

阮坤：让百炼钢化为绕指柔

“感谢您等我这么久，我们营业员工作很简单的！”匆忙赶过来的阮坤柔声细语地说完后，顺手倒了一杯茶给笔者。

她是国网宝鸡开发区供电公司营业班的一名业务受理员，工作环境决定，现实并非她说的如此轻松。去过供电公司营业厅的人都知道，虽然其受理的业务包括缴费、业务咨询等多种常规业务，但基于便民服务点、手机APP等多种缴费和业务办理渠道，能到营业厅的，基本都是带着问题来“找事”的。

不过，阮坤年纪不大，却经验丰富，工作6年来，年年实现业务办理“零差错”和优质服务“零投诉”。一句话，纵使你是“百炼钢”，阮坤也能给你“化成绕指柔”。

有预案也有专业支撑

“有时明明解释的很清楚了，但用户还是不认可”“你说的都是啥啊”……

俗话说，一人难称百人心。从事营业窗口服务工作，阮坤每天面对形形色色的群体，客户提出的问题包罗万象，日常遇到的事情千差万别，有的能接受你的解释，有的则出言不逊、毫不讲理，这是一个要有“内功”的窗口。

“一般带着情绪来的，我这都有预案。安抚、倒水、情感语言介入都是好办法！”阮坤笑着说，将心比心，人心都是肉长的。

今年夏季，有位用户来反映，一家人出去旅游了2个月，还产生了40多块钱的电费，“这根本是扯淡呢，得给个合理的说法”。

阮坤详细询问了该客户家里的电器使用情况，但客户坚定地称，除了冰箱开着，什么也没用。“超过年限的电器能耗会变大，所以我心里清楚，表应该没有问题！”阮坤说。

她提出解决问题的第一个办法——“您

回家自查一下，总空开关闭，观察表10到15分钟，如果没有变化，说明表是好的！”客户直接拒绝了。

明知没有问题，阮坤还是提出了自己的第二个解决办法——“不行，我们的人去给你校表！”客户依然不认可，还说：“你们的人肯定向着你们，说没问题，可我的问题还是存在！”

阮坤又提出了第三个解决方案——“您可以委托第三方具有检验资质的单位来校表，比如质量技术监督局。”“那检查费还得自己掏，算了！”客户也不认可，但听到有关说明，内心里已经打起了退堂鼓。

直到阮坤拿出最后的大招——“如果检查是表超过了允许误差，验表费用我们承担，而且还根据误差给予退费！”最终，该客户头也不回地边走边说，算了，也没多大个事，就不折腾了！

有退让也有智慧变通

2018年5月，正值宝鸡市合表户改造和“三供一业”分离移交的攻坚期，也是用户疑惑感最高峰期。

以退为进、智慧变通，是矛盾高发期阮坤业务受理的一大特点。“我很理解您，但再大的问题，咱也得说清楚才能解决啊！”一句话化解了无数“怒气”。

“是不是不换你们供电公司的电表就不能用电了？我们的表都好着呢，你们纯粹是在浪费资源！”附近水木年华的业主张女士怒气冲冲地来到营业厅。

听完张女士的诉求，阮坤先是给张女士倒了一杯水，安抚了她的激动情绪，然后简洁明了地表达了自己的观点：“张姐，先别急，如果您听完相关政策，还是不想换表，我会将您的诉求逐级反映，您看可以吗？”

听到可以不用换表，张女士本来誓言不听“供电部门瞎解释”的心情平复了下来。

抓住机会，阮坤告诉她，一般物业都把公摊用电也算在业主的电费里，价格许多都是0.68元，而合表改造后，就跟小区物业没关系了，也可以享受到更加便宜的国家目录电价，不足0.5元……

“哦，原来这是政府的惠民政策，而且以后用电能有好多便利，这下我明白了，而且从你的身上，我感受到了你们的服务要比物业好得多！”阮坤的解释让张女士最终露出了满意的笑容，还不忘夸奖了阮坤几句。

“张姐，您客气了，以后换完电表您有任

何用电问题，我们都会在第一时间内为您提供优质、高效的服务。”阮坤不仅成功化解矛盾，而且她趁把这件事当成了一次现场政策普及课。

旁边相同问题的几个业主听到相关政策和阮坤的承诺后，也都纷纷表示支持，满意地离开了营业厅。

有柔情也有初心不改

人民电业为人民，作为一名营销窗口服务人员，阮坤深知自身工作岗位的重要性，这是她一直努力的方向，也是她职业生​​涯的风向标。

为客户服务的好与坏，直接牵扯到企业的形象和利益。站在别人的角度想办法、解难题让这位小姑娘找到了工作的“航标”。

“您别着急，我这还有一段距离，给我20分钟，先找个暖和点的地方等会儿！”阮坤简单说了几句后，果断出了奶奶家的大门。

2018年初二晚上9点多，大年过的一位40多岁陌生男子的电话打断了阮坤和奶奶的春节交流。原来，一位市民在自助机上购电时，误将电卡塞进了银行卡槽，结果非但没买上电，卡还被卡在在了里面。

18分钟后，阮坤驾车到达了营业点，还自言自语地说，还好没有食言。她打开营业厅大门，找钥匙开自助机，再帮客户购电，一气呵成，以最快速度帮助客户买了电。

“我也知道大过年的叫你们难为你们了，但家里实在没电了！”该客户不好意思地说，并要陪着其关门。但阮坤不仅宽慰他说没事，还提醒他赶紧回家，家人可都等着你呢！

当天，阮坤一个人处理完后续手续后，才离开了营业厅。回到家，时针已指向11点。

“虽然没陪成奶奶，又放了爸妈鸽子，但换位思考，放在自己家，大过年的肯定更着急！”阮坤说，“所以家人很理解，也很支持！”

