



朱艳参加中国工会第十七次全国代表大会。



荣获陕西省劳动模范的朱艳和营业厅同事合影。



朱艳获得“全国五一巾帼标兵”称号。

24年如一日

全国劳模朱艳：是那份热爱带我走到现在



朱艳是国网西安供电公司（以下简称“西安供电公司”）环城东路供电营业厅班长，虽然她已经通过全国劳动模范公示，即将赴京领奖。但朱艳依旧像往常一样在营业厅忙碌着，工作量不减分毫。近日，笔者来到朱艳所在的营业厅，了解到她多年来的 工作生活。

2020年是朱艳参加工作的第24个年头。从1996年参加工作至今，朱艳说，每个工作对于我来说都是一份责任，一份信任，我需要做的就是立足自己本职岗位，尽最大努力，作出最大贡献。20余年的一线员工，身边有太多的岗位调动，但朱艳心里却依旧那么平静淡然，她一直忠于职守、勤勉敬业，努力做好每一件平凡的工作，充分发挥一颗“螺丝钉”的连接和固定作用，为公司这个大家庭默默排忧解难，贡献着自己的一份力量。

小小抄表员，一干就是4年

1996年朱艳在国网西安供电公司参加工作，被分配到基层电费班，在成为一名抄表员的4年里，她像钉子一样将年轻的热情深深扎根于基层的土壤，从不放过任何一个学习的机会，她认真熟悉抄表员的工作流程，一家家地查看电表，记录、计算电量，送收费通知单，总是从早忙到晚。朱艳负责的辖区内有3200多户居民和商铺，抄表催费工作没有捷径，这个年轻而倔强的姑娘硬是靠着双脚走遍了辖区内的家家户户，不漏一表，不落一户，抄表到户，催费到家。

客户手绢里的几颗糖 激励朱艳一路前行

自2000年12月转岗到国网西安供电公司环城东路营业厅以来，朱艳遇到了很多“故事”。“我们营业厅每天开门，不同社会身份的客户来到这里，也带来了千百种截然不同的故事。”

回想这么多年的工作经历，让朱艳印象最为深刻的是，2013年的一天，一位残疾中年妇女艰难地走进营业大厅，朱艳急忙迎上前去搀扶其坐下，主动询问她的用电需求。中年妇女讲述了她种种不幸的遭遇和孤独的生活，尤其是因电费问题经常与邻居产生矛盾，因此希望能够在其居住的单元楼上单独装一块电表。但这种情况，原则上不能安装。在耐心的解释说明后，这位妇女遗憾地走了。看着她不断唏嘘、艰难离去的背影，朱艳心里久久不能平静。“我们供电企业的工作不就是要帮助人民群众解决用电困难，让客户满意，为万家万户送去光明吗？”怀着这样的想法，朱艳将资料整理后，积极找有关部门反映情况，讲明原委，配合有关部门实地调查，很快这位客户的用电申请就批准了。她亲自登门到这位残疾妇女的家里，协助其到所在辖区办理装表手续。看着工作人员顺利地装上新电表后，这位妇女泪眼婆娑，拉着朱艳的手激动地说不出话来。两天后，这位中年妇女再次来到营业厅，从手绢里小心翼翼地拿出几颗糖送给朱艳以表感谢，这个举动深深触动朱艳，激励她在工作和生活中一路向前。

热爱所选职业 总是冲在团队前面

24年坚守在一个普通的岗位上，朱艳经常会被问到，“是什么信念支撑着你？”她总是回答说，服务窗口每天都会让你充满青春与活力，所以我热爱我的这份窗口服务工作。我的工作就在营业厅窗口，以服务客户为中心，用心为万千客户提供优质、方便、真诚的服务，帮助他们解疑答惑，客户在向我们真诚地道一声谢谢时，便足以使我们心里暖乎乎地，感受到付出所带来的快乐。客户的这声“谢谢”就是支撑着我的信念。

朱艳在自己的岗位上热心地帮助每一位客户，指导填单、解答客户咨询、调

解争议、指引客户到相应的服务区办理业务，当客户迷茫时她耐心地为客户答疑解惑；当客户遇到困难时，她总会在第一时间伸出援手；当遇到挑剔、冲动的客户时，她总能站在客户的角度，认真地倾听，从客户的角度出发为客户着想，凭借丰富的业务知识及服务技巧缓解紧张局面。

她将每一位客户视作亲人，看作朋友，积极换位思考，为客户排忧解难。从



事窗口服务工作20余载，一点一滴的用心积累与真诚付出使她在业务受理员的岗位上收获了无数客户的满意与感谢。在服务工作中，她率先提出“优质服务，全程有我”的服务口号，倡导并以实际行动践行“全程细致服务”“六项特色服务”等服务理念和服务方法，在她的感召和带领下，她所在的供电营业厅推出了“亲情服务”“爱心服务”“多语服务”等多项服务为客户提供方便，为他人奉献温暖的服务举措，“抓住一个核心，用六心服务，实现五零目标”的“165朱艳工作法”等特色服务更是广受客户好评。“以真诚、优质的服务帮助广大电力客户生活得更舒心、更幸福。”朱艳以实际行动兑现了这一承诺。

2020年的春节，在开展新型冠状病毒防控疫情工作中，电是重要保障，为了确保营业厅正常营业，作为党员的她，从除夕开始一直坚守一线岗位，合理安排窗口人员轮流值班，叮嘱每位窗口人员一定要做好自我防护，上岗必须佩戴口罩，同时加强营业厅卫生、通风、消毒等工作，安排保安为每位进入营业厅办理业务的客户进行扫码、体温测量。

