

■最美工匠劳模

她与同事分享一间40平米的办公室,办公桌上—台电脑、一部电话,是她全部的工作空间。她是国网济南供电公司营业及电费室95598专责。她说话格外温柔,因为每句都代表着电网;为电力用户解决难题,一个工单往往涉及多个业务部门;她承上启下,总能有条不紊地安排好。她叫吴青宁,曾荣获济南市“五一”劳动奖章、国网山东省电力公司先进工作者、国网济南供电公司先进工作者等荣誉称号。



吴青宁和同事。 通讯员 刘洪金 摄

球迷家停电,她愿让出自家客厅

接听热线标准化,吴青宁的声音就是国网名片

本报记者 王皇
实习生 田黎明
通讯员 刘洪金

接热线受“夹板气” 就和吃饭一样平常

吴青宁现任国网济南供电公司95598热线专责,主要负责济南供电公司95598远程工作站业务的运行管理、业务分析、协调督办等工作,并负责12345热线承办工作。2012年,95598热线接听管理工作从市公司上划至省公司,2014年,又升级归入国网南中心,一次次的业务变迁,对远程站来说,不仅要求工作质量的再提升,更是对公司优质服务水平的大挑战。

作为远程站的专责人,吴青宁感觉到肩上的担子越来越重。

刚与南中心联网那会儿,因为业务技术上的差异,需要多次反复对接、录入、测试。为了真实模拟客户咨询,而不影响正常业务受理,常常将拨测试验安排在凌晨一两点进行,所以,她经常是白天忙完了资料录入、知识库收集、核对工作,晚上在办公室的行军床上歪一会儿,夜里12点起来准备拨测试验。

拨测试验结束后,国网南中心对客户各项业务的处理及回复加大了管理力度,工单处理要及时,到位,无误,工单回复必须要详实、全面、清楚地说明问题。虽然客户的问题都是由业务部门负责解决,但是整个工单的及时派发、业务部门的确认、事件责任的归属,以及工单回复内容的审核把关和针对南中心质疑的解释说明,却都要由她们来负责完成。她既决定不了前者的工作质量,也影响不了后者的标准,作为中间环节,受“夹板气”就和吃饭一样正常。

吴青宁就琢磨,由于南中心工作人 员对工单业务处理情况的理解与掌握能力不同,处理部门对此类情况不了解,出了问题光靠沟通解释不是个办法,关键要从源头上解决问题。她开始研究工作的套路,比如说,通过对工单审核意见的筛

查她发现,如客户反映电费异常的工单,南中心对工单审核不通过的原因,是要求地市必须在抄表无误、接听热线无误、校表无误三方面全面答复。据此,她将省公司下发的工单模板及时进行补充、修正,加入工单回复要点等,帮助处理部门提高工单回复的一次通过率。

国网公司调整了优质服务评价指数,因答复不详细造成重复工单的,也被视为客户投诉,如此严苛的条件,以前的系统中没有参考,也没有借鉴。更头疼的是,造成这种工单重复的,往往不是出于他们自己。

由于很多部门一直沿用之前的老标准,对于新下发的严格考核条款,大家还没有完全适应,为了避免这种无谓的考核,吴青宁再次决定从自身入手。

为了掌握此项指标的实际情况,她将95598系统中上万个工单导出,并针对筛选出的重复的700多个电话号码、客户编号等逐条分析,逐一分类。

整整五天,她的眼睛像粘在电脑屏幕上,功夫没有白费,终于在众多工单中整理出典型工单案例,以反正对比的方式注明,何谓标准回复、何谓缺陷

回复。后来又将这份标准“答案”发到各个窗口单位和班组,成为回复的准确参照。

这次虽然过了一关,但是也给吴青宁的身体留下永远的印记,因为长期盯着屏幕,保持一个姿势,眼睛和颈椎过度疲劳,飞蚊症和颈椎病就这么落下了。

自创“翻译机” 提高热线接听效率

上划运行一段时间后,问题出现了。电网南中心位于南京,苏北口音与山东话的差异,给热线接听带来很大阻碍。有时候为了工单上的一个地名,接单双方就能纠结很久,而工作中又明确要求,三分钟之内必须完成派单。

减少语言隔膜,提高热线接听效率成了一个绕不过去的问题。怎么能够实现快速准确分辨呢?这个问题像只蜜蜂一样,不停在吴青宁耳边嗡嗡作响。

有一次去朋友家玩,看到她两岁的儿子,咿咿呀呀跟她们打招呼,具体说些啥,谁也听不懂,后来,孩子的妈妈就在旁边给她们当翻译。这个画面顿时启发了她,她们也可以给南

中心当翻译啊!

