枣庄供电公司滕州客服中心
营业姐妹为民尽心赢赞誉

枣庄供电公司滕州客服中心营业厅有20位营业姐妹,她们始终遵循“为事尽善,为民尽心,为人尽美”的工作宗旨,在营业窗口中赢得了广大客户的高度赞誉。

一面锦旗表诚心

8月22日,滕州市安乐街居民赵士城将一面“热情真诚服务,全心全意为民”的锦旗送到了营业厅,特别感谢营业员朱群为其积极快速办理申请,并及时改造户表,帮助解决了用电难题。

居民赵士城居住在安乐街公园门口北侧,属于单位公房,原来一直借用公园专变电源。由于电价高,每月的电费对他这个刚搬进城来的三口之家是个不小的负担。当他咨询到供电部门收取照明电费仅为他原来上交电费的二分之一时,便于18日来到滕州客服中心营业厅递交了用电申请单。但是由于他居住的单位公房无固定居住手续,而且原营业区已有电源,不符合用电申请要求。业务员朱群考虑到客户家庭确实有经济困难,于是便受理了客户申请,并与有关人员想方设法,积极协调,多次打电话与客户联系,最终于20日由业扩报装班三名员工帮其架设了线路并安装了户表。

电价降了,难题解了,家庭经济负担减轻了,赵士城和爱人时盼盼非常感激,于是专门做了一面锦旗送过来,特表达对供电营业员一心一意为客户着想的感激之情。

一张银行卡见真心

作为每天与客户打交道的营业窗口,涌现出的好人好事也是家常便饭,不过8月14日一早,发生在营业员张燕身上的好事一时被传为佳话。原来这天一大早,提前来到营业厅的张燕在检查客户自助交费终端机时发现一张客户银行卡,而且还没有退出系统。于是张燕通过客户刷卡信息了解到该客户为滕州市巨金机械制造有限公司,便及时与该客户财务负责人进行了联系。

原来该客户于凌晨来到自助交费终端机刷卡交费后,一时疏忽,竟然忘记退出银行卡就匆匆走了。该客户每月交付电费达万余元,一旦被别有用心的人发现,损失可就大了。该客户来到营业厅取回银行卡,并紧紧握住张燕的手一再表示感激。

每周一讲铸恒心

工作中,你将怎样为客户提供更优质的服务?这是营业厅“每周一讲”第30周的考试题。营业员张延回答道:“时刻端正自己的工作态度,将客户的利益放在首位。”营业员孔娜回答道:“不断提高自身业务水平,及时为不同类型的客户提供不同类型的服务。”

为了不断加强营业员的素质提升,营业班班长郭启河利用每周四下午下班后,将大家汇集在大讲堂,利用抽签形式,让每位营业员上台授课。授课人有一周的备课时间,并将备课内容用短信或微信的方式发给每个人进行学习,然后负责主讲,同时负责“每周一考”的出题和批改试卷。

目前营业厅“每周一讲”已经进行到了30周,并将“每周一考”的考试成绩纳入每位营业员的月度绩效考核中。有压力就有动力,有动力就有成绩。郭启河说,营业厅“每周一讲”要持之以恒,要让每位营业员都具备一颗为客户真诚服务的恒心。 (李广欧)

健康体检 一个都不能少
枣庄供电公司组织未体检干部员工“补检”

“尊敬的袁家录同志,您好!您因参加省公司第一期“金种子”优秀班组长培训班,未能参加公司2014年度员工健康体检。为了您的身体健康,公司专门于8月26日至9月2进行补充体检,请百忙中抽出时间参加……”

这是一张专门印制的“健康书信”,上写“温馨提示”,红色底衬,措辞恳切,健康常识、体检注意事项等一目了然。两名医护人员专程把这封信送到他手上,并郑重告知:“您已经连续三年未体检了,请这次务必参加。”

这让袁家录很惊讶:“参加工作10年时间了,头次接到这样的通知。对我的老底摸得还挺清。”

在枣庄供电公司,像袁家录这样接到“补检”通知的共有666人。其中,三年未检人员145人,两年未检人员193人,生产、营销岗位干部员工占到三分之二以上。

“忙,整天不是工地就是出差,哪里顾得上体检。”参加工作14年时间、三年未参加体检的运检部副主任朱建文说出了大家的心声:“觉得自己身体还行吧,不检也没事。”

