

# “只有用心服务,才能获得认可”

## ——访全国五一劳动奖章获得者金掇

本报记者 周涛

“有人说服务工作真难干,其实只要服务时多一些真诚,多一些真心,多换位思考,一般都能使问题得到圆满解决。”这句话,信阳供电公司金掇时常挂在嘴边。

昨日,记者采访了刚刚荣获2019年全国五一劳动奖章的金掇,倾听她作为一名新时代劳动者的故事。

温婉的声音,微笑的面容,谦和大方的待人方式……金掇给人留下的第一印象总是那么自然亲切。工作中,她始终把客户当作亲人,把客户的需求当作自己的事来处理,通过细致观察、积极询问、认真倾听等多种方式,搭建供电企业与客户沟通的桥梁。

“金掇真是很细心体贴,虽然看不到她,但我知道她一定很美。”市民刘女士感慨道。2014年下半年,刘女士发现自己开的盲人按摩店电费陡增,于是拨打95598申请校表。了解情况后,考虑到刘女士是盲人,金掇先是帮她办理校表申请,回单位后协调计量部门工作人员第一时间前往校表,但结果是电表无异常。

“可不能让客户多交冤枉钱啊。”金掇第二天再次登门,经仔细检查发现,刘女士前月装修重新布线,有一处电线没有接好造成漏电,加上放假在家的儿子一直开着空调,导致电量异常。那天下午,几近40℃的高温天气,金掇一起等技术人员接好电路后才离开。

从事供电服务12年来,金掇听到过无数客户表扬,但有一个“无声的表扬”令她最难忘。一次,同事小王突然向金掇求援,一位中年男子激动地在缴费队伍最前面比画着。见是一名聋哑客户,金掇用手



耐心接待前来咨询的市民 本报记者 周涛 摄

语询问他有什么需要帮助的,中年男子又用手比画着,表示自己想交电费,但没带户号。金掇通过与他的手语交流,帮他交上了电费,办理了缴费卡,并向他推荐了电e宝缴费方式,告诉他以后足不出户就可以在手机上交电费了。临走时,他扬扬手中粉红色的缴费卡,在人群中高高地竖起大拇指,向金掇表达谢意。

过了很久,金掇在路上偶遇那位中年男子,骑着三轮车的他像发现了久违的老朋友一样,热情地向金掇挥手。“那一刻,我真正体会到了‘无声的认同’体现了客户的满意”的含义。他那张特殊的笑脸,在我脑海中成了一个最美的定格。”金掇笑着说。

作为国网信阳供电公司“春风”青年志愿服务队的分队长,金掇时常带领团队深入开展电力服务进社区、安全用电进校园、扶贫助困献爱心活动。近年来,金掇先后组织参与大型广场宣传活动12次,在16

个社区建立电力服务联系点,常年与5户孤寡老人结成帮扶对象。

2009年,得知79岁高龄的王河滨老人孤身一人,每月仅靠250元的低保度日,生活非常艰难,金掇带领志愿者们走进老人家中“认亲”。从那时起,十年如一日定期带着慰问品上门走访,嘘寒问暖。“小金常年来关心照顾我,我感觉比我的亲人还要亲!”每次见到金掇,老人总是说道,拉着金掇的手久久不松开。

潜心提升专业技能,用心提升服务水平,真心奉献服务社会。参加工作以来,金掇始终勤于思考、刻苦钻研,因工作业绩突出,她先后荣获“河南省五一劳动奖章”“河南省五一巾帼标兵”“河南省青年岗位能手”“国家电网有限公司优秀服务之星”“国网河南省电力公司青年五四奖章”等多项荣誉。今年3月,金掇由营销优质服务专员,被公司提拔为供电服务指挥中心主任五级职员。

## 最美河南人

### 声 明

●兹有信阳市平桥区全橙热恋奶茶店营业执照副本(统一社会信用代码:92411503MA45MNP71),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳市浉河区东双河镇中心医院豫SD1826号小型专用客车,此机动车登记证书,因不慎丢失,特声明作废。

