

# “客户的满意是我工作最大的动力”

## ——记“陕西省五一巾帼标兵”、人保财险陕西省分公司95518客服中心组长马津



摘下接听耳麦,露出了开心的笑容。她刚刚圆满解决了一名客户的报案来电。马津——人保财险陕西省分公司运营共享部95518客服中心报案岗组长,被誉为“语音天使”、一个与客户见面的“熟悉的陌生人”,每天通过电话释疑解惑、救急解困。

### 不忘初心,用心树形象

95518客服中心对于马津来说是“梦”

开始的地方。从一个客服行业的新人成长为一名优秀客服代表,这里见证了马津的努力和汗水。她常说:“人活在世上,总要有个人生目标,我选择做一名保险客服接线员,就要把自己的理想、信念、青春、才毫无保留地奉献给这庄严的选择!”马津的工作台上有一面镜子,她上班的第一件事情就是换上整齐的工作服,面对镜子精心整理好仪容仪表,用甜美的声音展现出看不见的微笑。她深知勤学苦练是获得真本领的唯一途径。凭着干一行、爱一行,力争精一行的信念,坚持学习保险业务、客户沟通技巧、情绪管理、心理学、交通管理等方面的知识,在客服岗位上不断摸索总结,练就了过硬的本领。要让客户能直接感受到接线员发自内心的服务,接线员拼的不光是手速、眼速和电脑性能,同时还有对业务的熟悉。一年中,她要接听近6000位客户的电话,接通率达99.85%,客服代表满意率达99.9%,她带领着整个95518报案岗(组)从来电报

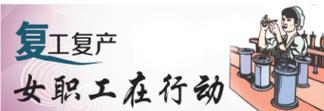
案、判断情况、联系查勘和后续救援,耐心解说各种咨询报案电话,直到得到妥善解决。

### 耐心服务,获暖心回应

马津身上有一股能做事、善协调、有干劲的正能量。5月2日凌晨1点,她接到汉中客户的报案来电,由于暴雨路面湿滑导致车辆侧翻,车上货物及车身严重受损,且车内有一人受伤,电话那头的客户非常着急,马津及时安抚客户情绪,配合客户做好案件登记,在与客户的沟通中马津感受到客户急躁的心情,她第一时间通知查勘人员尽快抵达现场,并迅速帮助无措的客户拨打了交警电话进行报案。其间马津再次联系客户,告知他后续具体流程,有效缓解了客户的焦急心情。第二天,客户专程致电95518,对马津的服务提出了表扬。马津说:“客户的满意就是我工作最大的动力,客户至上、用心服务是我始终不变的服务准则!”

### 细节至上,匠心铸成就

做好95518客服中心工作,争创一流



业绩,横在她面前的第一个难题就是陕西各地的方言,其次是对报案的地理位置不熟悉。而这恰恰是报案岗组长必备的两项基础技能。有一次报案来电,报案人说在“东一路”,由于口音难辨,马津细心地让客户说出附近的重要建筑和参照物,才知道是东仪路,待工作人员到达现场处理问题后,查勘人员连连竖起大拇指,赞她真是“陕西的活地图”。

“从事保险客服工作,最累的不是身体而是心理,当客户电话打过来后,无论对方多么慌乱,多么急躁,我们都要耐心细致解答,为客户提供安心、贴心的守护。”马津说。

马津把服务平台当作实现自身人生价值的舞台,以客户为轴心转动服务的轮盘,用真诚而朴实的微笑,以及娴熟精湛的客服技巧书写着对事业的无限忠诚,在默默无闻的奉献中谱写自己的生命华章。

## ■兵头将尾■

“王军胜是谁?”国能集团国华锦界电厂一位新来的大学生不解地问,老师傅们回答说:“他可是位了不起的人物,曾获得过中央劳模的荣誉,全公司就他一人!咱公司近日举行的2020年职工技能大赛,取得了2人一等奖、4人二等奖、9人三等奖的班组,就是王军胜带领的运行五值,他是他们的值长!”

