

# 文明城区你我共建 幸福合川万家共享

## 用真诚服务换取用户满意

### ——记合川供电公司营销部大客户专责姜芬

○记者 袁询



姜芬为企业电力负责人讲解安全知识 受访者供图

对工作专注严谨,对客户用心入微,对同事古道热肠,她就是合川供电公司营销部大客户专责姜芬。从事大客户相关工作多年来,姜芬始终把客户装在心里,坚持“你用电,我用心”的服务理念,全心全意践行“人民电业为人民”的服务宗旨,共办理大客户用电业务1000余户,为客户解决各种用电问题1000余次,受到领导、同事和广大客户的一致好评。三八妇女节当天,记者见到了照常忙碌的姜芬。

今年46岁的姜芬出生在重庆大足一农家。小时候,村里老是停电、缺水,一家人经常与煤油灯相伴,生活的种种不便让姜芬从小就萌生了一个想法:“电能带来光明,从事电力工作一定很神圣!”带着这样的愿望,1998年,姜芬从原重庆市水利电力校毕业,分配到大足供电公司,从事电力营销和客户管理工作。与在合川供电公司工作的丈夫经过十年“牛郎织女”的两地分居后,2007年,姜芬调到合川供电公司营销部任大客户专责,协助主任分管大客户班工作。

“我们的客户主要分存量客户、新增客户和增容客户,目前合川有10KV以上的大客户1500余户,比如医院、政府、民生企业等,今年将达到1800户左右。”姜芬表示,日常她主要是与各个部门协调用电,为客户及时解决用电问题,上门走访了解对方用电需求等,每天都有千头万绪的事要处理。

### 避免浪费和损失 让客户真正得到实惠

一次,城区一家食品企业到大客户班申请新装一台800KVA的变压器。姜芬在接待中了解到,该企业在南溪工业园区购买了三四亩地,修建厂房后准备对外招租其他企业,但从她的专业角度来测算,这明显是“大材小用”。“你们怎么知道要装多大的变压器呢?”“我们有这么大的厂房,还要引进企业,变压器小了怕不行哦!”“那你们现在有人驻企业吗?”“没有。”“企业都没找到,你们怎么知道他们会用多少电?现在安装容量这么大的变压器,每个月产生的电费上万元,不是白白浪费了吗?”随后,姜芬让该企业先装一个总配室,安一台250KVA的变压器,以后有需求再来找他们。果然,3年后该企业才提

出电力增容要求。对好心为他们节约了60多万元的姜芬,企业主感激不尽。“要避免大马拉小车,也不能让小马拉大车。”这是姜芬时常挂在嘴边的一句话,工作中她总能凭借敏锐的洞察力和扎实的专业知识发现问题。一次,大客户班受理了一件高压新装申请报装单,姜芬路过时不经意间听见客户人员说了几句话,顿时叫住了对方。原来,对方提出安装一台630KVA的变压器,但其用电负荷明显小于企业规模,应该安装1250KVA才合适。随后姜芬还得知,来人只是客户委托前来办理用电手续的经办人。姜芬当即与该企业法人联系,表示若后期增容不仅麻烦而且还会造成不小的经济损失,最终企业主欣然接受了她的建议。

### 积极践行优质服务理念 热心做班组成员的引路人

日常工作中,对于身边的潜在客户,姜芬更是有着自己的一套服务理念。她教导身边的同事,要主动询问客户的来意,从客户穿着、言行举止分析客户的个性、爱好,找到共同话题,尽快建立双方的友好关系。同时,提问要简明扼要,从客户的回答以及语气的变化,分析他们的需求以及内心活动,主动上门办理业务,预约勘查时间,进一步掌握业务动态,用心用情服务好每一个客户。

同时,姜芬也是班组在工作成长和引路人。凡是他们有疑问,姜芬总是不厌其烦地给予帮助和指导。为了让新进人员尽快掌握现场勘查要点,辨析注意事项,姜芬不仅通过班组学习的机会进行集中讲解,还时常带领他们前往具有代表性的查勘现场,教他们如何根据客户提供的营业执照对其生产经营活动,确定用电类别、电价等,哪怕是偏远山区她也不辞辛劳。“只要他们能学到真东西,可以尽快熟悉业务,顺利开展工作,这一趟就没有白跑。”