●兹有陈建萍购买的由中铁建设集团(信阳)房地产开发有限公司开发的中国铁建·领秀城·福华园27栋1单元13层1302号房产壹处,其交付的购房款发票(发票代码:241001110070,发票号:01212745,01143561),因不慎丢失,特此声明。

●兹有信阳市区宏程家电维修部国税通用机开发票壹份(发票代码:141001820043,发票号:01086112),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳市浉河区余记随意炖菜馆营业执照正、副本(证号:411502615357953),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有宋小花营业执照正、副本(证号:411502615092128),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有张新国所有的壹处房产位于羊山四街电务1号楼1单元4楼8号,建筑面积70.9平方米,其房屋所有权证(证号:1301240)及购房收据,因不慎丢失,特声明作废。

●兹有卢德金豫SP2009号普通二轮摩托车,该车已自行拆解报废,此机动车登记证书、机动车号牌,因不慎丢失,特声明作废。

●兹有姜乐义的税务登记证正、副本(证号:41302319770208571101),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳市博安汽车维修服务有限公司行政公章壹枚,因不慎丢失,特声明作废。

●兹有周强的建筑施工企业项目负责人安全生产考核合格证书[证书编号:信豫建安B(2013)00315],因不慎丢失,特声明作废。

●兹有魏艳春的建筑施工企业项目负责人安全生产考核合格证书[证书编号:信豫建安B(2013)



## 工区路11#宗地拆迁区: 环境差 行路难



堆积如山的垃圾 本报记者 吴楠 摄

信阳消息(记者 吴楠)5月8日,记者根据市创建工作指挥部办公室业务督查组提供线索,对位于工区路的11#宗地拆迁区域进行走访。

在现场,记者看到,一条坑坑洼洼的土路向内延伸,路两侧没有安装路灯,私搭乱建现象严重。该区域家属院内普遍存在杂物堆积现象,建筑垃圾、生活垃圾等废弃物随处可见。一棵被风吹倒的大树倒在一栋楼过道处,拦住出行道路,树坑中的积水滋生着蚊虫。路边的建筑垃圾堆积如山,旁边停有两辆报废车辆,车门大开,车中也有不少垃圾。此外,记者还发现,该区域内多处垃圾桶由于长期无人清理,大量生活垃圾外溢,蚊蝇乱飞,散发阵阵刺鼻臭味。

据生活在这里的居民王先生介绍,由于这里属于拆迁区域,一直处在无人管理状态,附近居民是“晴天一身灰,雨天一身泥”。“下水道因开发商施工原因被封堵,一下雨,积水至少没过脚踝,出门必须穿高筒雨鞋,生活、出行太不方便了。”王先生说道,塑料袋等生活垃圾也会随水流四处乱漂,存在安全隐患和卫生隐患。

据了解,该区域责任单位为市物流管理中心。创建为民、创建惠民,在我市创建全国文明城市的关键阶段,希望市物流管理中心扛起责任,及时协调解决问题,为生活在这里的居民提供一个安全舒适的居住环境。

00327],因不慎丢失,特声明作废。

●兹有李兵豫SC6588号三轮农用车,该车已自行拆解报废,此机动车登记证书、机动车行驶证、机动车号牌,因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳市浉河区顺风快速维修保养中心国税通用机开发票2份(发票代码:141001520043,发票号:13140054、13140055),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳市三合建筑劳务有限公司在中国建设银行信阳老城支行办理的账号为:4105017672080000207的银行开户许可证(核准号:J5150003126901),建筑企业资质证书副本(证号:D341140533),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳市瑞远医疗器械有限公司增值税普通发票3份(发票代码:4100174320,发票号:19069112、19069113,发票代码:041001800104,发票号:59740002),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有孙义敏豫S03251号小货车,该车已自行拆解报废,此机动车登记证书、机动车行驶证、机动车号牌,因不慎丢失,特声明作废。