我们只看到了他的光鲜,却不知他付出了百分之二百的努力,他几乎没有白天没黑夜,没有固定节假日,舍弃与家人的团聚,不顾自己的身体健康,坚守在一线倒班,一守就是25年。在这25年里,他曾多次被评为公司先进工作者、红旗班组长、安全标兵和优秀共产党员。他总结说:“干好工作没捷径,干在前头准没错。”

作为一名优秀共产党员,他时刻严格要求自己。2013年,他主动分析研究公司主要生产指标与同类型机组优秀指标之间的差距,带领全值人员加强节能降耗调整,最终使得全厂发电水耗由0.25降至0.16,超过全国同类机组指标水平。2014年,3#机发电机汽端冷氢温度偏差大,接近保护动作值,王军胜积极主动利用下班时间研究设备图纸,查阅历史数据,最终找到原因并制定了改造方案,成功解决了这一疑难问题。

他带领的班组连续5年被国华公司评为“五星级班组”。王军胜说:“抓好班组建设,搞好基础管理。关系到运行队伍的稳定和各项任务的完成,关系到安全生产,更关系到公司的未来发展。”

他始终坚持将运行五值打造成为“学习型安全型”班组,而培训是班组建设的基础。为此他要求班组成员每周学习两个事故预想、画两张系统图、回答两个技术问答、进行两次仿真机演练,严格督促执行师徒协议、定期开展各类培训,并亲自对学习成果进行考察。对努力学习、刻苦钻研、成效显著的员工给予表扬和奖励。

2019年,1#机组停机检修,盘车运行。“王值,1#机机头处有异常摩擦声,可我不确定是哪发出来的。”巡检跑过去问他。“戴上安全帽上听针器,跟我一起去现场。”在现场,王军胜讲解了汽轮机结构、如何准确判断异响及巡检重点巡查部位。“王值,四管泄露报警如何判断是否误报?”“王值,我想请教您一个问题……”只要有人提出问题,不管是在上班还是休息,他总会第一时间给予解答,大家都开玩笑地叫他“运行活字典”。如今,所有班组成员以他为榜样,争先进,运行五值也成为了公司完成“急、难、险、重”任务的一张王牌。

## 国华锦界电厂的运行「活字典」

## 唐孝标:聚力慈善显担当

“唐伯,我考上我们学校的研究生了,您看这是官网上的录取通知书……真是太感谢您对我的帮助了!”“好、好、好,继续好好学习,将来做个有用的人,用学到的知识建设美丽家乡。”西安医学院的毕业生焦恒星口中的“唐伯”就是陕西西发房地产开发有限公司党支部书记、总经理、“中国好人”、“时代楷模”、第五届陕西省道德模范唐孝标。

焦恒星是陕西西发房地产开发有限公司水电工焦文革的儿子。焦文革从农村进城打工已有十多年时间,一直租房住,上有七八十岁的父母需要赡养,下有三个孩子要抚养,2016年他的一对双胞胎孩子同时考上大学,唐孝标知道后,每年给孩子们一万元的助学金,还将一套每平方米单价低于市场价的单元房赠给焦文革,让一家人有了住的地方。如今焦文革的女儿毕业了,儿子又考上了研究生。焦文革激动地说:“唐总是菩萨心肠,我们全家都特别感谢唐总。没有他,就没有我们现在的日子。”

作为一名政协委员,唐孝标秉承“乐善好施,扶贫济困”的家训家风,坚持做好善举,大力弘扬社会正能量,助力脱贫攻坚。为了表彰他在脱贫攻坚中作出的积极贡献,省政协对他进行了通报表扬,这也是铜川市唯一一位获此殊荣的政协委员。

“咱要把钱用在刀刃上,用在最需要的地方。”唐孝标常常这样说。铜川市宜君县城关街道办城关村的贫困户杨根合双侧股骨头坏死,被确定为建档立卡贫困户,唐孝标知道后就和他结成了帮扶对子。唐孝标给他们一家送去了米、面、油,还多次送去现金,鼓励他要有脱贫致富的信念,把孩子的教育抓好,把日子好好过下去。同时,唐孝标还给城关村的其他27户贫困户发放了米、面、油等物资。

为了让宜君县哭泉镇哭泉村38户特困群众能够及时入住移民搬迁楼,唐孝标免费为他们装修新家,还联合6家企业免费给特困户家中送去桌椅板凳、厨房用具。他说:“让老百姓过得更舒心、更幸福,也是企业人的社会责任与担当。”唐孝标常年慰问环卫工人、武警战士,招募下岗失业人员……从到铜川兴办企业至今,到底捐赠和扶持了多少贫困大学生和贫困儿童,他自己也没有计算过。