环城东路供电营业厅全体人员在班长朱艳的带领下，在此次疫情的非常时期，一直坚守岗位，奋战在电力保障第一线，营业厅一如既往地为客户提供优质



服务。疫情就是命令，防控就是责任！营业厅的各个窗口，均张贴了“网上国网”APP的二维码，在线下继续受理缴费、办电业务的同时，鼓励客户使用支付宝、微信、“网上国网”APP线上缴纳电费，使用“网上国网”APP线上申请办理各种用电业务，并对客户进行讲解，办电



缴费不见面，方便又安全，降低疫情传播风险。

“一枝独秀不是春，百花齐放春满园。”自2010年3月担任营业厅班长以来，朱艳深知，一个人的力量是有限的，只有不断强化班组管理，发挥团队的力量，才能使营业厅的工作蒸蒸日上，才能为客户提供更加优质、便捷的服务。

在班组管理中，朱艳多年来始终坚持开展班组“五小管理”，进一步实现班组的自我加压和自我管理。制定“小目标”，结合班组岗位设置和“五位一体”要求，制定了4项大指标和7项小指标的绩效考核主要指标；树立“小楷模”，开展每月一星评比活动，让班组成员通过民主评选“小楷模”，找出自己工作中的不足和努力方向；开展“小活动”，自行开展“定时赛，比速度，键盘之上见功夫”劳动小竞赛，提高了打字能力和处理文档的能力。组织“小座谈”，月末，班组开展月度绩效面谈活动，通过员工自己讲、班组共同谈、绩效大家定，实现有效沟通，使考核结果公平、公正、公开。征集“小点子”，发挥班组成员的主观能动性，通过征集“小点子”来促进、提升班组的管理水平，对采纳的“小点子”在月度绩效中予以体现。通过管理举措的实行，营业厅整体业务水平得到明显的提升，“比学赶帮超”的学习氛围日益浓厚，极大地调动了全员的主动思考意识和创新意识。

在同事们眼里，朱艳是一个细心、热情洋溢、工作勤奋的“姐姐”。她的同事国佳评价，“朱艳姐经常参加公益活动，在很多平台都捐款给需要帮助的人。疫情期间，还帮我们从各种渠道买口罩等物资。”在班组成员眼里，朱艳始终把工作放在第一位，从来不知疲倦，每天下班总是最晚离开的那个。

公司和父母给了她最大的支持

谈及自己的成长经历，朱艳说，曾经的营业厅老班长归萼华给了自己诸多帮助。“她是我们营业厅的第一任班长，她教会我怎样跟客户沟通，怎样把自己的想法转化为实际行动力，我非常感谢她。”

2016年12月，朱艳劳模工作室被国网陕西省电力公司命名的同时，她毫无例外地成为“工作室”的领头人。她充分发挥朱艳劳模工作室“技术创新孵化器”作用，带领工作室成员撰写的《降低专线客户用电申请复勘率》《提高充电桩点正常使用率》等9项成果和《“朱艳工作法”在电网企业营业窗口的创新实践》《以“三个坚持”为核心提升窗口服务效能》等5项管理创新成果均在行业中搞得桂

冠，斩获了全国优秀质量管理小组称号的殊荣。她用“微讲堂”讲出“大服务”，开展《分布式电源项目并网服务申请受理》《足不出户实现电费缴纳》等专题讲座130余次，总结了窗口服务“三字经”，编制并在国网陕西省电力公司系统内推广《营业窗口“165工作法”实践手册》，实现了创新成果在服务中的实践应用，打造了一支作风硬、素质高、服务优的窗口服务尖兵队伍。

工作之外，朱艳非常感动父母对她的付出。朱艳常说她是个幸福的人，儿子懂事，父母是她勇往直前最坚强的支撑。

赢得荣誉，重新出发

面对所取得的成绩，朱艳谦虚地说：“这是我作为一个班长应尽的职责，领导和同志们给予我荣誉，是对我工作的肯定和鞭策，我将再接再厉，继续努力，以优异的工作来回报领导和同志们对我的信任、关心和支持。”



谈及未来，朱艳说到，作为国家电网陕西张思德（艳阳长安）共产党员服务队的队长，我有责任和义务带领服务队队员们用实际行动去诠释“初心和使命”，围绕“五项服务”工作，勇挑重担。在为民服务中，做实事、做好事，努力解决群众的操心事、烦心事。在社区服务中，践行“社会主义核心价值观”，做社区精神文明建设的参与者、推动者。在优化营商环境中，充分发挥自身专业优势，竭力提升客户的“获得电力”指数。我愿意小而为、努力作为，竭尽全力贡献自身的力量。

朱艳在给国网陕西省电力公司新入职大学生的培训中反复提到，希望同学们在今后的工作岗位上要时刻以一名电网人应该具有的技术资格和专业技能来要求自己。在工作中不断提高自己的专业技能和水平，热衷于创新科研，为努力解决现场工作中实际困难而进行创新攻关，坚持技术创新。

朱艳说，下一步，要带领好自己的团队，给予其他同事帮助、关爱，通过传帮带并组织业务培训和岗位练兵，为她们提供升值空间，解决业务的短板，提升班组的工作氛围及业务能力水平，造就一支业务精、向心力强的团队。

这就是朱艳，把青春奉献给事业，把爱心倾注给客户和身边人。她在服务上求一流、创优质，用自己的实际行动生动诠释了一名共产党员、一名电力员工的初心和使命，为了自己的理想与追求全心全力，无怨无悔。

（文/柳洪华 陈坤 图/呼啸）



朱艳在全国陕西省电力公司第三届职工代表大会第五次会议暨2020年工作会议现场。



朱艳协助客户查询电力服务资料。