“客户虐我千百遍，我待客户如初恋”是阮坤日常工作的真实写照。她以“难人之所难，能人之所不能”的先锋形象，让自己再次获得了大众的认可——在国家电网公司第七届服务之星竞赛中获得“服务之星”称号。

工作6年来，阮坤累计受理各项用电业务16322件，客户用电咨询30120件，受到客户表扬207次，多次当选班组“每月服务之星”，是同事与客户眼中实至名归的“明星”。（王何军）

时晶：运筹帷幄 决胜千里

供电公司电动汽车充电桩高压计量电量比客户自装的低压侧计量的电量大，客户很不理解，拒绝承担多余电费……2019年6月的一天，一个紧急求助电话从基层金河支公司打至时晶的办公室。

而经过几种情况用电量分析，时晶果断远程指导该公司进行高压无功补偿装置检查。最终不仅解决了问题，也打消了客户疑虑，更重要的是保证了双方的利益。

时晶，国网宝鸡供电公司营销部计量管理专责，她的常态是“办公室里接电话”。日前，她凭借“运筹帷幄之中，决胜千里之外”的高质量服务水准，一举在2019年国家电网有限公司第七届供电“服务之星”劳动竞赛中荣获“十佳服务之星”荣誉称号。

贴心服务获认可

作为营销部的一员，为每一位客户提供优质服务，是时晶执着的坚守。

也因此，她的计量检验检测工作重心已从实验室转移到客户现场，无论寒暑，问题现场总能看到她的身影。

2016年正月十四凌晨，大街小巷洋溢着节日的欢庆氛围。由于燃放鞭炮，宝鸡九冶小区一幢家属楼楼道起火，造成线路短路，导致整个小区断电。

接到抢修单后，时晶带领计量人员摸黑赶到现场，一边排查断电原因，制定抢修方案，缩小停电范围，一边迅速配表、安装、查线，并不厌其烦地为每一位居民解释停电原因，及时告知抢修进展，解答更换表计后的处理流程、表内剩余电费该如何处理等问题。

直到次日10点20分恢复送电，她一直站在寒风中面带微笑对待每一位客户，居民们连声赞扬，“你们这位女班长真不错！”

刻苦钻研攻关

2013年，时晶接手计量项目管理工作，而在这之前，她的专业是供用电技术，主攻变电站设计，属于强电。由于对此一窍不通，工作开展困难重重。

不过，每天跟着师傅们跑现场，从他



们身上学到很多课本上没有学到的东西，一点一滴渗透着她对计量工作的理解。

“供电的前期输、送、变、配电等，最终就是体现在计量环节上，不能有半点马虎，哪怕一个微小的疏忽，都会给客户和企业造成巨大损失，它是一项神圣的工作，我要不断地提高自己。”时晶给自己定下了目标。

她一边自学，一边向前辈请教，就连在家做饭时还在念叨工程取费的数量，惹得高考备考的女儿笑言：“妈妈比我高考复习还要认真！”

凭着这股执着和不服输的精神，不到两个月的时间，她学会了项目可研编制、预算制定等方法，确保了每一个计量项目的合理设置与有效执行，为业扩报装工程提供了可靠充足的计量设备。

3年后，时晶所在宝鸡供电公司，率先在国网陕西电力供电区域实现智能表计量、采集全覆盖。

守正创新不止步

“我们几个争论了两周的难题，今天被你像变戏法似的轻松破解了！”“哎呀，‘魔法师’这称呼真不是白叫的啊！”……在国网宝鸡供电公司营销部时晶创新工作室里，几名技术人员把时晶围在中间，你一言我一语地说笑着。

在同事们眼中，她是一名电网“医生”，计量专业领域各种疑难杂症，只要交到她手中，都能“药到病除”。

提及那次“金河告急”，这位齐耳短发、身形瘦小的女同志快语地说，我通过电量采集系统进行用户用电量分析，发现在有电动汽车充电时高、低侧计量的有功、无功电量基本一致，但当充电桩停止工作时（无电动车充电），高压计量的无功电量明显大于低压侧计量，便果断分析应当是无功补偿装置设置有问题。

这种“运筹帷幄之中，决胜千里之外”已经成为时晶的一种常态。

为降低台区线损、准确快速判定低电压台区，她发明了低压配电网台区快速识别技术；为解决智能电表信息记录量大、现场抄读繁琐的问题，她主持研发了“智能电表抄读”手机APP，提高了设备检查的准确性，使客户信服……

但时晶说，一个人的专业水平提升代表不了什么，人人都能提升专业技能，企业的发展质量才会更高。

在这种初心和认知下，她带出的徒弟个个都是业务骨干。徒弟沈大志已成长为国家电网有限公司技能专家，徒弟张鹏、田侃文、刘鹏等已成长为国网陕西电力先进工作者、国网宝鸡供电公司金牌技术工人、十大杰出青年。其所在公司营销专业的后备力量正在她的带领下快速成长、成才。（文/图 王何军 李玉朋）



十年历程 1亿起见证

10 YEARS OF DEVELOPMENT, 100 MILLION OF WITNESSES

天津航空累计旅客运输量突破一亿人次

心之所想 天航所往
All ways with you