



# 抄表一年,相当于爬了8次泰山

燃气公司抄表员汤晓玲被孤寡老人称为“好闺女”



文/片 本报见习记者 张玉岩

## 谈工作 | “刚开始抄表时每天腿都是肿的”

记者见到汤晓玲时,她身穿济华燃气的工装,黑色双肩包挂在胸前,头发干脆利落地扎在脑后,额头上还沁着汗珠。她一手拿着圆珠笔,一手拿着笔记本,满面笑容,热情地跟记者打招呼。

早上10点左右,汤晓玲已经完成了一个小区的抄表工作。刚刚完成抄表的小区里一共有4座楼,每座楼都有6层,共有200多户人家。接下来,还有3栋6层的楼房,近200户等着她去抄表。

敲门时,汤晓玲是用圆珠笔的笔端敲在用户的家门上。“这个方法还是同事告诉我的,我刚开始干抄表员的时候,没有经验,用手去敲。一天下来,关节都敲肿了。后来跟同事交流经验的时候,同事告诉我可以用圆珠笔头敲门,这样手既不会受伤,用户也不会觉得声音太大不礼貌。”汤晓玲笑着说,“不过我还是最喜欢家里装了门铃的。”

虽然是周末,但是不巧的是,很多住户家中都没人。小区里一个单元里大约有一

半的住户都没有敲开门。遇到这种情况,汤晓玲都要写一张单子,写好用户的账号以及上次抄表数,提醒用户拨打单子上的电话报表数。“有些用户会报,但是有些用户忙就顾不上了,我们还得再来一遍。这个小区下周还得再跑一趟。”汤晓玲说。

不同的小区,汤晓玲采取不同的策略,当天抄表的小区是一个单位宿舍,平常用户都要上班,“像这样的小区就只能周末来抄表了,工作日过来,铁定家里没人。”除了周末,就是晚上了。“其实有时候也挺想陪家人过个周末,晚上跟家人一起逛逛街,放松放松的。”

汤晓玲已做了整整4年的抄表员,在汤晓玲负责的片区里,一共有7200余户燃气用户,三个月是一个抄表周期,她爬的台阶数相当于爬了两次泰山。一年四个抄表周期,那就相当于爬了8次泰山。“刚刚开始干的时候,一天只能抄百十来户,跑上跑下腿都是肿的,后来跑习惯了,一天抄三两百户不成问题。”

“您好,我是燃气公司的抄表员。”这句话,汤晓玲每天要重复上百遍,她每次都微笑着敲门,微笑着记录下燃气表数,微笑着跟客户告别。这是汤晓玲的日常工作,在汤晓玲的片区里有7200余户燃气用户,一个抄表周期,她爬的台阶数相当于爬了两次泰山的台阶数。一年四个抄表周期,就跟爬了8次泰山一样。由于汤晓玲热情,乐于助人,片区里的孤寡老人都称她为“好闺女”。



◀ 汤晓玲在用户家里抄表,同时还帮用户进行安全检查。

## 谈用户 | “老年住户是我们格外关注的对象”

虽然每三个月才上门一次,片区里还是有好多住户记住了汤晓玲。记者陪着汤晓玲敲开一户家门,一开门大娘就说:“闺女,来了啊。”梁大娘是小区里的老住户,对三个月来一次的汤晓玲是记在心里了。“我腿脚不是很方便,住的楼层又高,在四楼,上下楼实在是不方便。上次多亏了小汤。”

原来,有一次汤晓玲来抄表的时候,刚好就碰到了梁大娘想要出去,从四楼到一楼,对腿脚不便的梁大娘来说真不是一件容易事。汤

晓玲见老人坐着轮椅在楼道里,就问了一句,原来梁大娘想下楼,正在等家人把她抬下去。

“当时小汤就说‘我来吧’,然后两手抬着轮椅的扶手,用腿撑着后面,一点一点地把我挪下去的。”

梁大娘说,“上次真是麻烦小汤了,把我从四楼挪到一楼,偏偏我又忘了带东西,她又把我挪上了四楼。来来回回两趟,把小汤累得不行,衣服都湿了。”

像梁大娘这样的用户,在汤晓玲的片区里还真不少,“独自居住

的老年住户是我们格外关注的对象。老年人年纪大了,难免会忘了随手关开关。碰见独居的老人,我都忍不住多叮嘱他们几句,使用完燃气一定要随手关闭开关。”

在梁大娘家的厨房抄完表之后,汤晓玲顺便检查了一下大娘家的灶前阀门,发现是老式的阀门,容易开得很大,有安全隐患。“您家的灶前阀门是老式的,开起来转不到头,我帮您登记一下,提醒安检给您换一个新的阀门。”汤晓玲一边说,一边在计费单上做了标注。

## 谈家人 | “感觉对家人亏欠太多了”

抄表的工作很辛苦,有时候还很委屈。不过汤晓玲坚信,热情和笑脸是化解一切的方法。“俗话说,伸手还不打笑脸人呢,只要我够好,对用户够热情,肯定能收获一样的回报。”

去年年底,汤晓玲刚接手了一栋被称作“钉子楼”的客户。汤晓玲第一次去这栋楼抄表的时候,其中的一位住户不但不让她入户抄表,而且态度蛮横,硬生生把汤晓玲从三楼推到了一楼,抄表单也散落了一地。

