

职工故事

线索征集邮箱: ldwgh@126.com

延庆有支燃气服务“娘子军”

——记北京燃气集团延庆公司客户服务中心

□本报记者 赵思远

在北京燃气集团延庆公司客户服务中心(以下简称“延庆公司客户服务中心”),有一支清一色的“娘子军”,她们每天着装整齐、礼仪规范,为延庆区2万余户农村用户提供专业优质的燃气服务。延庆公司客户服务中心现有职工7人,均为女性,但个个都是“巾帼不让须眉”,具备燃气销售、巡检查表、用户报装咨询等多种技能的“女标兵”。

克服困难 个个练就“多面手”

“近期,前来办理市级补贴的客户量与日俱增,大家要做到用心、耐心、细心,为用户提供最优质服务,在业务办理的同时不要忘记推广咱们的增值业务……”延庆公司客户服务中心负责人吕欣欣嘱咐着大家,工作人员动作麻利的迅速就位,一声声“您好,请问是来办理什么业务?”回荡在该客户服务中心。

“客户服务中心是企业与用户沟通的连心桥,我们每名对外服务人员都是一张企业的名片,服务态度和业务水平直接反应职工队伍的综合能力和素养,为此,我们始终坚持强化意识、注重细节,为用户提供‘一站式’服务,从而赢得广大用户的一致好评。”吕欣欣介绍说。

今年6月,北京燃气集团延庆公司与夏都大地燃气公司相关负责人正式签署了资产转让协议。随着延庆城区原有的200余公里管线与北京燃气管道全线贯通,居民盼望多年的管道天然气“同城同价”变为现实。为了尽快做好业务衔接,延庆公司客户服务中心将现有的7名女职工进行岗位调整,在确保主营业务的前提下,抽调2名业务骨干分别到夏都大地燃气公司管辖的2个营业网点进行业务知识学习。

“之所以这么安排,就是让我们的工作人员成为‘多面手’,在服务客户、办理业务时更加顺畅,让客户都能享受如同VIP一样的



北京燃气集团延庆公司客户服务中心全体工作人员

服务。”吕欣欣道出了个中缘由。

在夏都大地燃气公司管辖的辖区,由于售气系统较为老旧,且居民表具品牌多样,在办理每笔售气业务时,不仅需要熟练掌握系统操作,还需人工进行用户分类、甄别表具类型。

“您看看是不是阀门关了?”“您看下是不是电池没电了?”两名抽调过来的骨干一人负责一个网点,日均接待148户,不仅要为居民办理购气业务,还对居民用气期间提出的疑问进行解答,同时进行燃气安全知识宣传。

在那段过渡期里,“娘子军”面对多重困难,她们依然严格执行北京燃气“服务为本、真情到家”的服务理念,努力实现业务办理提速、客户服务提质、整体形象提升的服务目标。

真情到家 只为服务好每一个用户

“北京燃气的服务就是到位,以后再也不用大中午的跑到南城买气了。”原来,在夏都大地燃气公司管理期间,川北营业网点一周仅有5天营业,每天设

定午休时间。延庆公司客户服务中心接手业务后,为了给用户提供更便捷服务,取消午休并执行周一至周日全天营业。

由于小区的居民大多都是上了年纪的人,在得知气价调整后,大家都纷纷前来买气。

“您别着急,之所以现在的气价收费和以前有所区别,是这样的……”面对每位前来购气的用户,被抽调的骨干张子哈都不厌其烦地讲解气价政策,针对用户提出的用气问题进行专业解答。盛夏酷暑,即便口渴难耐,张子哈都不敢多喝一口水,因为在她看来,少喝点水,少跑趟厕所,就能多服务一位用户。

在近一个月的时间里,川北营业网点日均办理售气业务148笔,单日最高达258笔,销售额单日最高14.8万元。

“姑娘,现在还能买气吗?”一位上了年纪的女士推开了营业厅的大门,急切地问道。“阿姨您好,可以购气的,您把燃气卡给我吧。”说话的是延庆公司客户服务中心的刘妍希,身为销售班班组长的她,工作积极主动、踏实稳重,是大家眼中的“排头

兵”。当刘妍希接过燃气卡时,发现这位阿姨拿的卡是原夏都大地燃气公司的燃气卡,她思考片刻,微笑着问:“阿姨,您家住在哪里?您是要给哪个住所购买天然气?”“我住兴运嘉园,正要给孙子做饭,发现没有燃气了,儿子媳妇还没回来,我就赶紧赶慢赶地过来了,就怕你们下班。”看着阿姨满头大汗、气喘吁吁的样子,刘妍希不由的有些心疼,她拿起电话告知同事后,亲自带这位阿姨去买气。

原来,刘妍希从刚才的话语中分析出这位用户并不了解自家天然气的购气渠道,为了避免让用户因来错营业网点而造成不必要的时间浪费以及心理压力,便主动联系了同事。“阿姨,是这样,目前我们这个服务中心还不能受理您小区的购气业务,我已经跟川北那边的同事联系好了,我带您去买,不会耽误您做饭的。”刘妍希说。

