

最美工匠劳模

杜连根是国网济南供电公司天桥客户服务分中心抄表班副班长,一个乐于奉献、有责任心、坚守抄表催费工作40年的老师傅。他是国网济南公司十佳感动济电“善小·山泉”年度人物,多次被评为济南供电公司先进工作者。他在抄表催费岗位上干就是40年,待用户如亲人,并保持着电费月末零结余、客户服务零投诉的纪录。



杜连根正在为用户讲解用电法规常识。(资料片) 通讯员 刘洪金 摄

老杜抄表催费40年,客户零投诉

杜连根催电费“催”成了客户的贴心人

本报记者 王皇 实习生 田黎明 通讯员 刘洪金

抄表催费40年 自创“三步催费法”

4月20日,快到月末了,马上就要60岁的杜连根一大早收拾好笔记本、笔、催费单,戴上安全帽,骑上电动车,径直朝他所管辖的小区去进行催费工作。每到抄表催费日,杜连根每天要走两万多步,每天要张贴200余户催费单。

这是杜连根每个月都要干的活儿,从1976年参加工作至今,他坚持了整整40年。

在多数人眼中,抄表是一个再简单不过的活儿,没啥技术含量,但要坚持抄表40年,并且保持零投诉、电费结零的纪录,就不再是件简单事儿了。杜连根说,刚工作的时候需要人工挨家挨户抄表,他骑着自行车穿梭在济南的大街小巷里。

一栋楼一户电表的时候,平均一天要抄200多户电表,一个月4000多户。济南实行一户一表的多了,用户用电更加方便了,抄表催费的工作量比以前增加了10倍多。

40年大约有10000个工作日,一步按照80厘米算,杜连根就走了16万公里。除了工作量外,抄表催费必须按时打卡点儿,无论刮风下雨、酷暑严寒。催缴电费时,他更是放弃了五一、国庆、元旦法定节假日休息时间,当人们轻松开心出去游玩时,也是抄表催费最忙碌的时候。“为了使电费月月清,苦点累点也没什么。”老杜说。

在抄表工中,能做到电费零结余、客户服务零投诉的很少,而杜连根则保持了40年。为了更好地与客户沟通,他建立客户经理工作制度,并向客户发放自费复印的宣传单,宣传电力法规,教会用户“电是商品,用电必须交费”的观念,积极引导自觉交费。

他将具体抄表时间、交费期限、交费方式等信息发送到每家用电客户手中,并告知客

户经理的联系方式,让客户能及时、便捷地联系到客户经理,及时解决客户在用电方面的难题,同时收集客户联系方式,便于及时通知客户电费产生情况,起到了良好的催费效果。

在催费过程中,他也有自己的一套办法。他自主创新了“三步催费法”,一是电话催收;二是上门催收,三是友情催收。电话催收不了时他及时登门催收,好言相劝,不怕用户恶语相对。在催收中他坚持嘴勤、脚勤、手勤,与用户保持良好的沟通,免去了很多不必要的误会,加深和用户之间的感情,更是赢得了用户对他的支持与信赖。

听到客户说声谢 心里感觉暖暖的

催费难免会让人反感,但杜连根催起来却格外贴心。因为他做足了功课,处处为用户着想。他有一个陪伴自己40年的老旧抄表包,里面的夹层保留着一个记录特殊客户信息的

笔记本。翻开笔记本,都是他为居民建立的客户档案,记录着抄表区域的客户在用电方面的特殊情况,如辖区内的孤寡老人、常年瘫痪的病人以及经常忘记交电费的人。“对他们做到上门服务,帮他们交电费并及时送回发票。”杜连根说。

“杜师傅,您先帮忙交一下电费,钱稍后打您卡上,还是上次的那张卡?”那个时候还没有上网交费的功能,谁要是没时间去交电费,杜连根都可以帮忙先垫付上。住户也很信任他,很快就会把交上的电费还给他。

这40年来,催费工作也有不好开展的情况,遇到有些客户迟迟不交电费,杜连根就会亲自去了解情况。有时候,一个大院共用电表电费没有协商好,他就会召集大家开会,将问题摆出来一起商量解决。“不热爱这份工作肯定干不好,所以我时时刻刻提醒自己要对付得住这份工作。”他总是笑着说,“这是工作,是一种责任,在40年抄表工作中最开心

