

国网山东胶州市供电公司朱立杰：

# 二十年只干了一件事

我叫朱立杰，在供电所上班。今年是我参加工作的第20个年头。回过头看看，这20年我就干了一件事。

小时候，我的愿望就是当一名电工

1980年，我出生在胶州北关一个普通的农村家庭。听父亲说，我们村是1966年通的电。那时候，家家户户只能装上一两盏瓦数不大的电灯泡，一是因为电不够用，二是因为舍不得用电。记得我读小学的时候，家里还经常用到煤油灯和蜡烛，那时候停电是常有的事。每次停电后，我在昏黄的煤油灯下做作业时，要是头顶上的灯泡突然亮了，我总会兴奋地大喊：“来电啦！来电啦！”

我的叔叔是村电工，在我眼里他是个很“厉害”的人物。我特别喜欢看他穿上绝缘鞋有节奏地爬上电线杆干活，或者背上工具包去村民家里修电。叔叔那些钳子、螺丝刀、电笔啥的，就像魔法师的道具。叔叔拿着它们鼓捣一会儿，电就来了！

每当这个时候，我就会想：等我长大了，我也要像叔叔一样，背上这样的工具包，那一定非常神气！后来我慢慢地长大。电成了人们生活中的重要一部分。电视、冰箱、洗衣机等家电进入普通人家。就连村里人浇地也改用了电，再也不用笨重的柴油机了……我高中毕业那年正赶上供电公司招工。我报名参加了考试，并被顺利录取。1998年，我圆了儿时的梦，转眼间已是20个年头。

工作后，我专门刻了一个印章

刚工作那会，我被分配到供电所里。工作之后才发现，电力工作远不是想象中的那般“神气”。那时候，我们的工作很琐碎，跟客户用电相关的事情都得做，比如抄表收费、故障抢修等。“服务无小事，越是细节越能反映出一个人的水平。工作苦点累点，只要客户满意就会释然。”这是我从事供电服务20年来最深刻的体会。

直到现在我还清楚地记得，我参加工作第二年的一个下午，爱国庄的赵大爷急匆匆地跑进所里找到我反映问题。看着大爷跑得气喘吁吁，当时我就想，这个情况应该是普遍存在的。我一定要想个办法，帮客户解决报修难的问题。那时候手机比较少，但座机已经普及了。所以我首先想到的办法是裁些小纸条，写上供电所的电话，遇到客户就随手发一张。

这个办法一开始效果还不错。但随着小纸条发得越来越多，供电所的电话量明显增多，因为我经常在外抢修，客户打来电话也可能找不到我，影响了抢修进度。为了解决这个问题，我攒钱买了一部小灵通，把号码加在小纸条上，这可能就是台区经理的雏形吧。

那时候接电话也要收费，所以我这个小举措也是有代价的。不过，跟客户的满意相比，这也算不了什么。再后来，我又发现，小纸条很难普及到每一户，而且容易弄丢。但我观察到客户每次交完电费，都会把发票仔细收起来。于是，我灵光一现，立马跑去刻了一个印章。这个印章上刻着我的名字和小灵通号码，村民交完电费，我就在发票的背面盖上一章。以后他们只要用电上有问题，就可以第一时间找到我。后来，同事们也都纷纷效仿，还说这可能是最早的“便民服务卡”。



安装电表。

一个简单的举动，方便了服务客户。

现如今，我所做的都跟这件大事有关

2000年，省公司实施“彩虹工程”，向社会郑重承诺：花钱买批评、买意见、买建议！那时做优质服务不像现在，用的都是新技术、智能系统，不仅效率高，还不容易错。

当时多数的工作还是要靠人力，要实现高效的优质服务需要花费个人很大的精力和工夫。就拿抄表收费来说，想到点滴不差真不是件容易的事。不仅电工得扛着梯子挨家挨户地爬到屋墙上抄度数，而且一不留神就会抄错，既累人，效率又低，还容易引发客户投诉。记得我第一次跟着师傅去抄表，刚开始还很兴奋，爬梯子三下五除二就上去了。师傅提醒我悠着点，我嘴上答应着，心里却不以为然。结果到了下午，整个人就“废了”，两条腿像灌了铅一样，全身的骨头都散了架。回到家躺到床上，饭也不想吃。

不过，这还不是最可怕的。第二天一上班，见我师傅阴着脸，心想：坏了，肯定有事。果然，我把王奶奶家里的电表度数多抄了一位数！“王奶奶平时省吃俭用，一年也用不了多少度电。你这好，一下子给她多出了几百度！”师傅一脸的“恨铁不成钢”。

后来，单位建设了远程集抄系统，实现了远程自动抄表，彻底杜绝了错抄、漏抄和估抄现象，而且客户足不出户就能交电费。这样，我们有了更多的时间和精力为客户提供个性化服务。

现在，我们为客户提供点对点的上门服务，基本实现了简单业务“零临柜”、复杂业务“一次办结”，让客户办电像网购一样方便。

有时候想想，自己的工作虽然微不足道，但也算为优化营商环境这么高大上的工作增光添彩，心里还有点小骄傲呢！

高绪红 解志涛 李军



朱立杰。



朱立杰帮助大爷浇水。



1234为用户装表送电。