

车间素描

动力分公司营业车间

当好公司水电用户的“服务员”



▲车间职工昂首前行

水和电给人们生活带来的便捷或已让我们司空见惯,而在这些看似平常的背后,却有一群人在辛勤地、默默地付出着,他或者是你在一个报修电话之后匆忙赶到你家的水电维修工,或者是在门栋旁、楼道里抄水表、电表的抄表工。他们就是动力分公司营业车间的“服务员”们。

工作秘诀是服务至上

记者走进动力分公司营业车间之前,就听到了这个车间在居民中的良好口碑,只要接到用户一个报修电话,30分钟就能到现场,职工24小时待命,真是急用户之所急呀。要知道该车间只有73人,却要负责公司下陆地区1.3万多户的水电计量、收费、维护工作,平均一人要负责近200户。

车间党支部书记鲍晓珥介绍说:“营业车间是一个服务性质极强的车间,要想做好千家万户的用水用电服务工作,确实不容易,但我们有一个秘诀,那就是将‘主动、热情、周到’的服务理念贯穿到每一项工作之中。”鲍书记提议,要想体验营业车间的服务理念,首先要从营业车间的客服人员做起。

服务理念体验一:当居民家中用水用电出现异常情况的时候,接听你报修电话的就是营业车间的客服人员,可以说客服人员的接洽工作就是营业车间的服务窗口。当记者的镜头对准曾两次被评为“服务明星”的徐君时,她那标准的普通话、温柔的语气让人心情愉悦。“对不起,我们马上就派人过来处理,请您耐心等待。”“嗯,我们知道了,您不要生气,对我们工作没有及时做到位,下次一定及时处理。”徐君说,这些是她平时说得最多的话。正是这种客户至上的服务理念已经深深植根于客服人员的心中,她们的文明服务用语让用户感到亲切和真诚,无形中在居民与营业车间之间架起了一座连心桥。

服务理念体验二:车间主任柯翔说,对于营业车间,收费曾是一件头痛的事,但完成99.5%收费率是营业车间的刚性指标,原来对一些欠费的用户,简单地采取拉闸限电的方式,对于那些“钉子”户是适用的,但对于有些拖延交费事有因的用户,却造成了不好的影响。如何达到收费率,又减少拉闸限电的次数,车间领导班子本着以优质服务为使命,以完成任务为前提,对客户负责、对职工负责的原则,将“如何减少

停电次数、完成水电收率”作为车间QC课题,组织车间相关人员开展攻关活动,分析了所有影响收率的因素,进行要因、非要因分析,提出对策,组织实施。从今年6月开始实施双月收费,并开通短信提醒功能,专门开通两条对外收费电话。通过这些方案的实施,不仅水电收率节节攀升,用户的满意度也提高了。

服务理念体验三:为了让居民有一个良好的用水、用电环境,营业车间加强现场巡查和清扫力度,发现问题统一记录,及时处理。2013年,车间“不等、不靠、不要”,克服困难,创造条件,先后对部分阀门井、超期使用的计量表和供电线路,进行了更新改造,减少了供水、供电故障发生的可能性和维修次数。比如,对鑫苑小区200余户旧式机械表全部更换为10(40)A的电子表,对孔雀苑小区20个普通闸板式老闸门更换为新式免维护闸阀,都收到良好效果。

30分钟到场 24小时待命

接到报修电话30分钟到现场,这可是营业车间自我加压,向客户作出的承诺。为了履行这一承诺,哪怕寒冬酷暑,风雨交加,方圆数十平方公里都留下了他们“召之即

来,来之能战”的足迹。接到电话就像“出警”一样,这是水电维修职工的玩笑话,也是营业车间日常抢修服务的真实写照。为提高职工的应急响应速度和抢修作战能力,车间定期组织水、电抢修反事故演习,逐一检查演习方案、材料准备、到场速度、劳保穿戴、操作规范等达标情况,演习完后召开专题分析会,对每一个存在问题的细节都不放过,让职工在演习的过程中得到业务水平提升。水计量班班长刘松、副班长吴江胜虽然上的是白班,但他们深知维修工作不分白天黑夜,即便下班在家,他俩也时刻做好抢修准备,不仅手机从不离身,始终保持24小时开机,而且在家里还放着一个“兵器”——开关闸门专用扳手。当问起他俩为什么把工具放在家里时,性格内敛、朴实无华的吴江胜说:“管道抢修就是要争分夺秒,时间就是金钱,在家里准备一个工具,这样即使下班在家接到抢修电话,我也能第一时间赶到现场关闸停水,最大限度减少漏水损失。”

30分钟到现场,24小时待命,这已成为营业车间为用户高度负责的一种精神,并渗透到日常水电营业服务的方方面面。电表的抄表工作实行分区负责制,女职工叶青负责东村以及铜花小区780户居民的超标准



▲抢修出发前的准备工作



▲接听客户电话



▲在狭小过道中为居民让路

务。2012年10月,叶青生病了,喉部做了手术,还没痊愈,她就回到了工作岗位上,她不想因为自己的病体增加别人的工作量。遇到需要进入用户家里抄表情况时,叶青因喉疾失声,说不了话,于是她带着自己刚上小学的孩子帮着喊用户开门进户抄表。有时夜幕降临,天气已有些寒冷了,只有几岁的小孩就在寒风中陪着妈妈一起工作,东奔西跑。她的这种敬业精神让许多用户铭记于心。