在铜川市易地扶贫搬迁“暖心行动”活动中,唐孝标筹集资金50余万元购买取暖设备4800套,帮助搬迁群众温暖过冬。

“一有捐赠的消息我就坐不住,看见孩子们没钱上学,老人生活贫困,自己心里就不是滋味。”唐孝标说。

据不完全统计,从唐孝标来铜川投资兴业至今,已累计捐款800多万元。好人有好报,近年来,唐孝标先后荣获陕西省“光彩之星”“陕西省优秀民营企业”“第五届陕西省道德模范”等荣誉称号,并荣登“中国好人榜”。 □李阳



近日,中国铁路西安局集团有限公司安康机务段第二整备场烈日当空,钢轨表面温度已接近50℃。52岁的制钳工高洪斌全副武装,用安全带把自己固定在距离地面2米高的架台上,正在全力抢修和谐电1型1205号机车车窗刮雨器。

用安全带把自己固定在距离地面2米高的架台上,正在全力抢修和谐电1型1205号机车车窗刮雨器。

## “超大盾构”首次亮相亚运会献礼工程

本报讯(赵亮 董志振 宋鑫龙)7月25日,中铁七局三公司杭州天目山项目首台超大断面盾构机开始吊装下井作业,标志着“超大盾构”首次在亚运会献礼工程项目中亮相。

由该公司承建的杭州市环城北路-天目山路提升改造工程第01标段,属于该市2022年亚运会一项重要的献礼工程而备受社会各界关注,施工难度大,安全风险高。标段全长2.33公里,其中明挖段

546米,盾构段1758米,地下隧道主要由两条内径13.46米的超大断面盾构隧道构成。

该盾构机由中铁工程装备集团有限公司生产,被命名为“中铁758号”。该设备总长137米,为泥水平衡盾构,采用国内外先进技术设计制造,直径为13460毫米,比建筑市场常见的直径6400毫米土压平衡盾构机断面大一倍左右,具有主驱动摆动和泥水仓可视化、气垫式泥水平衡盾构机对土体扰动小、环境污染

小等优点,各项技术指标均达到国内、国际领先水平。

为顺利完成盾构下井任务,项目部与盾构机生产厂家多次开展技术交流、场地布置及施工方案专家讨论会,还专门组织前往外部单位进行学习。项目部结合“百日大干”部署,努力克服了工期紧、任务重、场地小、交叉作业多等困难,迎高温、战酷暑,不断优化施工方案,加强安全细节管控,保证了该盾构机顺利下井。

## “多面手”孙博

### ■能工巧匠■

项目刚开工,人员异常紧缺,但无论哪个岗位需要,他都能顶上,而且干啥啥行,学啥都精,被工友称为全能的“多面手”——他就是中铁一局五公司金义东项目部副总孙博。

### 主动扛起空缺岗位担当

金义东城市轨道交通工程土建施工14标开工之际,因项目人员调整,前期的总工和大量技术人员更换,技术工作一度“断档”。关键时刻,在鲁南高铁奋战的孙博被火速调往“救急”。

尽管关键人员空缺,但身怀信念的孙博不仅没有退缩,而且迎难而上,没有工程部长他干,没有技术主管他干……主动扛起每一个空缺岗位的担当。

去年9月29日,孙博刚到金义东项目部就一头扎进工作中,只因第二天是项目桩基首件工程,“必须为后续施工打好基础”。

最终,首件桩基工程顺利通过相关方面验收。但他并未放松,在成熟技术人员的情况下,带着见习生,值守首根桩基的灌注,并在施工过程中为见习生们逐一讲解指导施工的卡控要点和注意事项。

那时,工作千头万绪,他白天到现场指导施工,晚上加班对设计图纸进行审核、修改复核施工组织设计和技术方案等工作,项目建设从未因为“缺人”而停过工。

“在孙博等人的努力下,我们在同期开工的标段中率先完成了桩基等5项首件工程,并为其他标段提供了可借鉴的施工技术方案。”金义东项目部党支部书记、工会主席谢朝辉说。

### 火眼金睛洞穿一切瑕疵

从厦门翔安海底隧道到宁德宁武高速公路,从济南高铁到潍莱铁路,从鲁南高铁到金义东城市轨道交通,孙博从技术员到专业工程师,再到工程部副部长、部长,最后到总工,一路挑战而来,练就了一身本事。

