

体贴周到,用微笑服务客户

——记荣成供电公司崖头供电所业务受理员

平凡岗位上的
电力先锋

【个人档案】

张丽媛,女,1984年5月生,崖头供电所业务受理员,2008年参加工作,2013年转岗到崖头供电所,主要从事业务受理、营业厅日常事务处理、民心网城管案件等工单处理工作。今年,她共处理各类综合业务工单528份,受理电话保修、咨询10000多份,其中周到地处理了200余份服务隐患,成功规避了风险。

工作以来,张丽媛勤勤恳恳,真诚对待同事,热心服务每位用电客户,认真履行“全心全意为客户服务”的服务理念。她广泛搜集业务知识和相关资料“充电”,不懂就问,不会就学,苦练基本功和操作技能,精通业务规程、岗位操作规范和服务礼仪,多次参加威海公司和公司组织的各项培训、考试,将学到的各种营业规程和相关规定融入工作中去,不断加强和提高自身的专业技能水平。

►为了更好地做好崖头辖区供电服务工作,张丽媛对每个接手的客户信息,及服务内容都进行详细的记录,统一归纳整理为客户问题处理档案,为提升崖头所综合服务水平打下坚实的基础。



认真细致 真诚服务客户

为做好供电所营业厅窗口服务,张丽媛不仅在工作中时刻保持高度的责任心和真诚耐心的服务态度,无论服务哪类客户,她都能坚持做到认真细致,注意听好客户的每一句话,全面分析用户提出的问题和要求,找出关键所在,尽快使用户的问题得到解决。

去年10月,一位老人来到崖头供电所营业厅寻求帮助,由于老人年纪较大,难以将诉求表达清楚,张丽媛见状,赶忙上前为老人倒了杯热水,耐心引导了解老人的诉求。原来,老人觉得当月电费异常,特地来营业厅咨询。了解情况后,张丽媛一边安抚老人,一边查询营销系统,发现并未出现电费异常的情况,随后她将老人家的近三个月的电费明细打印出来,并将明细的每项内容向老人进行讲解,打消老人的顾虑。眼看临近晌午,张丽媛利用午休时间驱车将老人送回了家,临别时,她还把营业厅

的电话留给了老人,叮嘱他以后有任何用电问题都可拨打电话咨询。

张丽媛常说,“优质服务其实不难,只要多换位思考,把客户的事情当成自己的事情就可。”在工作中,会遇到各种各样的客户,会遭遇很多的不理解,但是为了树立公司优质服务的形象,张丽媛总是真诚沟通每位客户。

去年11月,张丽媛接到了一通电话,电话中的客户情绪十分激动,表示10月的电费特别多,怀疑是抄错表了,要求弄清楚。听完客户的诉求,张丽媛先是安抚了客户的情绪,同时通过营销系统查询,发现该用户的电费在国庆期间激增,从而导致十月份的电费过高。经过近一个小时的沟通,真相大白,原来是客户的孩子在国庆期间过度用电导致的。原因查明后,客户的语气缓和了下来,问题迎刃而解。

推广“电e宝” 深入社区宣传

“我想在座的叔叔阿姨,有不少人想详细了解家里每月的电费,但又苦于天热路远,又屡屡放弃。您不妨试试这款国网官方推出的手机APP——电e宝,在这里,您每月电费明细一目了然。”去年7月份,在荣成市花园社区青年志愿者服务站,张丽媛为社区40名老年人推广电e宝APP应用。

“电e宝APP”是国家电网公司今年新开发的一款手机终端服务软件,主要为客户提供支付电费、用电查询、信息订阅、在线服务等相关电力业务,极大的方便了用电客户。在当天的活动现场,张丽媛针对听讲人多为老年人的特点,通过PPT讲解的方式,从智能手机的使用入手,逐步延伸到电e宝APP的应用,让参加活动的老年人以最舒服的方式接受电e宝APP的推广。在随后的现场互动、解答环节中,即使被老年人团团围住,张丽媛也面带微笑,耐心地为前来提问的老人一一解答疑惑、安装电e宝APP,直到最后一位老年人满意离开,满身大汗的张丽媛才

松了一口气。

另外,张丽媛作为推广活动的排头兵,她走上街头,深入社区,通过摆放展板,发放宣传册、PPT讲解等形式,向广大电力用户宣传和普及“电e宝APP”的有关功能及使用方法,帮助客户尤其是老年客户下载并能够正常使用。针对辖区内的一些特殊群体交费不便的问题,张丽媛将其进行统计并建立了特殊群体档案,采用打电话、每月电工上门收费的服务方式解决这一问题。让广大用电客户切实感受到便捷、高效、优质的供电服务。

加强业务学习 提升服务水平

周到的服务不仅源于张丽媛的敬业精神,还离不开她对业务的努力学习。

刚刚转岗到崖头供电所时,由于对营业厅的业务还不熟练,张丽媛接到一些客户的咨询电话会十分紧张,但她并没有退缩,而是努力克服困难。为了尽快适应岗位,她抓紧时

间学习《国家电网公司供电服务质量标准》、《营销专业班组大讲堂应知应会一本通》、《国网山东省电力公司供电营业窗口服务人员行为规范》等知识,提升自身素质。另外,当所里的其他有经验的服务人员接起电话时,张丽媛都会在一旁认真学习对方的沟通和处理技巧。

