

捐出劳模奖金长期帮扶弱者

道德模范姬忠霞:电力窗口服务的贴心人



本报记者 张帅 通讯员 郭歌

1 平时几乎无休 连续8年除夕夜加班

2005年2月,长清供电公司95598客户服务班成立,姬忠霞按照公司安排担任班长,领着5个姑娘从零开始,扛起了擦亮公司“窗口”的重任。

万事开头难,刚开始,市民对供电热线不熟悉,不认可,话务量较小,这可把姬忠霞急坏了。“大家基本每天都要加班,下班后有些同事还得继续工作,一遍遍熟悉业务流程,整理客户联系方式,核对当天所有工单,记录全天工作要点,经常忙到很晚。”姬忠霞说,为了把工作搞好,那段时间大家都很辛苦,好在不负众望,客服班的工作渐渐有了起色。与此同时,姬忠霞还组织成立了公司第一支“女子彩虹党员服务队”,印制了几千份宣传材料,利用节假日休班时间走村串巷发材料、搞宣传,服务队在老百姓中间渐渐有了知名度。

客服班平时两人一班,工作24小时后连歇两天。按说姬忠霞应该和同事们一样,但她主动提出放弃连休,不仅照常上24小时的轮班,还坚持上每天8小时的长白班。每逢

春节期间,同事们轮着休息,而姬忠霞每天都坚持值班,年年如此。

2011年除夕夜,长清一小区因燃放烟花造成线路烧损停电,不了解情况的小区居民将不满情绪倾泻给95598客服电话,抱怨、责骂、投诉,塞满了电话线路。姬忠霞和一位值班同事一边耐心疏导居民情绪,一边快速做工单传给供电所,询问原因、安排抢修,然后她打电话一一回访,向居民解释原因并道歉安抚。从当天晚上7点到第二天凌晨3点,姬忠霞和同事一共接打了100多个电话,丈夫送来的年夜饺子都没顾上吃,在忙碌中过了一个春节。

“说自己想工作不想休息,那是假的。接听好每个电话,用最短的时间把客户的问题解决好是工作职责,我们没有理由不全力以赴,只要客户满意就好。”8年时间,姬忠霞平均每年接打电话2500多个,逢年过节或碰到恶劣天气,一天最多接打电话近600个,她从未休过公休,8个除夕都在工作岗位上度过。



道德模范姬忠霞把扶老帮弱当成自己分内的事,经常到92岁的贫困老人家料理家务。(资料片)

2 成立劳模工作室 不厌其烦为客户解决难题

2012年10月,长清供电公司以姬忠霞的名义成立了劳模工作室,服务方式由通过电话与客户交流改为面对面沟通。工作室的成立,对姬忠霞提出了更高要求,她意识到,作为公司的对外窗口,自己肩上的责任更重了。

“为客户服务,一定

要细心、耐心、用心,一个动作,一个眼神,一个微笑,都可以让客户感到一种温暖。”为了更好地服务客户,姬忠霞带领工作室同事更新服务理念,推出“五个一”服务法、“24字”工作法,做到与客户紧密接触“零距离”,快速办理“零等候”,确保正确“零失误”,将细致周到的

服务融入日常工作。

今年年初的一个早上,姬忠霞收到一条短信,“姬老师你好,我是老王,钱已经收到了,不好意思再打电话了,发个短信表示感谢,欢迎您来润华集团交流服务经验!”短信中的老王是润华集团的用电负责人,前几天到银行营业厅办理业务时,顺便用自助终端饥刷银行卡给自己家充了300元电费,但因异地原因,虽然银行扣款成功,电费却没有充上。

“钱给我扣了,电费却没充上,你们供电公司是怎么回事!难不成要搞诈骗!”第二天,不明就里的老王没好气地找到姬忠霞,要为自己讨个说法。了解情况后,姬忠霞花了两天时间,带着老王来回跑了四趟银行,向银行工作人员说明事情经过,随时打电话询问进展。一个星期后,银行核对了这笔没有去向的300元钱,将钱退给了老王。老王收到钱后,既高兴又感到惭愧,忙给姬忠霞发短信表示感谢。

3 成立爱心基金 常年帮扶弱者

2012年8月2日,姬忠霞拿着一个信封走进了公司党委书记陈德胜的办公室。“陈书记,这钱我不能要,我想把钱以公司的名义捐给更需要的人。”

信封里的钱是长清区政府奖励给姬忠霞的8000元劳模奖金。2012年5月,姬忠霞因工作成绩突出,被推举为全市“五一劳动模范”,获得五一劳动奖章。当年8月1日,区政府将8000元奖金发到姬忠霞手中,可她第二天就把钱交给了公司党委。经过研究,长清供电公司党委决定以姬忠霞的名义成立“爱心扶贫基金”,将她捐出的8000元钱作为启动资金,设立专用账户,用于帮助重大疾病患者、贫困失学儿童以及残疾孤寡老人。

在姬忠霞的感召下,公司的同事们纷纷献出爱心,爱心基金由最初的8000元很快增加到6万多元。2012年9月,在一次帮扶活动中,姬忠霞得知万德镇房庄村61岁的村民宋庆亮双腿残疾,丧失劳动能力, he 上有90岁高龄的老母亲,生活极度贫困。得知情况后,姬忠霞主动向基金会申请,把1000元爱心基金和米面等生活用品送到了宋庆亮家中。此外,基金会还在房庄村东房小学设立了长清第一个电力爱心教室,姬忠霞每个月定期去学校向孩子们宣传安全用电、节约用电知识。

在成立爱心基金会之前,姬忠霞就曾帮助过一个贫困家庭。2010年3月,姬忠霞带领“女子彩虹服务队”在归德镇归南村小学开展安全用电服务活动时,听说该小学四年级一班学生李冉的爸爸在一次车祸中造成双腿残疾,家里仅靠妈妈外出打工赚钱维持生计。“当时我听说,李冉这个孩子,不仅孝顺,承担起了照顾爸爸的重任,学习成绩也特别优秀,在班里一直名列前茅,只是性格上有些孤僻,我觉得该帮帮这个孩子。”在姬忠霞的要求下,学校老师带她认识了李冉,帮助他们建立了联系。从那以后,姬忠霞定期去村里看望李冉一家,给他们送钱、送物,李冉也在她的帮助下变得开朗起来。

“小小年纪就得学着省吃俭用,还得照顾患病的爸爸,这不该是一个10岁孩子应该承受的。我儿子和李冉同岁,从来不用承受这些。”姬忠霞说,她听了李冉的故事,觉得很心疼,希望帮这个孩子扛下一些负担,把对自己孩子的爱分一些给李冉,希望他们都能健健康康成长。

汽车维权之路

我们一路陪伴

汽车维权找帅哥靓车

电话: 13791117599 053166583878