宁可自己不休息 不能让居民没电用

2013年,是营业车间成立20年来遇到最严峻考验的一年,持续的38摄氏度以上高温长达60多天,配电跳闸多发,供电四处告急。为确保居民用电安全正常,营业车间于6月初便制定了高温值班安排,领导班组成员轮流参加每天夜间和双休日值班,同时调动车间全体电工工种人员力量,每晚有4名电工驻守值班室,随时做好抢修准备。

7月11日晚21点40分,值班室报修电话响起,原来是铜花小区12栋5单元突发供电线路故障,导致整栋居民楼停电。电工师傅们做好记录立即出发,不到10分钟,便赶到了事故地点。经过现场勘察后,他们启动应急预案,组织人员、调配车辆、应急处置等各项工作有条不紊地同时展开。酷暑的夜晚,40摄氏度的高温,楼道内闷热难耐,让人多站一会儿都头晕眼花,电工师傅们虽然早已挥汗如雨,但仍然咬着牙坚持,争分夺秒地抢修着:切割进线、敷设电缆、压接线鼻、安装调试……经过3个多小时的奋战,12日凌晨1点该居民楼终于恢复了正常供电。一盏盏灯亮了,一台台空调开启了,电工师傅们这才放心地收拾工具离开现场。

像这样大大小小的抢修,在高温期几乎每天都有,电工班的师傅们在最炎热的季节无怨无悔地战斗在第一线,穿梭于工人村的各个事故点,用自己的切身行动确保居民正常用电、安心度夏。电工班班长朱俊峰说:“说不热和不辛苦那是假的,但是保供电是我们的责任。宁可自己不休息,不能让居民没电用。”

就在记者采访的时候,正碰上营业车间维修工正在更换南村居民的电表。随着居民生活水平的提高,用电量也开始递增,老式的机械表已经负荷不了现在的居民用电量,南村机械电表急需更换成电子表,但是等着厂里批下资金才开始着手处理已经来不及了,这“火烧眉毛”的事没法等,营业车间的职工们先自己想出了办法上,狭窄的楼梯上满是维修工们的身影,牵线、钻孔、换表各个手到擒来。不怕苦,不怕累,就怕居民断了电,已成为全班成员的共同信念。

整齐着装,明快的步伐,训练有素的人员,30分钟到现场,24小时待命,这虽不是英勇神武的消防队员们,但同样具有消防队员们的气质和魅力。动力分公司营业车间的职工们,弘扬“辛苦我一人,方便千万家”的精神,当好公司水电用户的“服务员”,他们将执着地坚持下去,为服务于大冶有色改革发展和谐稳定的大局不断作出新贡献。

记者手记:

“温暖和谐的大家庭”是记者对营业车间最深的印象。质朴亲切的柯主任,热情能干的鲍书记,还有爱岗敬业的职工们,都是这个团队中的一分子,他们尽自己最大的力量,以优质服务为使命,一心为了你生活中少一些缺水断电的烦恼。他们的职业素养和精神风貌值得人们尊重和称道。



▲校正电表箱水平

车间档案

动力分公司营业车间所辖6个班组,其中抄收班2个,维修班2个,稽查组1个,营业所1个。现有职工73人,其中共产党员18人,大专以上学历24人,副高级职称1人,中级职称2人,技师3人,高级技术等级证书37人。车间先后获得公司及动力分公司“创先争优先进集体”、“安全先进车间”、“综合治理先进集体”、“5S常态化达标单位”等多项荣誉称号。

车间故事

车间的新奇看点

红色便利贴

在营业车间的办公室,发现这个车间有个独特的地方,那就是随处可见一些红色的小便利贴,有的贴在墙上,有的贴在桌上,还有的贴在电脑上。带着好奇心,记者仔细看了下便利贴上的内容,记着“南村电表更换”“北村管道堵塞”“某居民没有缴水费”等一些小故事。听职工说,这可是车间的老传统了,由于平时事情太多了,怕记不住,就弄了一些便利贴,做完一件事就撕下来一张。

在车间主任柯翔的办公室,发现他的便利贴最多。他笑着说:“车间实行‘首问制’原则,只要是我着手处理的事,无论大事小事,首先我一定要落实到位。虽然大部分是一些小事,但群众利益无小事,事事都是居民用水用电的大事,每一件事都不能马虎。”

温情眼药水

营业所的数据录入工作繁忙而又精细,高峰期录入员每人日均数据录入量上千组,而且需注意力高度集中,不能有丝毫差错,她们常感眼睛干、涩、痒、疼。车间得知此事后,一方面指导录入员科学用眼,养成良好的用眼卫生习惯;另一方面,给录入员配发眼睛养护滴眼液,打消了大家的思想顾虑,使大家能愉快地开展工作。

像这样的事还很多。8月的一天,抄表班班长反映及第园小区居民水表箱处杂草丛生,抄表员抄表时志忑不安,担心被蛇、鼠、虫咬伤。车间党支部当即安排专人现场察看,制定方案,第二天即组织全体党员开展义务劳动,将该区336户水表箱处杂草全部清除。

“金牌搭档”

车间主任柯翔以前是干政工工作的,而车间党支部书记鲍晓珥是一位热情能干的女同志,以前在生产车间呆过很长时间,所以对生产流程都很熟。按他俩的话说,现在,他俩身份刚好交换了一下,在一起搭档,不仅能互相取长补短,还能以新角度来看问题,解决问题。

他们话是这样说的,工作也是这样干的。让员工心顺、气顺、工作顺,让职工们无后顾之忧,这是他们对“金牌搭档”在工作中达成的共识。

车间影像



▲安装水管



▲默契合作



▲微笑服务

总策划 邱杰 策划 刘旺林
记者 陶三保 徐颖情 梅夔
通讯员 王克娇 袁媛