

中国电信阳泉分公司党建指导员靳娇——

用热情和真诚服务好每一位客户

学党史、悟思想、办实事、开新局 ——我为群众办实事

我叫靳娇,今年35岁,现担任中国电信阳泉分公司运行维护部装维主管。自2010年入党以来,我始终以一名共产党员的行为规范严格要求自己,面对困难时积极寻求解决办法,以热情和真诚服务好每一位客户和同事。

我的工作主要是负责装维工程师的考勤、技能、服务、行为规范等。装维工程师的主要工作是宽带安装、故障维护。工作中,装维工程师会根据用户的实际需求调整工作时

间,有时晚上9点、10点还在工作。作为公司一线人员,他们往往直面客户,思想、情绪更容易被客户感知。所以对于他们,不仅是工作上有一些要求,还有思想方面我也比较关注。

有一次,我接到一位客户的投诉,原因是上门安装宽带的装维工程师服务态度不好。我第一时间找到这位装维工程师询问缘由,原来,装维工程师提出的安装方案没有得到客户的认可,说话也着急了一点,

双方不欢而散,事后客户便投诉了他。第二天我和装维工程师一同前往用户家里表达歉意,并再一次详细、耐心地说明安装方案,最终客户同意了安装。

还有一件事,今年3月,装维工程师晨会的时候,我发现平时大大咧咧、喜欢说笑的王师傅,一改常态,坐在角落里一言不发,这引起了我的注意。据我所知,王师傅是一名有十几年工龄的老师傅了,他工作中勤勤恳恳、装修技能一流,但是王师傅的性格执拗,爱较真。我猜想,可能是在工作中与人产生了矛盾。

随后我找其他装维工程师了解王师傅情绪反常的原因。原来,前几天王师傅给一位70岁的老人上门维修故障的时候,因为老人有点耳

背,王师傅在沟通时就提高嗓门与老人对话,正巧赶上老人的孩子回家,看到这一幕后,老人的孩子指责王师傅服务态度差,吼叫老人,王师傅深感委屈,便与他们发生了争执,他们还说要投诉王师傅。因此王师傅最近一直闷闷不乐,一来是与人发生争执不开心,二来是担心客户会投诉,影响考核成绩。

了解情况后,我主动与客户取得联系,解释当时发生的情况。客户表示,他们事后和老人交谈得知,王师傅并没有对老人态度不好,是他们误解了王师傅,更不会对王师傅进行投诉;相反,王师傅一流的技术得到家里人的一致肯定。

我觉得虽然王师傅的事情已经结束,但是他遇事不冷静、爱较真的性格依然需要改正。因此我想

了个办法,采取和王师傅共同上门服务,通过上门服务后与他交谈潜移默化传递换位思考、遇事冷静的处事方法。经过一段时间后,王师傅待人处事有了明显的变化,常常在他所在的班组里,主动分享自己上门服务的技巧、经验,使整个团队成员工作技能有了明显的提升,我们部里多次收到客户致电,点名表扬他。

对于在一线面对客户的装维工程师,思想建设十分重要,我现在只要有时间,就会走进装维工程师的团队里,与他们沟通、交流、谈心,让他们感受到幸福感和归属感,让这支团队更有凝聚力,以促进团队的工作效率、工作积极性,形成良好的企业氛围。

靳娇/口述 魏琦/整理

阳煤总医院组织无偿献血

百余名职工献血41200毫升

本报讯 记者李璋 通讯员王军报道 近日,阳煤总医院收到市中心血站用血告急的消息后,院团委积极响应,迅速组织职工无偿献血,106名职工共计献血41200毫升。

献血当日,医院党员团员带头献血,曾援助湖北的医护人员冲在最前,其他职工纷纷加入献血队伍。他们中既有长期坚持无偿献血40多次的“献血达人”,也有首次撸起袖子的“献血新兵”,体现了医务工作者的责任和担当。

山西省援助湖北医疗队员、共产党员、肾病内科马小飞这次已经是第42次献血了。马小飞说,他曾获得“全国无偿献血奉献奖金奖”的最高荣誉,非常自豪。作为一名医务工作者,特别是透析室工作人员,他深知血液对治病救人重要性。作为一名共产党员,更应该牢记全心全意为人民服务的宗旨,不忘初心、牢记使命,关键时刻冲得上、敢担当,无愧于“共产党员”的光荣称号。

阳煤总医院团委书记杨旭说,每一次组织无偿献血都令人感动。这次106名职工撸起袖子无偿献血,在一定程度上缓解了全市的用血压力。她呼吁更多市民加入无偿献血的队伍中来。无偿献血无损于健康,一定程度上具有降低血液黏滞度,提高人体抵抗力,有效预防多种疾病发生等好处。希望具备献血条件的市民克服献血恐惧,加入无偿献血行列,共建健康和谐文明新阳泉。

创建文明城市

知识窗

文明服务

- 1.语言文明,温暖服务,有问必答,语气和蔼。
- 2.谦虚谨慎,热情服务,态度诚恳,耐心细致。
- 3.团结协作,相互服务,待人友善,互相尊重。

文明交通

- 1.开文明车。斑马线上要礼让,红绿灯前不抢行;开车不喝酒,喝酒不开车;不违章停车、不逆向行驶、不开车时接听手机、不乱鸣喇叭、不向车外扔杂物;开机动车系好安全带,乘摩托车戴好安全帽,行车时让出应急通道,停车时让出消防通道。
- 2.行文明路。行人不闯红灯,不乱穿马路,通过斑马线要快速通行;不在机动车、非机动车道内行走,不在行车道上候车,不在十字路口打转;不翻越交通隔离设施,不与非机动车争道,不妨碍机动车正常通行。
- 3.做文明人。自觉做到文明候车、文明乘车、文明开车、文明停车。自觉做到文明出行、礼让先行,积极参与文明交通宣传劝导活动,经常引导和提醒家人、朋友注意交通安全,关爱自己和他人的生命,做文明交通的倡导者、实践者和守护者。

一女子酒后驾驶摩托车被查

本报讯 记者张景梅 通讯员张欣 白玉洁报道 9月8日晚,交警一大队在辖区漾泉大街西河村口路段开展酒驾醉驾、涉牌涉证、农村“双违”等重点交通违法行为集中整治行动。

行动中,一女子驾驶摩托车带着孩子经过检查区域时,因未佩戴安全头盔被执勤民警叫停。询问中,民警发现这名女子身上散发着酒气,便要求其下车接受呼气式酒精检测。但这位女子情绪激动,拒

不配合。为避免驾驶员再出现过激行为,民警觉得等其情绪稳定后再行检测,随后询问一旁的小朋友。然而,当孩子刚一开口时,就被该女子怒吼“别说话”。眼看事态僵持,民警决定请派出所人员来参与解决。就在这时,孩子的父亲闻讯赶来,跟随他一同过来的还有当晚吃饭的朋友。其中一人情绪十分激动,对民警恶言相向。派出所民警赶到现场后,将该男子带回派出所,作进一步处理。

随后,在孩子父亲的劝说下,这位酒驾母亲终于勉强配合民警完成呼气式酒精检测。结果显示,她血液酒精含量为59毫克/100毫升,属于饮酒后驾驶机动车。根据相关规定,民警对其作出一次性记满分并处罚款1000元的处罚。此外,该驾驶员并未依法取得驾驶证,根据相关规定,民警再开出了无证驾驶摩托车罚款300元的罚单。