的事,就是我们的工作得到客户理解认可,听到客户说一句感谢,就感觉心里暖暖的。”

外出务工的人越来越多,家中多是老人和孩子,因为这个原因,在杜连根服务的区域内,谁家有什么难事杜师傅都会帮上一把,甚至现在许多家庭一个灯泡坏了也会给杜连根再忙也会放下手里的工作赶去处理。要是谁家小电器有个“头疼脑热”的小毛病,他也能顺手就给治了,并且分文不取。保险丝、螺丝刀是他常备的修理器材,抄表员工作辛苦,琐碎事情可谓一箩筐,但是“只要有人招呼,咱能帮就帮”。

张大娘的子女常年外出务工,两位“空巢老人”时常会得到杜连根的关照。张大娘身体不好,距离营业厅又远,每次杜连根来抄表催费时,总是会特意过去看望两位老人,怕老人子女不在家太寂寞就和老人聊家常。2015年8月的一天,杜连根像往常一样到张大娘家看望老人,在得知两位老人因为房屋线路问题已经断电两天后,他主动帮助老人修复线路,让电灯重新亮了起来。“杜师傅就跟我们自己家里人一样,平时有啥事找他就行。”张大娘说。

作为直接和千家万户打交道的员工,在积极开展优质服务、大力提升供电服务水平的时候,注重对社会弱势群体的关爱。把供电服务送到五保户、残疾人、老年人身边,主动上门服务,为孤寡老人讲解用电注意事项,并对用电设施、线路仔细检查排除隐患,竭尽全力为客户提供优质高效的供电服务,努力塑造“国家电网”品牌形象,用实际行动践行了“你用电,我用心”的服务口号。

坚守最后一班岗 传承用心服务精神

“抄表工作越是简单,就越得干好了,越得细心细心再细心,抄错一个数都是对用户的不负责任。你看,这是3号楼的,有一对老夫妻,八十多了;5号

楼有一个男的,腿不好;7号楼住着一个年青人,经常不在家,忘交电费,记得打电话催他……”快要退休了,杜师傅总是一遍遍嘱咐自己的徒弟赵新贞。

赵新贞从研究生毕业就跟着杜连根当徒弟,到现在已经快三年了,赵新贞还清楚地记得当年刚跟着师傅的日子。6月份跟着杜师傅抄表催费,“那时候师傅就骑着电动车带着我去各家各户贴单子,大多数小区没有电梯都要爬楼梯,天气特别热再加上爬楼很累,我一个刚毕业的大学生就有点抱怨,师傅就告诉我‘要摆正心态,做事就要踏踏实实的,咱就把爬楼当成锻炼了’。”当初刚踏进社会什么也不懂的大学生,经过杜师傅手把手地教怎么和客户沟通,怎么处理人际关系这些问题,“我真的从师傅身上学到了很多。”

今年6月份,是杜连根的“最后一班岗”,再过一个多月就到他退休的日子了。考虑杜师傅的年龄和身体状况,国网济南供电公司早已经安排新人接管他的抄表催费片区,但是杜师傅却执意要工作到退休前的最后一天才肯离开工作岗位。“40年了,早已经习惯了,站好最后一班岗,是我对抄表催费工作的喜爱。”他说,自己还舍不得离开岗位。

从风华正茂的小伙子,到两鬓斑白的中年人,杜连根对工作没有豪言壮语,但却踏实坚守。“之前有几次转岗的机会,我都没舍得走,我爱这个班,爱这个大家庭,愿意和抄表催费打一辈子交道。原先我们老电费班的师傅都退了,现在只剩下我一个人还在岗位上。时间飞逝,再过一个月我也退休了,突然闲下来肯定是不习惯,更是舍不得。”杜连根说。

转眼40年,从原来需要亲自到用户家中抄电表收电费,到现在的高科技办公远程抄表,网上、手机、微信等办法交费,他见证了电力服务终端的升级,并不变地诠释着用心服务的精神。



还有一个多月就退休了,杜连根仍坚持催费。 通讯员 刘洪金 摄