从事电力营销大客户服务工作20多年来,姜芬先后荣获合川区“优化营商环境服务标兵”“重庆市电力公司先进工作者”“合川区供电分公司先进工作者”“优质服务工作者”等多个荣誉称号,客户满意率达100%。姜芬的办公桌上有一本备忘录,密密麻麻地记满了她每天接到电话后要办理的各种事项。“最忙时我一天要接100多个电话,平时一天也要接几十个电话,工作是比较累,但每次为客户圆满解决了问题,看到他们高兴,我就觉得一切都值得了!”姜芬说。

## 深入学习贯彻党的十九届六中全会精神



“雄赳赳,气昂昂,跨过鸭绿江……”每当《中国人民志愿军战歌》响起,71年前,志愿军将士在白雪皑皑的崇山峻岭中纵横驰骋、前仆后继殊死搏斗的景象便会浮现在国人眼前。

在这场惊天动地的立国之战中,无数将士用鲜血和生命诠释了对党、对祖国的无限忠诚。这其中,就有故事的主人公谭秉云。

他身上究竟发生过怎样的故事?让我们通过江津区档案馆保存的一份珍贵档案走近这位志愿军一级英雄、特等功臣。

### 痛恨军阀起义 大熔炉里练本领

1923年冬,谭秉云出生在江津白沙的一个贫苦家庭。从15岁起,他就随父亲一起耕种从地主手里租来的二十亩田地。但因封建剥削,租税奇高,仅一年后,谭秉云就改行当了木匠。之后因国民党抓壮丁,谭秉云被迫加入了国民革命军第五军第200师,先后在战区医院当传令兵、担架兵和看护兵。面对日本侵略者的疯狂进攻,谭秉云新军阀却消极应战,内部派系争斗,官兵横征暴敛,引起谭秉云极度反感。

1948年,谭秉云奋然起义,加入了中国人民解放军。在人民军队中,他切身体会到了什么是军纪严明,什么是官兵一致,什么是军民鱼水,对中国革命产生了全新的认识。1949年,他先后参加了淮海战役和解放上海战役,荣立三等功。

新中国成立后,谭秉云在人民军队这一大熔炉里继续锻造。1950年8月,谭秉云光荣地加入了中国共产党。

### 孤胆英雄显神威 阻美骑师8小时

1950年,谭秉云加入中国人民志愿军,并随部队进入朝鲜。次年5月,中国人民志愿军和朝鲜人民军发动了第五次战役。美军趁志愿军休整之机,集结了美二师,空降一八七团向麟蹄、阳口一线进犯,企图切断我军后撤之路,围歼我南江部队机关和后勤部门。

情况万分危急,我军火速撤离。得知即将随部队撤退,还在受伤休养的谭秉云坐不住了。在连续9次请战书后,连指挥所终于将阻击敌军坦克、掩护部队安全转移的任务,交给了谭秉云所在的7连4班。

“5月23日黄昏后,谭秉云就带领全班摸下山脚……携带着二十个手雷、一支冲锋和作业工具,在山脚相距百米远处的公路旁,构筑了两个防炮洞……将两袋炒面分给全班吃后,他最后回到反坦克工事里,和战士张北友研究着打坦克的技术动作。”这是谭秉云立功档案中记录的一段文字。

5月24日6点,谭秉云在美军飞机轰炸的爆炸声中惊醒。“敌人来了!”他握紧了手中的反坦克手雷,推醒了身边的战友。不一会,沉重的轰隆声由远及近,敌人的两辆坦克沿公路缓缓驶来,疯狂地向四周倾泻着子弹。谭秉云紧紧盯着两辆坦克,寻找出击的最佳时机。当一辆坦克距离隐蔽工事不到20米时,谭秉云把心一横,纵身跃出了工事,一手手雷精准击中了坦克炮塔。尽管炮塔损坏了,但坦克仍在向前驶动。

没打中要害?谭秉云赶紧又扔出了手中的第二颗手雷,随着“轰”的一声巨响,敌军坦克彻底不动了。但由于距离爆炸目标太近,他被手雷的碎片击中了头部,当摸回隐蔽工事时,鲜血已布满脸颊。

就在这间隙,敌军的第二辆坦克又来了。眼看坦克越来越近,谭秉云强忍着剧痛,再次摸到坦克旁边,与战士张北友配合又扔出一颗手雷,第二辆坦克也熄了火。但坦克里的敌人并没有被消灭,他们慌乱地揭开炮塔盖子,企图逃命。谭秉云眼疾手快,端起冲锋枪,“哒哒哒……”,几声枪响,先前冒头的敌人瞬间毙命。第二个敌人却相当狡猾,顶着同伴的尸体开始反击,战士张北友中弹受伤了。