“工作重要,健康更重要!”主持枣庄供电公司工作的副总经理任志刚下了硬命令,并将其上升到践行群众路线的具体行动,要求书面通知到人,“温馨提示”不行的就强制执行,“一个都不能少”。

针对部分上了年纪、行动不便的离退休员工,他们就登门送检。在三年未参加体检88岁的离休干部杨学聚家,医护人员为他测量血压,送上家用常备药品,感动得老人连声道谢。

8月29日一大早,袁家录终于“挤”出时间参加体检。看到各项指标都很正常,他笑着表示:“加班加点多时也担心自己身体吃不消,这回终于能放心放手大干一场了。”

(鞠同心)

配电运检室:
“情景再现”培训 让员工自觉发现不足

为落实公司年中工作会议部署,夯实优质服务基础管理,进一步提升一线服务人员素质,配电运检室组织相关班组以开展“每周一讲”、班组大讲堂活动为契机,将身边的反面典型以情景再现的形式展现在一线员工面前,以不断强化员工优质服务意识、安全红线意识,达到利用身边事教育身边人的目的。

8月21日,营业班营业厅员工在“每周一讲”课堂上,以情景剧的形式再现本月19日因服务方式生硬导致服务差评的案例。

“为什么缴费凭票余额与卡上余额不一致,你们是不是在乱收……”“先生,您听我解释,我们没有乱收费,情况是这样的……”当日晚18时,情景模拟开始,所有人员都聚精会神,仔细观看。

5分钟后,情景再现结束。班长王强要求大家逐一对情景剧中的服务方式进行点评,并指出存在的问题。“刚才蓓蓓不应该打断客户的讲话。”“说话的语速过快,而且声音有些大。”“专业术语掌握不到位”“没能做到从始至终微笑服务。”……

针对暴露的问题,全体人员表示在今后的工作中,要结合工作实际,转变服务方式,增强服务意识,提升个人能力,强化日常管理,夯实服务基础,力争实现服务“零投诉”。一是转变服务方式,做到微笑服务。牢记“没有不对的客户,只有不对的服务”这一服务理念,正确对待客户的业务咨询,在服务中要始终面带微笑,先倾听、后解释,不可急于打断客户的讲话。二是增强服务意识,消除客户疑虑。我们要通过细致耐心地讲解,消除客户心中的误解,征得客户的理解,取得客户的谅解,达到提升优质服务的目的。三是强化技能学习,提升个人能力。要不断加强业务技能学习,对专业知识,专业术语要理解掌握,了熟于心,做到“以己昭昭,使人昭昭”。四是强化日常管理,加大考核力度。不断完善服务差评的“日收集”制度,按照发现一个问题,解决一类问题的原则,积极落实整改,并做到及时回访客户。对服务意识淡薄、责任心不强的员工将加大考核力度。

“每周一讲”结束后,收费员刘蓓蓓深有感悟地对笔者说:“我感觉这种方式就像一面镜子,可以更好地看清自己的缺点和不足,今后与客户沟通、交流心里也更有底啦。”

(张慎传)

滕州供电客服中心
关心员工工作生活

8月28日,山东枣庄供电公司滕州供电客服分中心利用午餐就餐时间,组织人员向前来就餐的员工们发放食堂工作评价表,让他们对食堂工作情况进行测评打分,就改进饭菜质量和服务等征求大家的意见和建议。这是该中心关心员工生活的一个缩影。

滕州供电客服分中心一直把关心员工工作生活放在重要位置来抓,强化人本观念,积极依靠员工办好企业,发展企业,充分调动和激发员工的工作热情和干劲,提高了员工们对企业的归属感和忠诚度。夏季高温期间,该中心强化各项安全防护、防暑降温措施的落实,加强劳动保护,成立安全检查工作组,经常深入工程施工现场加强施工作业安全和应急准备监督检查,特别是对重点事件、重点现场以及重点部位加强监督检查。严格按照高温天气劳动保护相关规定,合理调整作息时间,要求施工单位尽量避开中午高温时段作业,严防施工人员中暑。领导班子成员还多次开展“到一线送清凉”活动,把西瓜、矿泉水、藿香正气水等防暑降温用品送到基建工地。同时,利用微信、短信等及时提醒员工特别是巡线员工注意巡线途中个人安全,防止高温中暑,增强自我保护意识。6月底到7月中旬,该中心还组织了全员健康体检,对员工健康实行全面动态管理,建立了全员电子健康档案管理系统,对员工每年的健康查体结果、生活方式、家族遗传倾向等信息综合比对分析,排查健康风险,提前做好预防。此外,加强食堂后勤服务管理,在对食堂进行定期综合评价的基础上,要求食堂切实搞好饮食卫生,保障食品安全,不断翻新饭菜花色品种,提高饭菜质量,为员工提供优质的后勤服务。