刘妍希这种“真情到家”的服务姿态只是延庆公司客户服务中心的一个缩影,大家用一个微笑、一把搀扶、一次等待为用户传递了无限温暖。

上门送气 按下疫情期间的服务“快捷键”

“这个蓝牙卡套机真是太方便了,以后买气、领补贴再也不用发愁了。”香营乡新庄堡村的张大爷在村内对接人的指导和帮助下,顺利完成了一笔购气业务。

疫情防控期间,延庆公司客户服务中心采取“上门送气”、入村安装智能蓝牙线上充值机等举措,为用户按下了服务“快捷键”。同时,针对偏远山区用户办理市、区两级补贴难的问题,该客户服务中心也采取“主动出击”的方式,得到了广大用户的充分认可。

“这几位姑娘每年都来我们村讲燃气安全知识和补贴政策,我们对燃气安全有了更深刻的了解,在日常使用中得到很大帮助。”香营乡一位老人感慨道。近几年,为了进一步提升农村用户安全意识,延庆公司客户服务中心充分利用村内对接人优势,及时了解用户诉求,有针对性地开展安全宣传和日常巡检。在延庆区香营乡有4个较为偏远的村庄,往返车程就要近3个小时。村内大多为留守老人,为了能够为村内用户及时办理补贴领取,客户服务人员都会主动上门收取用户的燃气卡,统一完成补贴领取后集中返还各家各户。

此外,服务中心还以“技能大赛”“服务中心评比”为载体,采取综合化管理模式,定期组织职工开展服务能力提升培训,建立应知应会资料库,组织职工通过纸质答题、互问互答等形式进行“每周一测”,有效检验职工服务意识和业务能力,加速专业成长。与此同时,将服务品质提升、营商环境考核两大指标纳入年度管理目标考核内容,切实将服务理念转换为服务人员的自觉行动,不断培养职工优质服务用户的惯性思维。

一切从用户出发,一点接触全面服务、一线接通全程服务,延庆公司客户服务中心做到了服务理念融于心,真情服务践于行。

北京榜样 2020

邱木芹是北京农商银行平谷支行的一名职员。生活中的她积极乐观,用孝心、爱心、责任心撑起一个磨难不断但温暖幸福的家庭。岗位上的她,兢兢业业、业务过硬,多次参加业务技术比赛并取得了优异成绩。

邱木芹有一个比自己两岁的姐姐,但姐姐出生时就患有重疾,生活完全不能自理。因为父母工作忙,她懂事以来就帮助父母照顾姐姐。一日三餐喂饭、定期洗澡、更换衣服……近些年,因为父母年迈,照顾姐姐的重担



照顾父亲,陪父亲散步

邱木芹:用爱守护磨难不断的家庭

□本报记者 盛丽

就全都压在她的身上。

邱木芹的父亲身体一直不好,体弱多病。2006年,老人又突发脑出血,生活不能自理。面对自己未成年的儿子、瘫痪在床的姐姐、生活不能自理的父亲、日渐憔悴的母亲、在天津工作的爱人,邱木芹决定独自挑起了照顾全家的重担。虽然要照顾家人,但是她从来没有因为家庭的重担影响工作。每天,别人还在熟睡的时候,她早已悄悄起床,准备好儿子的早餐,然后再赶去母亲家照顾父亲和姐姐。穿衣喂饭、洗澡换衣、整理床褥、陪着说话……她日复一日地精心照顾和贴心陪伴,让这个家始终洋溢着快乐和幸福。

随着病情的发展,她的父亲大脑清醒时间越来越少。但不论每天下班的时间有多晚,她都会坚持坐在老人床边,握着父亲的手和他聊天,讲述一天发生的事情。

怕姐姐寂寞,邱木芹每天总是早起晚睡打点好一切,忙里偷闲给姐姐说说话、讲故事。几十年如一日,她无微不至地照顾、陪伴着姐姐,让快乐围绕着姐姐。2017年6月,姐姐去世。去世前,姐姐拉着她的手说:“今生有你这个妹妹,真好!”

2017年,灾难再次降临。邱木芹的公公婆婆发生车祸。医院诊断为多处骨折、颅内出血,当晚做了开颅手术,两位老人被推

进了重症监护室。在医院抢救的几十个日日夜夜,她和爱人互相支撑。康复后的两位老人生活都不能自理,为了给他们一个幸福的晚年,她和爱人将老人安置到条件最好的老年公寓。每周坚持同爱人一起去看望他们。

尽管家庭负担沉重,但邱木芹仍保持积极向上的人生观。她对工作满腔热情,对自己高标准、严要求,苦练业务技能。凭借娴熟的点钞技巧,她多次参加管辖行级、总行级的各类业务技术比赛并取得了优异成绩,先后8次获得区级、市级的各项荣誉称号。她认真的工作态度 and 坚强乐观的精神感染着身边的每一个人。