



万丽丽(左二)和她的“铁娘子军”。

下图:万丽丽每天要处理大量业务。

“细节控”女班长 “点亮”万家灯火

国网青岛市即墨区供电公司营业二班班长万丽丽带出一支“铁娘子军”

言传身教 班组成员“一专多能”

在营业二班,万丽丽是个有名的“细节控”,每天营业前,必定组织班组成员开展班前会,详细布置当天任务,每项政策、每条规定她都要搞明白弄清楚,每一项新业务、每一次营销系统更新,她总是第一个学习弄懂,常常为了学好新业务不厌其烦地请教上级业务专工和运维老师。

“我是个特啰嗦、招人烦的人,一旦碰上看不懂捋不清的事,不弄明白心里总惦记,所以就不停地找人问、打听学。”万丽丽说。这个自己眼中“啰嗦”的人,却是同事眼中的“劳模”。通过万丽丽的言传身教,班组成员人人都成了能手,个个“一专多能”。正是这种不厌其烦的学习和磨砺,这支“铁娘子军”为各供电所营业厅提供了正确的指导,给客户解惑答疑,让他们安心满意。

精益求精 所有工作指标全A

供电营业窗口岗位特殊,全年无周休无午休,周末和节假日不顺延,长年累月下来,让万丽丽等人没有了周末和节假日的概念,但那份强烈的责任感驱使着她们数年来如一日坚守岗位毫无怨言。服务工作要全面提升,一线窗口服务更是重中之重。万丽丽会提前将营业厅的最新工作内容编辑成通俗易懂的操作说明发给各营业窗口人员,便于同事们在最快的时间掌握新的业务技能。每周五下午安全日活动,是帮助班组成员提升业务技能的好时机,她将最新的知识点逐一讲解,印发知识手册到每一个营业窗口人员。她将指标任务切块分配给班组的每一个人,每天和班组成员不定时排除“业务雷区”,细致入微的工作让营业二班取得了所有指标全A的优异成绩。

尽职尽责 为项目提供电力保障

过硬理论技能,成就十年非凡业绩。学以致用,践行为民办事初心。万丽丽坚持扎根一线,敢于迎接挑战。

“近年来,我们先后完成了汽车产业新城、国家海洋实验室等全区500多个重点项目用电报装工作,为大项目及时落地投运提供了坚强电力保障。”万丽丽说,近年来,随着国家科研、教育等各方面的重大项目不断落户即墨,营业二班全力以赴,已为全区3600余户企事业单位办理了新装、增容用电业务。依托办电政务信息共享,为小微企业和居民“零证办电”,开展“房产+用电”联合过户业务,全区3690户不动产变更客户实现了房产、水电变更一站式办结。灵活运用国网APP为全区3万多客户办理用电业务,线上工单平均响应时长0.3小时。一个个象征圆满的数字,是万丽丽与班组成员超凡凝聚力的体现,更是对工作精益求精、艰苦奋斗的硕果。

每年,一到国家营评迎检开始,班组的工作就越发忙碌,晚上加班到半夜都是常事,这样连轴转的日子一忙就是两个月,营业二班负责的12项班组对标和优化营商环境获得电力评价全省第一。安安全全上班,平平安安回家是万丽丽每天要叮嘱班组成员的大事,而每晚回到家,这位白日里的“铁娘子”,就只能蹑手蹑脚看一眼孩子熟睡的面庞,心中的愧疚久久不能散去。

奉献爱心 她们成贫困孩子“妈妈”

“虽然服务工作的担子重,但是班组里的氛围很融洽,在这个和谐的班组里,大家经常一起讨论业务、相互交流,没有工作量多少的计较和抱怨,经常是你有事,我顶上,12名姐妹形成团结一致干好工作的良好氛围。”在即墨供电公司,万丽丽带领的这支电力“铁娘子军”不仅工作出色,而且很有爱心、热衷公益。

几年前,即墨大信一名小学三年级学生,先是母亲患病去世,而后父亲不慎遭遇车祸失去了劳动能力,孩子跟着年迈的爷爷生活。一个偶然的机会,万丽丽等人得知此事后,决定伸手帮帮孩子。起初万丽丽等几名班组成员捐款捐物帮助孩子,但这事很快让其他成员知道,大家开始一起帮助孩子,做起了这名贫困孩子的“妈妈”。她们经常轮流到孩子家里,除了送去生活费外,还送去学习、生活用品,每到过年过节,万丽丽还会带着大家一起慰问孩子。如今这个孩子已就读高中,学习成绩十分优秀。万丽丽说:“我们全班将一直资助孩子到大学毕业。”

延伸

“铁娘子军” 个个有担当

25年来,万丽丽带出了一支无私奉献、业务过硬的“铁娘子军”。“小管家”是大家给营业二班姜萍萍的称呼,她每天的工作就是管控即墨全区70万用电客户的收费规范和增值税专用发票开具。核对各供电所电力款到账情况、汇总发票开具情况、检查开票行为是否规范、开展增值税发票信息数据核查……海量的数据信息,常常看得人眼花缭乱,然而姜萍萍没有一丝的懈怠。她负责的工作在接受上级的审计检查时,常常都是“零问题”“零差错”。

于蕾,营业二班的“老厅长”。为什么叫她“老厅长”呢?一是因为她在这里工作的时间最长,二是因为她专门解决“疑难杂症”。当遇到着急的客户时,于蕾丰富的经验就起到了关键的作用。微笑安抚客户情绪、快速了解客户需求,凭借丰富的工作经验,于蕾总能顺利解决客户难题。2018年,公司在政务市民大厅开通服务窗口,于蕾凭借过硬的业务素质和良好的沟通能力,被委派到大厅服务窗口工作。

本版撰稿摄影 观海新闻青岛早报记者 康晓欢 通讯员 宋清晨