

“邓玲工作法” 用心服务千万家

在合肥供电公司有这样一群人，他们用微笑感染和温暖每一位客户，用行动捍卫着千家万户的用电安全。

邓玲、杨忠是合肥供电公司先后涌现出来的模范人物，如今，他们是合肥供电公司的一张名片、一面旗帜。他们把平凡的服务岗位当作自己的舞台，无私地奉献青春，成为无数人心目中最可爱的人。



邓玲

全国“三八红旗手”
全国用户满意服务明星
全国百名优秀志愿者
国家电网公司特等劳动模范
全国十大杰出青年志愿服务集体带头人

邓玲在合肥市算是一个名人，拥有一连串的光环是她十九年如一日精心、细心、诚心为客户服务努力付出的结果。

2008年，合肥供电公司将邓玲和她的团队多年来从事窗口服务工作的经验体会进行了提炼总结，推出了以邓玲名字命名的工作法并加以推广应用。

她是客户心中的一盏灯

邓玲身上有着丰富的服务内涵。她的微笑很有感染力，人们亲切地称呼她“邓大姐”；她的爱心默默而坚持，媒体形象地把她比喻成“一盏灯”；她十九年来一直从事窗口服务工作，把平凡的服务岗位当作自己的舞台，无私地奉献青春，成为无数人心目中最美的女人。见过邓玲的人都说，她微笑的时候，特别动人。

身处窗口岗位，无论遇到什么样的客户，邓玲总能用微笑在不知不觉中打动人心。邓玲的微笑之所以动人，是因为她发自内心的对工作的热爱，对岗位的敬重。

“邓玲工作法”： 用心做事 用情服务

“邓玲工作法”是近年来合肥供电公司优质服务经验的结晶，它包含“六法”和“六诀”。简单的服务行为和服务过程，通

过“邓玲工作法”，演绎成精致的服务文化。

“服务六法”是指合肥供电公司通过邓玲和其他优秀窗口服务人员，在服务的过程中积累的宝贵经验，所形成的微笑服务法、亲情服务法、细节服务法、语言服务法、延伸服务法、应急服务法。

微笑服务法的核心是：发自内心的、亲和友善、真诚自然。亲情服务法强调“将客户当亲人”，用“亲情”的内心体验和心里反应去工作。细节服务法将服务当作一门艺术，做到用心、专心和精心。

语言服务法能巧妙地打开对话的大门，让客户愿意和你交流，化解双方的分歧。延伸服务法是在满足客户显性需求的基础上更多地关注、发掘客户的隐性需求，多观察、勤思考、善总结，提供更加人性化、多元化的服务，实现服务价值最大化。应急服务法是在突发事件面前，要沉着冷静、快速及时、灵活应变，妥善解决问题。

用行动践行承诺

邓玲所在的包河营业厅，以服务客户、奉献社会、树立良好服务形象为目标，从不同的层面立足岗位践行“邓玲工作法”，服务水平得到不断提升。先后荣获了“全国青年文明号十年成就奖”，国家电网公司“示范窗口”等荣誉。

以邓玲名字命名的合肥供电公司邓玲志愿者服务队，践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，以“青春光明行”为服务主题，长年坚持为残疾人、孤寡老人、特困户、失学儿童等弱势群体义务服务。

目前，已由当初的几十人扩展到了注册志愿者562名。服务队共发放各种资料100000余份，接受用电咨询15600多人次，上门特别服务532人次，成为了体现企业文明建设成果和展示供电员工精神风貌的流动窗口。

杨忠

国家电网公司特等劳动模范
安徽省劳动模范
安徽省五一劳动奖章获得者

他是一个兵，守护着国土；如今，他仍是一名战士，呵护着夜幕下的万家灯火。2013年3月，他被中国文明网评为敬业奉献类“中国好人”。他就是国家电网安徽电力肥西供电公司共产党员服务队队长杨忠。



“电不通，找杨忠”

供电抢修工作十分艰苦繁琐，越是节假日，越是恶劣天气，任务往往越重。杨忠把这项工作当作自己的事业，一直用心、主动地去做。在有6万多常住人口的安徽省肥西县城关镇，“杨忠供电抢修，为您用电解忧”享誉县城，很多居民遇上停电，不是拨打行业服务热线，而是直接拨打杨忠的私人手机。在当地，老百姓早已习惯了“电不通，找杨忠”。

言语不多，一脸憨憨的笑容，敦实的中等身材，被太阳晒得黝黑的皮肤……记者眼前这位44岁的中年汉子，在电力抢修的一线已经整整工作了十二年。

2006年，以“杨忠”命名的供电抢修突击队正式成立，这个班组负责维护的设备数量、服务的客户数翻了一番，但是每年的保险率都是100%，没有发生一起责任性投诉和安全事故。

“这个时候我哪能走呢？”

超前服务“早”、应急服务“快”、延伸

服务“多”，这是杨忠自创的一套工作方法，把供电抢修工作做到了防患于未然。

为了让抢修更及时，杨忠想了不少点子。他将县区道路交通图和配电地理接线图挂在墙上，要求每位队员必须熟知线路的地理位置，甚至做到县城的每个小区供电设备“闭着眼都能说清”；在抢修车上装上GPS装置，巡线时可以知道哪条路径最短；经过对常见故障的分析，将最常用的材料放在最顺手的位置，减少抢修材料准备时间。

去年夏天，县城一个保障房小区因长期浸泡在水中，电力设施几乎全部要检修、更换。杨忠来不及休息，又赶到这个小区。他让年轻同事留在岸上，自己冒着危险先后多次下水作业。那段时间杨忠连续几天没回家，不是在一线抢险就是在值班室待命。

反复淋雨让他得了重感冒；长时间在污水中浸泡，让他双腿起了红疮，疼痛难忍。领导让他回去休息，他却用累得沙哑的嗓子坚定地说：“这个时候我哪能走呢？”
曹蓉 刘爱兵 李尚辉