那时候才刚刚接手的汤晓玲心里委屈得很,想着自己这么热情还是被

泼了一盆凉水,忍不住坐在楼下的花坛边哭了起来。“还是楼里的一位大娘出来安慰我,一边说一边帮我捡地上的抄表单,也是这位大娘带着我再去敲这家人的门,我这才进去抄了数。后来,这家人也能接受我了,还跟我道了歉。想想这些,觉得委屈也没有白受。”

不过,汤晓玲最心疼的还是女儿找不到妈妈的时候。去年年初,汤晓玲像往常一样在外抄表,抄到一位身体残疾的老人家时,老人家的炉子老是打不着火。汤晓玲就把包放在老人

家里,对燃气进行了详细的检查,原来是炉子的电池没有电了。当时看着老人行动不便,汤晓玲就下楼买了新电池给老人换好。

从老人家里出来后,一直忙着工作的汤晓玲才发现,手机上有几十个未接电话,都是自己的婆婆打来的。她急急忙忙回了电话,原来是两岁的女儿因急性肠炎住了院。

“我赶到医院的时候,女儿躺在病床上不停地哭着找妈妈,那时候我心里真不是滋味,就跟针扎一样,感觉自己对丈夫、对女儿、对家庭亏欠太多了。”

## 请您推荐身边的“责任市民”

在我们身边有这样一群人,他们或热心公益,或在平凡的岗位做出不平凡的事迹,他们用实际行动为这座城市贡献自己的力量,他们是我们学习的榜样。

连续四年,本报联合中共济南市委宣传部、济南市文明办、12345市民服务热线以及安利(中国)日用品有限公司,推出了“责任市民暨最佳公共服务奖”评选活动,欢迎热心市民向我们推荐身边的榜样。

市民可以拨打96706热线推荐,也可以将相关材料发送至qlwbdpc@163.com邮箱。

## 招聘信息

订版电话: (0531) 85196234 85196204 85196183

综合招聘	知心大姐家政招聘	酒店餐饮	技工招聘	保安司机
热心大嫂培训 催乳师,满月汗蒸师,北京专家授课,全国通用证书。电话:86116808 81911747	女文员一名,男职员若干,懂工程管理,电话18206413777	餐厅招聘 有经验大锅菜厨师3名,钟点工2名,洗碗工2名,高新区电话15066663555张	黄河大桥附近机械厂 高薪招聘 电焊工,钳工及机械加工人员。电话88030983	七兵堂保安公司聘 特勤、保安、监控室保安,班队长、内勤电话:85947778、18615600265 车间工人 包吃住,薪3000至6000元。聘会计、文员、业务员数名。天桥工业园88398999
银座家居招聘 奥玛尼国际高端沙发招聘优秀店长 导购员5名男女不限 有意者面试18254185555	薪3600以上聘 资料整理人员,储备干部,25-45岁,双险双休13176007100李经理	招厨师3名 切配2名,保洁2名,库管1名,粗加工3名,高新区电话13065022888	企业诚聘 (非诚勿扰)	订版电话: 85196183 85196234

公司直招 可在家兼职免费培训,可领料 回家自由轻松制作,熟练日收入 丰厚,计件现结85068716	搬家公司聘 司机,工资日结150-500元。 聘:话务员女1500-5000元。 电话:58616563	大型洗衣厂聘 司机,洗衣工,质检员, 包吃住五险 15650016799刘	企业诚聘 (非诚勿扰) 机械设计人员 装配钳工,装配电工 包食宿,工资面议,有实际工作经验者优先。 地址:天桥区东宇大街(时代总部西门)可乘12路72路 电话:13864089222 13205407558	山东易居地产 投资有限公司 主要从事:土地整理,土地 评估,土地开发!
上市公司高薪聘 <b>4900-8000元</b> 岗位:经理、管理销售,双险双休,有责任心,有自主创业者优先,扶君上马,送君一程。 18560022468卢总	金牛建材市场招聘 物业保洁人员10名。 联系电话:张总15552569857。	兼职手工贴布娃娃 无基础带料免费回家做,100-300元计件日结,零18,48,75,110,123,K59,K94省杂技团下车万豪负一楼4-159号,15098713560	招聘 助听器连锁店招聘女营业员20名,待遇面议。 电话:15215315799	现诚聘:副经理1名,市场专员1名,办公室文员1名! 女性为佳!工资待遇从优!

化工厂诚聘 小货司机,普通工人,实习会计,工资面议 地址:济南市黄河大桥南收费站附近。 电话:88274550	正规公司招聘信贷客户经理 职位名称:信贷客户经理 工作性质:全职 最低学历:大专 招聘人数:五人 要求: 1、年龄在23周岁至35周岁之间的有志青年。 2、自信开朗,勤奋乐观,有上进心,有挑战高薪的雄心。 3、按国家规定,双休日节假日休息,过节有过节费发放。 4、完善的福利保障制度,交五险一金。 5、提供免费、完善的学习培训体系,有广阔的发展前景,优厚的旅游福利,是打造成功经理人的大舞台。 联系人:13156118290 耿
--	---