系在晕倒者腰上,油气罐内残留的丙烯毒气就把朱荣鑫熏晕了过去。在医院昏迷5个小时后,朱荣鑫才醒过来。“那次是死里逃生,想想有些后怕。但以后遇到这样事情,我还是选择救人。”

这是朱荣鑫在2011年第三次救人,也是他无数次救人故事中的一次。2011年5月份,上班途中的朱荣鑫看到一辆外地车出车祸,他与同事将司机及一名乘客救了出来,并赶紧给120和拖车公司打电话;同年7月份,在济钢新村,看到一名大学生被货车撞倒,他怕司机跑掉,赶紧拔了车钥匙,并拨打120将大学生送到医院,事后还跑到医院看望伤者。

“为救人差点把命搭上,真是有点儿傻。”在亲友眼里,朱荣鑫有些像“傻根”,

脾气有点拗,喜欢帮人帮到底。朱荣鑫也遇到过救人却被伤者家属误认为肇事者的事情,他虽然觉得委屈,但助人的热心肠不变。

## 与另外两人结伙

## 组成好人爱心团队

朱荣鑫2006年进入济南球墨铸铁管有限公司后,从事保安工作,2013年8月份又调到炼铁车间,工资一直不高。可一旦看到媒体上报道的贫困家庭,或是从朋友那里听说谁家有困难,他都会从不多的工资中挤出一些钱,帮助弱势群体。

2013年,为了帮助更多的人,朱荣鑫与另外两名志同道合的朋友组织起好人爱心团队,三人在时间上相互协调,以便及时向需要帮助者伸出援助之手。

除了热心助人,朱荣鑫还有些“爱管闲事”。一次,他经过工业南路路口,看到一辆摩托车将一个孩子撞倒后逃走,赶紧给120和110打了电话。后来得知该路口没有摄像头,逃走的肇事者很难找到,朱荣鑫赶紧向交警部门反映,希望安装摄像头。而在2011年,看到山东建筑大学北门外的世纪大道上没有信号灯,学生过马路很危险,朱荣鑫向12345市民服务热线反映,并促成了问题的解决。

# 一到供热季 女儿“寄存”外婆家

黄泰热力客服主管伊海燕:

不怕忙,怕的是不被理解

●推荐人物:伊海燕,山东黄泰热力有限公司客服主管

●推荐理由:虽然从事供暖客服行业时间不长,但她用心和客户交流,多次获得先进个人称号。为了及早解决供暖问题,她的私人电话几乎成了供暖热线,最忙时,一天要接到近200个来电。

●推荐类别:最佳公共服务奖候选人

文/片 本报记者 蒋龙龙 实习生 王林林



伊海燕正在接听用户反映的问题。

## 接听供暖问题

## 私人电话成“热线”

“您好,这里是黄泰热力,请问有什么可以帮助您?”上午8点半,黄泰热力有限公司客服主管、42岁的伊海燕就开始了一天的工作。伊海燕今年42岁,从2009年开始从事供暖工作。

每年11月初,“82812319”黄泰热力客服热线都会准时开通。与此同时,伊海燕开始组织客服中心全体员工到各小区进行供热宣传,发放供热知识图片、资料,并现场解答用户的热点问题,“客服部不仅仅是简单地接电话、派工单,还要及时宣传供热知识。”

从事客服工作,伊海燕给自己树立了“用心关注,细心聆听,努力做好每件事”的座右铭。伊海燕认为,客服工作需要耐心、细致,用心去和客户交流。黄泰热力相关的领导正是看中了伊海燕身上的这些特质,让她担任客服主管工作。

随着黄泰热力供暖面积的不断增加,客服部的工作也日趋繁忙。伊海燕的私人电话有时也成了工作电话,经常有客户直接打她私人电话反映供暖问题。最忙时,一天要接到近200个电话。

“再忙都不怕,客服最怕的就是用户不理解。”伊海燕说。

## 用户爆粗口

## 放下电话她哭了

去年,某小区用户因家里的暖气片原始设计存在问题,供暖效果较差。该用户直接拨打了伊海燕的电话,情绪非常激动,甚至爆了粗口。伊海燕很委屈,泪水在眼眶里打转,不过还是帮助用户记下了问题,耐心解释、答疑。当电话接听完毕,用户得到了满意的答复,伊海燕的泪水也控制不住地流了下来……

在每个供热季里,伊海燕晚上十一点接到用户电话,落实处理投诉工单是常有的事。由于爱人长年驻外工作,一进入供热季,已上高二的女儿就得住外婆家,对家庭、孩子的照顾无从谈起。每当想起这些,伊海燕的心里便不是滋味。

伊海燕的付出也得到了上级和客户的认可。2011年、2012年,伊海燕连续两年获得济南市公用事业局《十佳服务明星》。在黄台电厂内部,也多次获评先进个人、优秀职工等荣誉称号。



# 专业的厨房健康水 您用了吗?

>>厨房革命!

烹、蒸、煮、炖、炒,你用的什么水?

药补不如食补,食补不如水补,水,乃百药之王,水是生命之源;百脉泉厨房健康水,水源地远离城市,500亩含氧林地养护水源;玄武岩石深层采出的天然矿泉水,含有大量有益身体的矿物质和微量元素;好水滋润好生活。