“师傅,这孔你钻了多深?”“大概12米!”“停,你们负责人没给你们技术交底怎么干?”……日前,孙博在施工一线巡查中,仅凭与钻机师傅简单的一句话就发现了问题。

原来,按照设计要求,在测了标高后定的钻深是11.68米,但钻机师傅实际都钻到了12.3米,比实际多钻了半米还多。

“少10公分就得再钻,而多个几十公分多浇筑点混凝土就行,所以工人就有意把孔钻得深一些。”孙博一针见血道出问题关键。“多个50公分,半方混凝土就浪费了!”

沉降观测标外露超尺寸、钢绞线堆放不防雨、临时钢桥连接桥面处缝隙大……一圈下来,大小问题发现了四五个。孙博一边解决问题,一边告诉项目经理部长怎么发现问题。

### 善于挑战历练成“多面手”

首次面对市政工程,孙博一直怀着敬畏之心。市政工程的标准要求高,他便结

合现场实际情况,不断创新工艺工法,攻破一道道技术难题。在他的不断挑战下,项目部首创的桩头环切工艺、钢筋卡具、喷淋养护三项施工工艺被轨道交通项目编入标准化手册,在金义东轨道交通项目全线推广应用。

作为执着于“四新技术”推广的年轻改革者,孙博说,通过在施工过程中运用“四新”技术,可以提升施工工效、提高施工质量、降低施工成本,从而扩大项目盈利空间,提高公司经济效益。

也正是他的这种理念和行动,奠定了他的“多面手”角色。

“物资部采购物资,计划都是工程部提出,基础数据都是总工把关,后期复核验收也是我们,从某种程度上讲,我们更专业。”

“工经部要把每月干的活进行盘点算账对业主计价,数据都来自工程部,要总工审核。”

“安全、质量等虽有专门部门,但工程部要把一张图纸变成实体,所以施工中的每项问题都要管。”孙博如是说。

## 小水瓶解决大问题

### ■一线传真■

“以前两三天就得重新配置的磁悬液如今可以连着使用半个多月了。”西安动车段的樊祥打开设备盖板,看着满满一池子的磁悬液忍不住赞叹道:“高师傅真厉害,仅设置个废弃的水瓶就解决了磁悬液消耗的情况。”

高师傅本名高武强,是西安动车段转向架车间的一名探伤工。磁粉探伤依靠磁悬液中的磁粉,在缺陷部位的漏磁堆积检测铁磁性材料表面或近表面的缺陷。因此,磁悬液在磁粉探伤这项作业中扮演着极为重要的角色。

工作一周后,高武强发现磁悬液每隔两三天便所剩不多,而标准的磁悬液需荧光磁粉、分散剂、消泡剂、防腐剂及防锈剂与水,以一定比例混合方能使用。对比现场实际情况,他察觉生产存在浪费。

高武强发现水泵启动时,瞬间的压力将管道内磁悬液直接喷出收集池外,磁悬液无法做到较好回收。

找准症结所在,高武强随即尝试解决问题。水泵的压力不能随意调整,探伤过程中还需压力将磁悬液从地下引至轮对。他便将目光聚集在管道上,如果制作一个缓冲装置,使管道内喷出的液体接触后“拐个弯”,便能疏导磁悬液原路返回收集池。想到这,高武强看见桌上废弃的矿泉水瓶,随即用剪刀在瓶口部剪了个开口,将管道口引入水瓶中,又在瓶腰靠近收集池部位剪了个开口,方便磁悬液喷出触及瓶底折返后,顺下部开口全部汇聚至收集池中,随后用扎带将管道与水瓶固定。如此,简易的缓冲装置便制作完成。随着一次次探伤作业的开展,废瓶也稳稳当当地发挥着缓冲回收作用。

高武强巧设废瓶,不仅节约了大量的磁悬液,同时,减少了工前配置磁悬液的次数,大大提升了作业效率。工友们纷纷称赞高师傅这一妙招“真是高”。



7月27日,中铁电气化局铁路工程公司新入职的31名大学生走进苏州市轨道交通5号线,学习观摩装配式铺轨建造新技术,作为入职第一课。图为技术人员向大学生讲解装配式铺轨建造新技术。

倪树斌 摄