虽然从朋友家出来已经是晚上9点多,心急火燎的吴青宁把孩子扔给丈夫,转道去了单位。她把平时积攒的拗口词、生僻字,全部誊写在纸上,然后再把正确的字词写在对应一侧,这样,相当于给远程人员配了一台“纸质翻译机”。

有一次,南中心发来的工单内容是:“‘扁石桥’有个客户反映停电,有老人,要求尽快处理。”远程人员觉得不对头,对照“翻译机”一瞧,原来正确地址应该是“杆石桥”。诸如此类的词语还有很多,南中心容易把“小纬八路”听成“小尾巴路”,“贡院墙根街”听成“公园儿墙根”,“十亩园”听成“石头园”,这些都被“翻译机”轻松纠正过来。

“翻译机”和数据都是看似简单的接听热线工作背后的功夫,接听热线真正需要面对的,还有解决各种各样的用户提出的问题。这些问题有时来得又急又突然,如何应对,对热线接听工作也是极大的考验。“想用户所想才能让用户满意。”吴青宁说。

去年世界杯期间,吴青宁就用自己的真诚化解了一场矛盾。晚上11点半左右,吴青宁正在应急值班,一个自称球迷的用户打来电话,劈头盖脸一通嚷嚷,“你们供电局干啥吃的,怎么停电了,快、快、快点修好,别耽误我看球!”她赶紧解释,“先生,您的心情我们能理解,我们的抢修人员已经到达现场,雨中带电作业有危险。”“别跟我啰啰这个,什么危险不危险的,电死了我负责!”听到客户这样说,她也很生气,但她的工作要求自己必须以微笑面对所有的客户。她深吸了一口气说:“先生,这是一条生命,我们会尽快进行抢修,请您谅解。先生……”她继续解释,希望能争取客户的理解,但最后,对方也没妥协,在骂声中挂断了电话。

她以为这就算完了,结果,那一晚上这个球迷打了四次电话,每次都是情绪激动地大喊大叫。她看劝慰、解释不起作用,索性心一横对他说:“先生,这样吧,我老公也是球迷,我们

两家离得也不远,您要不嫌弃,我请您到我家看球,顺便跟我老公还能交流一下。”没想到她这话一出口,对方居然变了态度,“算了,我今晚心情不好,喝了点酒,逗你们玩呢,没想到你脾气这么好,对不起了啊!”就这样,吴青宁用她的热忱感动了客户,化解了一场矛盾。

把孩子接到单位 暴雨天回来接热线

2010年8月的一天,下班后吴青宁赶紧骑车去学校接孩子,当走到半路时,突然下起了暴雨,这时一个闪电划过天空,孩子吓得紧抓着她的手臂说,“妈妈,我害怕,咱们快回家吧!”吴青宁虽然嘴里安慰着说马上就到了,但又想到这样恶劣的天气,肯定故障多、报修多、电话多,不知同事忙不忙得过来。想到这也没顾上跟孩子商量,直接转头骑向单位。

当她和孩子浑身湿透地站到办公室门口时,见到的场景果然跟她想象的一样,大家已经忙得揭不开锅啦,“吴姐,您咋又来啦,还把孩子也带来了,正好,客户问峰谷分时电价执行范围,我们记不清楚了,您看……”她立即接过电话来答复:“先生,您好,让您久等了。”答复完客户,她随即打开一个机位,跟值班员一起,接电话、下工单、做回访。一直到晚上10点半,电话铃声才算消停下来,仔细算算,那天她一共接了400多个电话,回访客户100位,下发工单近500份。再回头看看儿子,小家伙已经蜷缩在椅子上睡着了。

看到孩子可怜的睡姿,吴青宁心里就像打翻了五味瓶,不知道如何弥补对他的亏欠。

不仅对孩子,对所有家人都是如此。2013年11月,父亲在医院做了一台大手术,当时正赶上五项业务上划国网最忙的时候。为了让她安心工作,直到父亲平安出了手术室,母亲才打电话给她说:“有空来医院看看你父亲吧。”当吴青宁赶到医院,见到身上佩戴着各种监护设备、仍然处在昏迷中的父亲时,再也控制不住内心的愧疚,背过身去,泪如雨下。



吴青宁在做客户回访工作。 通讯员 刘洪金 摄