

王海霞：精益求精的电力人

□ 文/图 记者 谭丽 段亚慧

1979年出生的王海霞，是国网青海电力海西供电公司客户服务中心大客户业扩报装技术专责。从业23年来，她始终在工作岗位上精益求精，凭借着自己精湛的业务能力，制定供用电方案4000余份，投运客户用电总容量约60万千伏安，负荷30万千瓦。多年来，王海霞荣获国家电网公司供电“服务之星”、国家电网公司“百佳客户满意服务标兵”、青海省劳动模范、全国五一巾帼标兵等荣誉。

用心用情

把服务做到客户“心坎上”

刚参加工作时，有一位客户问王海霞在哪可以交电费，并表示自己刚来格尔木，对这里不熟悉，王海霞立即画了一张到供电营业厅的交通简图交给客户，客户十分感动，连声称赞：“姑娘，你的服务态度真是好！”她就是从这样一点一滴的小事做起，始终把为客户提供优质服务放在首位，站在客户的角度去思考问题。

“我是从装表、抄表开始，然后到客户经理，一直在基层工作，我认为一定要抱有认真负责的态度，才能让客户满意。”王海霞说。

王海霞在工作中不断创新、不断探讨，心里一直想着如何才能为客户更好地服务。她和同事们立足客户需求、创新服务方式，先后推出了多种特色服务举措。针对大客户电力运维力量不均衡的问题，她参与推出了“五代”菜单式



服务，获得了2013年中电联管理创新成果二等奖和国网公司企业管理创新成果三等奖。“一快一活五省”特色服务，让客户省心、省钱、省时、省力、省神，使供电服务更加个性化、多样化、便捷化、互动化，实现了供用电双方共赢。

王海霞说：“这些年来我们一直想着怎么为客户节省办电时间，经过大家讨论研究，我们创新了一些成果，比如说‘一快一活五省’‘五代服务’，还有这两年的分段式验收和数字化验收，这都是我们班组集体积累的一些经验，最终目的就是为客户节省办电时间，让客户尽早用上电，尽快投产运行。”

专业专注

做客户用电的“定心丸”

王海霞个子不高，戴副眼镜，平时话不多，看起来柔柔弱弱的，但就是这样一个“弱女子”，凭借过硬的技术，成为大客户用电的“定心丸”。

2013年藏青工业园建设初期，王海霞就当上了这里的“电力片区经理”。几年下来，王海霞对藏青工业园区已了如指掌，哪个企业在哪个位置、生产规模怎么样、生产工艺对用电有哪些特殊需求、供电工程进展到哪里了、什么时候准备供电、供电后负荷增长如何，她心里都有一本“明细账”。园区里从管

委会工作人员到在建企业的电工都对她十分熟悉，对她过硬的专业技能十分敬佩，对她贴心的供电服务大加赞赏。新琪安精细化工有限公司作为园区内最早一批入驻的大企业，为了能让该用户早日投运，王海霞多次实地走访，详细了解用户生产用电需求和存在的问题，连夜加班加点制定客户供电方案。

“我这些年在海西地区到处奔波，几乎对各个地方的大小企业都了如指掌，比如说像茫崖、格尔木的企业有用电需求，我们都会随时去掌握，及时提供服务。每次看到自己服务的供电客户机器运转了、灯亮了，内心会感到无比自豪，觉得自己又做了一件很伟大的事情。”王海霞说道。

简易的环保手提袋里装满了客户受电工程资料，从用电申请材料到竣工验收材料，一份份供电方案、一张张设计图纸、一摞摞实验报告、客户项目批复、定值资料及设备命名编号，每件都清晰有序。

23年来，王海霞在平凡的岗位上，以十年磨一剑的韧劲，以“一辈子办成一件事”的执着，用满腔的热情、过硬的专业技术、精益求精的供电服务，把“人民电业为人民”化为生动的实践，她和同事们一起，扎根高原戈壁，用强劲的电力动能助力柴达木盆地的高质量发展。



创建全国文明城市公益广告

创建全国文明城市 共享幸福美好生活



格尔木市融媒体中心 宣