(班开超 王葳)

枣庄供电公司参加山东省首次地质灾害应急联动演练

8月27日,山东省国土资源厅和枣庄市人民政府在山亭区凫城镇定盘山口举办了山东省第一次地质灾害避险转移应急联动演练,国网枣庄供电公司山亭客户服务分中心60多名干部员工参加演练及保电服务。

为确保演练现场用电和参与演练活动,该中心高度重视,精心组织,超前准备,专门召开了协调会,就参与演练和现场服务进行了安排,组织了60多名人员参与演练及活动现场用电保障服务工作,演练前夕,对参与活动人员就灾害后电力抢修、演练现场用电服务及现场用电故障恢复等,进行了预演,先后进行了6场次现场操作预演。在全面做好参加演练的同时,还结合演练现场用电实际,超前做好现场电力保障服务工作,组织有关班所人员对涉及演练现场的变电、配电线路及用电台区设备进行了巡视、消缺,调配了应急发电车,提前架设了260余米临时用电线路,临时安装JP柜等配电设备,确保了活动期间可靠供电。

通过参与此次大型演练活动,提高了演练人员配合协调和应变能力,展现了供电员工风采,提升了企业形象。

(于绍迎)

安全快乐迎接新学年

暑假期间,国网枣庄供电公司台儿庄客户服务分中心的党员服务队组织有特长的队员开办关爱留守儿童暑假辅导班,进行兴趣辅导活动,暑假期间共举办各类兴趣辅导班4期,辅导留守儿童110多人次。8月27日,服务队员们再次走进丁庄小学,为留守儿童们进行科普、美术等兴趣辅导,讲解日常安全常识,并为留守儿童带来小台灯、地球仪、铅笔盒等小礼品,鼓励孩子们在新学年认真学习,不断进步。同时,服务队员们从8月中旬开始,对全区中小学的供电设施进行安全隐患排查,重点检查了学校的变压器运行情况、电缆、架空线路、表箱、开关设备及教室、宿舍、配电室等设施,目前,他们已对排查出的52个安全隐患,配合各学校进行整改,确保了全区各中小学校安全迎接新学年。 (贾广立 摄影报道)

枣庄供电公司峄城客服中心
消除隐患确保客户可靠用电

8月27日,在枣庄市峄城区滨河花园,枣庄供电公司峄城客户服务分中心工作人员克服环境狭窄、空气潮湿等不利条件的影响,完成了该小区配电室消缺工作。

在巡视检查中,枣庄供电公司峄城客户服务分中心工作人员发现滨河花园小区配电室内的电缆接头和母排存在放电隐患,给安全供电带来不利影响,需要停电进行处理。为此,该中心积极做好应对工作,立即与小区物业进行沟通,向小区居民说明情况,做好了解释工作。于8月27日上午,利用客户用电少的时机,及时组织人员进行消缺处理,更换掉了试验不合格的电缆和一面开关,保障了小区可靠用电。

自进入迎峰度夏以来,枣庄供电公司峄城客户服务分中心强化24小时值班,加强设备的巡视检查,扎实做好优质服务工作,保障了夏季客户安全用电。为更好地服务于广大电力客户,该中心认真回顾和总结迎峰度夏工作存在的隐患和问题,分析原因,查找不足,针对发现的隐患一一登记在册,及时加以处理和消除,制定改进提升的措施,提前为秋检工作开展,做好迎峰度冬工作奠定了基础。

(刘西华)

设计回访 保障可靠供电

日前,为保障供电安全,枣庄经济研究所设计人员对运行一年以上的小区用电情况进行设计回访,了解电力运行安全情况,排查事故隐患,保障了供电的可靠性和安全性,提高了居民用电的稳定性与放心性。 (张拴 摄)

