

# 真诚沟通, 尽显责任之美

## ——记荣成供电公司服务专工李冉

平凡岗位上的  
电力先锋

### 【个人档案】

李冉,女,1989年1月出生,党员,公司营销部优质服务专工,2007年参加工作至今一直从事营销服务工作。她立足岗位真诚服务客户,广泛参与公益活动,赢得客户赞誉。个人先后荣获省公司“先进工作者”、“巾帼建功标兵”、市公司“农电优秀员工”、公司“优秀员工”及威海市“新长征突击手”、荣成市“诚信建设先进个人”等荣誉称号。

自2007年8月份参加工作至今,李冉一直从事营销服务工作,时光见证了她的成长,也见证了她的努力、奉献和真诚。多年来,李冉用过硬的业务能力和真诚服务赢得客户的赞誉,用助人为乐的态度感动他人,用实际行动践行了国家电网“你用电、我用心”的服务理念。截至2016年11月,公司在三县公司优质服务专业对标中排名第一。

▶身为荣成市供电公司营销部优质服务专工的李冉,自接任该工作以来,一直秉承着“你用电 我用心”的服务理念,细致耐心的为每一位客户提供着最优质的服务。



### 真诚沟通 为民服务

如果问为客户服务的秘诀是什么,李冉给出的答案:沟通、理解。李冉的老家在莱芜,为了更好地与客户沟通,她硬是用了一年的时间,学成了一口流利的荣成话,她总能用良好的态度与客户沟通,换位思考体谅客户的难处,经她处理的问题都可以妥善解决。

今年5月份,某小区张女士打电话求助,表示近两个月电表“跑”得飞快,电费突增。得知情况后,李冉立即与

张女士取得了联系。在电话中,细心的李冉听到了婴儿的哭声,经询问发现张女士家中有新生儿,但恰逢非供暖季,为保证新生儿的正常取暖,张女士在家中购置了奶瓶恒温器、奶瓶消毒柜、电暖气等设备,从而导致电费突增。经过耐心细致的讲解和分析,张女士最终表示理解和认同。

而这只是李冉日常工作的一个缩影,但不论遇到什么问题,她始终能保持良好、亲和的态度与每一位客户沟通,尽可能给客户一个满意的答复。

### 潜心钻研 用心管理

身为公司营销优质服务专工,李冉深知做好基层营销服务的重要性,为此,她在做好基层营销服务培训上下足了功夫。

通过对公司服务案例逐个进行分析,李冉发现大部分案例都是由于工作人员处理客户问题时态度生硬、缺乏沟通的技巧导致。为带动基层员工做好优质服务工作,李冉将电网公司的五项业务分类、全省典型服务案例以及营销类预控措施整理成培训资料,开展了为

期一个月“优质服务专项培训”。通过到12个供电所,9个业务站,对200余人分别讲解,现场互动问答,对基层经常遇到的催费案例、非供电产权故障服务问题等进行了规范,有效提高了基层人员的服务技能。

### 尽职尽责 热心公益

由于工作的特殊性,即使在节假日,李冉的手机也要时刻待命,几乎从未离身。李冉怀孕的那一年,产期比早先预定的提前了一个月,可即便是被推到产房中,李冉手中依然紧握着电话,她始终割舍不掉

自己的这份责任心。

此外,李冉还热心公益事业,在荣成团市委组织的微心愿活动中,她作为爱心人士代表前往青山小学,圆梦贫困学子的微心愿。当看着受助孩子们开心的笑,李冉心中倍感欣慰,“我也是一位孩子的母亲,也深知爱对这些孩子的重要性,因此哪怕我的爱心再微不足道,也要尽我所能为他们送去温暖。”

岁月流淌,静好如初,李冉将自己的青春与热情融入公司服务工作,用自己的真诚、沟通与责任谱写着一首精彩而温暖的乐章。

### 速读

近日,港湾街道渔港社区组织社区全体党员及辖区内的党员,举办了“两学一做”知识竞赛活动,达到了以赛带学、以学促用的目的,充分调了党员学习的自觉性和积极性。

### 张宁

冬至当天,得润社区党总支携手市文学艺术联合会及社区志愿者,来到社区日间照料中心为老人们带来节日的礼物及祝福,和他们一起过冬至。此外,医务志愿者还为老人量血压、测血糖,让老人们感受到社区大家庭的温暖。

### 于慎君

为喜迎新年,引导组织开展丰富多彩的社区活动,日前,河东社区举办了迎新年文艺汇演。居委会组织文艺团体自编自演了20多个文艺节目,涵盖了舞蹈、歌曲、器乐、情景剧、戏曲等内容,这场社区“春晚”让居民乐翻了天。

### 王军锋

日前,荷塘北区9号楼西二单元的下水道堵塞,导致居民唐女士家中污水横溢,臭味熏天。无奈,唐女士请求社区帮忙。民情紧急,社区负责人赶紧联系物业上门疏通。经过数小时的努力,堵塞的管道疏通了,唐女士的诉求得以圆满解决。

### 于志强

春节临近,为妥善安排好困难居民的基本生活,过一个欢乐祥和的节日,河西社区联合第三实验幼儿园,组织辖区在职党员干部开展了走访帮扶慰问困难家庭活动,为困难家庭送去了生活用品和节日的祝福。

### 李福站

## 清淤

日前,一辆铲车正在桑干河现场清淤。据悉,桑干河主渠道自建成后一直未进行整修,存在河道淤积的情况,影响了水质。为此,市城建局风景园林管理局启动桑干河清淤工程,营造沿河绿美景观。

王术亮 摄影报道



## 禁放烟花爆竹, 打造平安社区

本报荣成12月26日讯(姜秀瑜) 为做好生态环境保护,减少城市雾霾,日前,花园社区积极动员社区居民,宣传禁放烟花爆竹,全力打造平安社区。

花园社区工作人员组织

辖区居民,开展《禁放烟花爆竹打造平安社区》大讲堂活动,特邀请荆江派出所干警前来宣传讲解。结合荆江派出所《禁放烟花爆竹告知书》的要求,社区负责人为居民讲解了违法燃放烟花爆竹的

危害,不仅要接受经济处罚,还要纳入居民征信体系管理当中。

在“双节”来临之际,花园社区通过开展大讲堂,把“禁放烟花爆竹”意识传递给每一个家庭,使广大居民了

解相关法律法规,深刻认识燃放烟花爆竹的危害以及严重后果,自觉遵守禁止燃放烟花爆竹的有关规定,积极营造“人人争当文明市民、共同打造平安社区”的浓厚氛围。