

“铁娘子”“电”亮万家

国网青岛市即墨区供电公司员工万丽丽27年扎根一线 所带班组成员个个都是“多面手”



万丽丽

3月7日一大早，国网青岛市即墨区供电公司中心营业厅尚未开门，内部已是一片忙碌。营业二班班长万丽丽带领班组成员召开班前会，随后大家打扫卫生、整理合同档案、检查工单，开启有条不紊的工作。万丽丽参加工作的27年间，辗转电费抄核收、营业窗口等多个岗位，是同事眼中的“铁娘子”“细节控”。当天，青岛早报记者走进营业厅，聆听万丽丽点亮万家灯火背后的故事。她的经历，不仅是个人奋斗的缩影，更展现了新时代即墨电力人的责任与担当。



万丽丽(右)在社区为居民宣讲安全用电知识。

人物名片

万丽丽

年龄:47岁
身份:国网青岛市即墨区供电公司营业二班班长
“始于客户需求，终于客户满意，这就是我的初心和使命。”

你有故事，请联系我们
早报热线:82888000

延伸

心怀热爱 奋斗不止

在国网青岛市即墨区供电公司，万丽丽的故事激励着每一位员工。27年来，她用自己的实际行动证明，在平凡的岗位上，只要怀揣着对工作的热爱和执着，不断追求卓越，注重每一个细节，就能创造出不平凡的业绩。由于表现突出，万丽丽曾当选青岛市人大代表，被评为省公司优秀班组长、巾帼建功标兵，获评青岛市三八红旗手、十大新时代最美劳动者、青岛公司劳动模范、即墨工匠等。



扫码观看相关视频
剪辑 记者 纪宣呈

营业窗口连续十年零投诉

“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。”当天，刚在青岛参加完能效员五级测评考试赶回即墨的万丽丽对记者说道。她口中的“啰嗦”，在同事们看来，却是追求卓越、敬业奉献的生动注脚。

万丽丽所在的营业二班，承担着服务客户、执行电力营销任务的重要职责，她在其中扮演着关键角色，是众人皆知的“细节控”。每日营业前，她雷打不动地组织班组人员开班前会。会上，她事无巨细，详细布置当天任务，将每一项政策、每条规定都精准传达给每一位班组成员。

供电营业窗口岗位特殊，全年无周休、无午休。服务要提升，一线窗口是重中之重。万丽丽会提前将最新工作要点编辑成通俗易懂的指导书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，并利用每周五下午安全日活动，帮助班组成员提升业务知识。她将指标任务切块分配给班组成员，形成日、周、月实时管控机制，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，营业窗口连续十年服务工作零投诉。

曾为核对“一分钱”连查3天

数据，作为电力工作的关键要素，其准确性关联着全区近100万户用电客户的切身利益，工商业、农业、工业及居民……不同行业用电性质千差万别，任何一个细微差错都可能造成难以估量的影响。一次，一份报表数据仅差一分钱，这看似微不足道的差异，在万丽丽眼中却如同一颗不容忽视的“砂砾”。为了找出这一分钱的偏差源头，在连续3天的时间里，每一个数字、每一条记录，她都逐一排查。最终，在一个被四舍五入的数据中，她成功找到了这个微小差异的“症结”所在。

正是凭借着这种对细节的极致追求，万丽丽所在的营业二班在各项工作始终保持着高质量的水准。同事

们纷纷以她为榜样，不断提升自身的业务能力和服务水平。班组成员人人都成了能手，个个“一专多能”。在她的带领下，这支“铁娘子军”提供的电力数据精准无误，为电力调度、客户服务、政策制定等工作提供了坚实可靠的依据。在客户眼中，营业二班就是专业、负责的代名词；在行业内，营业二班成为了其他班组学习的榜样。

系统升级连续加班一个半月

在电力行业的发展进程中，每一次系统升级与变革都承载着提升服务质量、优化运营效率的使命，同时也伴随着诸多挑战与艰辛。2011年，国网青岛市即墨区供电公司迎来了营销业务系统的升级。要将五六万户的客户信息准确无误地导入新系统，这不仅需要严谨细致的操作，更考验着团队对数据完整性和准确性的把控能力。同时，在系统升级的关键时期，电费计算工作也刻不容缓。这意味着，在新系统导入数据成功后，万丽丽和她的同事们需要经历长达一个半月的高强度加班工作。

在这一个半月里，万丽丽凭借着丰富的经验和扎实的专业能力，承担起处理疑难问题的重任。当同事们遇到算不过去、差异较大的数据难题时，都会向她求助，她也因此成为了团队中的“攻坚手”。

为全区大项目提供电力保障

过硬理论技能，成就非凡业绩。27年来，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实的电力保障。”万丽丽说。

随着国家科研、教育等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、增减容用电业务。依托办电政务信息共享平台，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3万多名客户办理用电业务，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，更是对待工作精益求精、艰苦奋斗的硕果。

工作与亲情的艰难平衡

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。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，心中的愧疚感久久不能散去。提到对家庭的亏欠，万丽丽忍不住红了眼眶，声音一度哽咽。

2022年的一个深夜，在蓬莱帮弟弟照顾孩子的母亲突发脑血管堵塞，导致昏迷。接到消息，万丽丽心急如焚，她迅速安排好工作奔赴医院。在病床前，看着操劳了大半辈子的母亲失去自理能力，她满心悲戚。可仅一周，她不得不因年底工作繁忙而返回岗位。

在漫长的职业生涯中，万丽丽始终因工作无法全身心陪伴家人，对两个孩子的陪伴更是少之又少，两个孩子常常只能吃外卖解决晚餐。去年，一次家长会让万丽丽至今难忘。当时她满心期待能好好听老师讲讲孩子的情况，弥补平日里陪伴的缺失。可家长会刚开始，青岛公司突然安排了紧急任务。万丽丽匆忙联系同事帮忙处理，结果却出了差错。那一刻，焦虑瞬间将她淹没，老师在讲台上说的话，她一个字都听不进去，满心都是工作。犹豫再三，万丽丽还是提前走出教室，匆匆赶回单位。在工作与孩子之间，她又一次无奈地选择了前者，那种愧疚感至今仍沉甸甸地压在心头。

万丽丽深知，作为一名职场人，自己不能放弃工作；作为家庭的一员，她同样牵挂着家人。这一路的艰难，让她深刻体会到生活的酸甜苦辣，也让她更加珍惜每一次与家人相处的时光，更加明白责任的意义。她用实际行动诠释了什么是敬业精神，什么是工匠精神。