

他不知疲倦地奔跑在服务电力客户的道路上

——记胶北供电所台区经理朱立杰

□文/图 半岛记者 周茂平 通讯员 解志涛

瘦瘦的个子，黑黑的皮肤，脸上总是挂着一抹腼腆憨厚的微笑。他叫朱立杰，是胶北供电所一名优秀的台区经理。今年，是朱立杰参加工作的第20个年头。20年辛勤耕耘，他凭借设身处地、细致入微的服务，收获了客户的满意与赞誉；他靠着乐于助人、事事靠前的精神，赢得了同事的爱戴与尊敬。他通过润物无声、穿透心灵的关怀，得到了家人的理解与支持。他发自内心地热爱自己从事的这份工作，不停奔跑在为客户服务的道路上，不知疲倦。

在服务电力客户的道路上，他不断修炼基本功，奋力起跑

服务客户，帮助客户解决电力难题，需要有扎实的技术做基础。朱立杰从1999年来到胶北供电所的第一天起，便养成了在工作中用心观察的好习惯。他坚持每天向师傅们请教工作要领并做好记录。晚上回到家中，再对照专业书籍反复琢磨、研究。他利用被抽调到线路施工区工作的机会，努力学习线路运行、检修方面的专业知识。通过不断积累学习，朱立杰打下了坚实的理论基础。2003年，公司连续三年开展农网改造工程，无数个吃住施工现场的日日夜夜回报给朱立杰的是丰富的一线施工经验。再加上不怕吃苦、热爱钻研的精神，朱立杰迅速成长为一名出类拔萃的技术能手。

周到的服务才能赢得客户的信任，他非常注重服务的细节。十几年前，那时电话网络还不是很普及，也没有国网统一报修电话，为解决客户报修难的问题，他开动脑筋，想出了一个小妙招。他细心发现那时老百姓每次交完电费都会将发票小心翼翼地收起来，于是他花钱刻了一个带有姓名与小灵通号码的章，盖在客户电费发票的反面。这样，最早的“便民服务卡”出现了，客户家里一旦有电力故障时，便可以第一时间联系朱立杰，这个“温馨小贴士”给客户带来了方便，多年以后所里的同事提起朱立杰的这个小创新时仍赞不绝口。

在服务电力客户的道路上，他不断升级热心度，加速前进

近年来，随着客户需求不断提高，服务压力与日俱增。24小时待命，不分昼夜已成为朱立杰工作的常态，凌晨三四点抢修作业更是家常便饭。2017年，朱立杰难得职业休假，但5天的假期有2天是在抢修中度过的，特别是其中一天当得知爱国庄一居民家中空调无法正常运行，客户家中有不满周岁的孩子，70多岁的老人急需空调降温时，他毅然放弃了休假，立刻赶往客户家中。面对客户近乎不讲道理的埋怨与责备，他选择了耐心安抚并快速查找了原因。中午11点多，顶着烈日的烘烤，近40℃的高温，朱立杰登上了烫人的电杆。一个小时后，客户家中飘来了缕缕凉风。而他早已浑身湿透、汗如雨下，几近中暑。客户充满愧疚地说，“小伙子，你辛苦了，刚才是我们不对，态度不好，快擦擦汗、休息会，喝点水，吃块西瓜……”

4月份，胶北镇政府要对西五里堆200多户居民进行拆迁，供电所既要配合政府，保障拆迁顺利完成，又要做好客户电力服务，保证不发生任何投诉

和舆情事件。朱立杰和同事们既要从小局出发，又要为客户考虑，他们为此想了很多办法，下了很大力气。他主动与客户沟通，对于签署停电协议的拆迁户，他充分为其考虑，帮其分忧解难，主动联系客户上门办理后续手续。面对暂未签订停电协议的客户，他悉心解释拆迁过程中与电相关的法律法规，让客户没有用电的后顾之忧，同时保证村民未迁走前电力服务不降标准。当个别村民将拆迁的不满情绪发泄到朱立杰身上时，他总是微笑面对。长达2个月的时间里，他夜以继日守护在拆迁现场，白天黑夜的为客户恢复供电，最多的时候他一晚上三次为客户抢修送电。面对这些，他没有一句怨言。这段时间他不曾睡过一个囫囵觉，五一节也未能陪女儿出游。精诚所至，金石为开，6月底，200多户居民全部签署停电协议。这段时间，朱立杰用实际行动践行了“人民电业为人民”的宗旨，用汗水换取群众满意，用优质的服务打动了客户，期间未发生过一起服务投诉和舆情事件。



▲朱立杰检查配电箱。



◀进企业讲解用电知识。

▼安装配电箱。



在服务电力客户的道路上，他收获理解与支持，赢得赞誉

没白没黑的工作让他不能时常陪在家人左右，但这不影响他通过润物细无声的方式不停传达着他对家庭的关心与爱护。女儿暑假时，正是迎峰度夏最忙碌的时候，他让女儿将不会的问题拍照发微信给他，利用工作中的间隙帮助女儿答疑解惑。母亲经常在青岛住院，他每天都会准时通过电话向母亲问候……点滴小事见真情，朱立杰得到了家人的理解与支持。妻子对他说“你安心工作，我替你向母亲尽孝”。女儿对他说“爸爸你是我的榜样，我一定好好学习。”女儿非常争气，在班里担任班长，成绩在班里一直第一名。姐姐对他说“工作时一定要注意安全，妈这边你放心，我会多照顾的。”

年轻时，朱立杰喜欢运动，尤其热爱足球，是公司足球队的主力。凭借精湛的球技、在球场上敢打敢拼的劲头，他多次入选市公司足球队，但都因为工作原因抽不开身，无法在球场上拼搏。“也算是一个小小的遗憾吧，但想到8个村，4000多村民的用电服务不能缺少人，我真的不能离开”朱

立杰说。“朱立杰喜欢做好事，他经常为独居老人无偿换灯泡、帮养鸡户紧急换表后开关、帮贫困户换空开插排等等，但他从不留名。所以，当8月3日朱立杰在抢修途中发现火情，不顾生命危险从火场中救出了一位老太太，直到6号老太太家人送来感谢信，我们才知道这件事，但我们一点也不觉得奇怪，他就是这样的人。”胶北所长吕建平说。

工作中朱立杰喜欢帮助同事，乐于将自己多年的工作经验无私传授给新同志。在刚刚结束的“五星级”台区经理考试中，他既是考生又是教练，在他的悉心指导与帮助下，其他20名冲“四星”的同事进步明显，当他们走出考场后，快速来到朱立杰跟前，纷纷表示他们对自己即将提升到“五星级”信心满满。

艰难险阻动摇不了他的信念，狂风暴雨阻挡不住他的脚步，哪里有急难险重任务，朱立杰就第一个冲向哪里，在服务客户的道路上，他一直在奔跑，不知疲倦。



朱立杰辅导女儿功课。