去年3月,张丽媛参加了市公司组织的礼仪培训,培训内容主要是仪容仪表以及沟通服务技巧等方面。在课堂上,她认真听讲,做好笔记的同时,还积极与培训老师互动,现场模拟客户服务时的场景;课下,她积极与其他服务人员交流经验,针对一些平日里的服务案例开展讨论,并将自己所学到的心得体会进行总结并整理成PPT,在班组大讲堂上进行分享,提高了崖头营业厅的整体服务水平。

营业厅是一个对外服务的窗口,面对用户的需求,必须不断加强业务知识的学习,张丽媛立足本职岗位,总是严格要求自己,凡事走在前头,带头完成,用自己的实际行动,维护着国家电网品牌形象。

指尖有技巧,巧手捏面塑

花园社区居民倪学敏传承民俗蒸花饽饽

本报荣成1月3日讯(姜秀瑜) 在荣成,过年蒸花饽饽是一项传统,不少居民通过自己的巧手塑造出造型各异的面塑艺术品。花园社区的网格居民倪学敏,就是这样一位面塑达人,她蒸花饽饽已10余年,制作出无数面塑精品。

蒸花饽饽也称面塑,是我国民间传统艺术之一。它的寓意及造型具有着浓郁艺术特色,凸显张扬的个性而不失传统的表现力。面塑艺人运用灵巧的双手,结合一把梳子、剪刀等简单的工具,塑造出一个个造型各异、栩栩如生的面塑作

品,可食用可观赏。

44岁的倪学敏蒸花饽饽已有10多年了,“过大年的时候,‘发’面蒸大枣饽饽,蕴含‘早发’之意。不管是期盼事业蒸蒸日上,还是希望生意发达,都饱含着荣成人祈求过上好日子的美好心愿。每逢新人结婚,老人办寿宴,小孩过生日办满月,按照当地习俗都要摆上喜庆的花饽饽,为宴席增添一份喜庆与吉祥。”倪学敏介绍。

在倪学敏制作的花饽饽作品里,有象征爱情的鸳鸯、龙凤、锦鲤等,有用于结婚的聚宝盆,有为寿星贺寿的大寿桃,还

有为娃娃抓周过生日用的老虎头等。她用一双巧手将流传于民间的古老故事和传说,捏制成造型各异、栩栩如生且内涵丰富的作品。

“面塑制作是民间一门独特手艺,要想做出一副好的作品,从选料到和面、揉面、醒面、造型、贴花上色等都有很严格的要求和时间控制。”倪学敏表示,今后会积极参与社区组织的献爱心公益活动,用更精湛的作品呈现视觉盛宴,让大家不仅感受到独特的荣成民间文化,还可以感受到荣成人民对美好生活的向往和祝福。

日前,荣成市图书馆理事会一届一次会议在市图书馆小会议室召开。会议讨论了图书馆的长期发展战略及近期规划,听取了2016年工作报告和2017年的工作打算、审议了

2017年财务预算报告。

邓英英

为加强消防安全教育,不断提高消防安全管理和火灾防控水平,日前,荣成市图书馆邀请消防官兵到馆进行了

应急疏散演练活动。同时,消防官兵还从消防安全常识、灭火方法、火场逃生以及灭火器的使用等方面,对工作人员进行了系统的消防安全教育培训。

邓英英

社区快讯

日前,三环社区组织社区志愿者们走进市特殊教育学校,与老师们一起为那里的孩子包了水饺,传递爱心,共庆佳节。

潘伟伟 邹锐

日前,由荣成市崖头街道河东社区主办的迎新年门球邀请赛在河东社区幸福小区门球场隆重举行,来自城西、夏庄、寻山等全市的12支代表队,120余位门球选手参加了比赛,经过激烈的角逐,南城区门球队、东城区门球队、崖西镇门球队分别荣获前三甲。

王军锋

日前,南山社区老党员王文德晨练时捡到一部手机,希望社区帮忙找失主。由于手机欠费,社区工作人员逐一致电手机联系人,试图通过该方式找到失主。经过近两个小时的努力,工作人员联系上了机主的哥哥,并最终找到了失主,将手机归还。

王蓓蓓

为喜迎元旦和新春佳节,营造节日气氛,增进社区邻里情。日前,南山社区与社区党员、居民代表、网格长、物业代表一起相约二楼活动室召开

“庆元旦 迎新春”茶话会。

杨钰莹

为响应国家创建节能环保、绿色生态生活的号召,节约水资源,日前,南山社区工作人员走进“节水达人”家中,看看他们都有什么样的节水妙招。

杨钰莹

日前,青山社区开展“迎新春送春联”活动,特邀青山小学志愿者书写春联,将一幅幅饱含祝福的春联送到社区高龄、病残、独居老人和老党员家中。

苏甜 赵玉梅

为了让社区困难家庭感受到社会主义大家庭的温暖,让困难人员过一个欢乐、祥和的新年,日前,崖头街道河东社区协同市总工会的在职党员到15户社区困难家庭走访慰问,并送去了米、油等慰问品。

王军峰

为了庆祝元旦佳节,营造喜庆的节日气氛,日前,华侨社区举办了“庆元旦迎新春 共筑和谐华侨”居民联欢会,社区工作人员和居民欢聚一堂,一起辞旧岁、迎新年。

韩孟好 王菲菲