8月28日,在薛城区陶庄镇史湖村陶变10千伏12陶南线史湖支线#16杆,枣庄供电公司薛城客服中心带电作业人员冒着30多度的高温正在为枣庄市瑞鑫商贸有限公司进行带电搭火作业,既为该客户提前7天送电,又确保了沿线300户村民及企业夏季用电不受影响。 (吴超 摄)

只有奋斗才能改变命运

李运启

自古以来,就有弱者和强者之分,弱者听任命运的安排,逆来顺受,不思进取,得过且过,安于现状,听天由命,既不去认识自然,把握规律,又不去改造自然,征服自然,严重缺乏主观能动性。而强者则不然,从不任由命运的摆布,总是敢于向命运叫板、抗争,拥抱着梦想,怀揣着激情,斗志昂扬,靠智慧、靠拼搏,大刀阔斧地改变现状,勇往直前,困境面前尽显风流,从奴隶到将军,由贫穷到富强。正所谓“三分命注定,七分靠打拼,爱拼才会赢”。

泉兴能源集团公司历经三十一年的发展历程,有坦途、有坎坷,企业在市委、市政府的坚强领导下,把发展作为第一要务,始终咬定发展不放松,靠发展解决前进道路上的各种困难和问题,企业先后克服了1998年的东南亚经济危机、2008年的世界金融危机。在战胜艰难困苦的过程中,磨炼了泉兴人的意志,不同时段提出了不同理念,先后提出了“一业为主、多业并举”“依托煤炭生存、跳出煤炭发展”“打造市直工业企业航母”打造“百亿泉兴、百年泉兴”。一路走来,高歌奋进,把企业做大做强成了必然。企业由一个年产设计能力为30万吨的泉上煤矿,发展成为一个跨地域、多产业,集煤电、水泥、三产于一体,具有综合实力的大型企业集团。资产总额96亿元,员工7000余人。

2012年以来,企业受到了前所未有的经济危机的冲击,煤炭、水泥两个主要产品,价格一跌再跌,急剧下降,产品效益急剧下滑,至今不见谷底,下属企业大兴煤矿煤炭,价格由三年前的1280元/吨跌至现在的460元/吨,已到了亏损的界点。泉上煤矿、凤鸣山庄均处在亏损状态。面对严峻经济形势,我们必须清楚地认识到,世上没有救世主,只有靠我们自己,自己的日子自己过,自己的梦想自己圆。必须引导广大干部员工把功夫下在管理上,眼睛盯在市场上,关键抓在落实上,目标落在效益上,以人为本,凝聚力量,提振精神,增强信心,应对危机。一要狠抓安全生产。明确职责,层层签订安全生产责任书,一级对一级负责,认真排查人的不安全行为和物的不安全因素,做到检查不留隐患、整改不留死角,努力实现长周期安全生产。二要狠抓产品质量。质量就是信誉,有了信誉才会有市场,靠产品质量占领市场。集团要专门成立产品质量管理小组,制定一系列奖惩措施,增强员工的质量意识、效益意识,无论产品畅销还是滞销,都一以贯之地抓产品质量,赢得较好的市场信誉度。三要加大营销工作力度。选调精干力量充实销售队伍,注重培养经营型人才,充分发挥企业煤、电、水泥联产优势,促进产销平衡。企业做到不减资、不减产、不停产、不放假,保持企业正常生产经营。四要努力降低生产成本。所有企业面对的是同样的市场,成本的高低决定着企业能否在困境中站稳脚跟。在生产经营过程中要牢牢抓住“成本”这个牛鼻子,动员干部员工树立长期“过紧日子”的思想。五要寻找新的经济增长点。不能消极地等待市场回暖,要主动出击,积极筛选适合泉兴的好项目,集中人力物力财力,尽快上马骨料生产线等项目,并做好项目的上下游产业链文章,力争早日达产达效。六要以群众路线教育实践活动为契机,教育引导党员干部员工树立担当意识、忧患意识、奉献意识。不畏艰难、不等不靠,汇聚集体的智慧和力量,立足当前、谋划长远,真抓实干、攻坚克难,开拓创新,在困境中求生存,在逆境中图发展。