一旦敌人逃脱,隐蔽工事将会暴露,后果不堪设想!在这紧要关头,谭秉云冒着枪林弹雨,冲出工事,跳上坦克,朝着驾驶室内部扫射,消灭了敌人。随后,谭秉云带领剩下的战士,成功炸毁了敌军两辆汽车,击毙驾驶员,打退了敌人的第一波进攻。

由于两辆坦克被炸毁,敌军又恐惧夜战,坦克部队向后撤退了大段距离,然后利用炮火覆盖射击三九〇高地。趁着炮击的间隙,谭秉云通过坑道送走了受伤的张北友,独自一人坚守在工事。天逐渐亮了,敌军开始清理道路,准备再次前进。得到撤退命令的谭秉云,最后投掷了一颗手雷,把最前头的坦克炸毁,成功撤退。在此次战斗中,谭秉云歼敌13名,炸毁3辆美军坦克、拦截美国的第11师坦克部队8小时。

据《陆军第27集团军军史》记载,27军的军长彭德清曾说:“谭秉云啊谭秉云,你这位孤胆英雄,是天下最大的救命菩萨呀!你把北犯之敌堵住了8个钟头,我们的大批同志才得以安全地撤过江汉江啊。”随后,谭秉云被授予一级战斗英雄、特等功臣称号。

### 初心不忘党恩 深藏功名报乡梓

1953年冬,带着满身伤病,谭秉云悄悄回到了阔别多年的家乡。就这样,昔日威震全军的大英雄,将功名深藏心底,在民政局默默工作。

谭秉云的三儿子谭勇从小看着《志愿军英雄传》长大。“书里第一位介绍的是黄继光烈士,第二位便是我父亲!”提起谭秉云,谭勇充满了骄傲。他说,父亲从来不会主动在家人面前提起自己的英雄事迹,更不允许他们在外面炫耀。“父亲常说,是党教育培养了他,比起将性命留在战场上的兄弟,他个人的荣誉不算什么。”

在民政局工作期间,谭秉云长期待在工地上,和工人们一起建起了全县第一个火葬场。在火葬场建成之初,因为忌讳,没人愿意去接触尸体。谭秉云便套上围腰,亲自拉着板车运送尸体。过春节了,谭秉云主动让大家回家团聚,却独自忍受着多种病痛折磨,坚守在工作岗位……

2001年7月15日,78岁的谭秉云因病去世。追悼会上,上千群众自发前来,送别老英雄。从参军入伍到溘然辞世,50余年里,无论是在战场还是在岗位,谭秉云始终坚守着一名共产党员的初心使命,用尽自己所有的光热回报党和人民。

(学习强国重庆学习平台供稿)

## 反坦克英雄谭秉云：不教美军越汉江

## 关注“学雷锋月”

## 让雷锋精神不断丰富和升华

○鲁庸兴

今年3月5日,是毛泽东“向雷锋同志学习”题词发表59周年。经过59年的传颂,雷锋的名字更加响亮。一个只有22年短暂生命的普通共产党员,能够赢得亿万人民如此崇高和长久的敬意,就是因为在他身上蕴含着值得人们敬仰和追求的崇高精神。

59年来,雷锋精神薪火相传、与时俱进,不断地被丰富升华,注入新的时代内涵,不断释放着穿越时代的正能量。雷锋精神的核心在于为人民服务,而为人民服务体现在工作和生活中的方方面面。虽然时代在变化、社会在发展,但人们内心对道德的渴望和要求不会变,对高尚人格的崇敬与钦佩不会变,人们对真善美的追求不会变,社会对好人事的推崇和呵护不会变。

良好道德风尚有赖于每个人的身体力行,需要每个人的长期坚守。当“雷锋”这个普通的名字成为一个重要的精神符号,当“学雷锋”这个群众性活动成为流行的社会风尚,我们更应当把雷锋精神落实到自己的日常生活、学习、工作中,树立正确的世界观、人生观、价值观,把学雷锋焕发出的热情和精神,体现在热爱本职、岗位奉献之中,在平凡的岗位上感知道德的召唤持之以恒,坚守真挚的情操矢志不移、追求高尚的行动坚持不懈,让雷锋精神在实践中不断丰富和升华。

## 共建全国文明城区 文明大家谈



▲南街街道白塔街社区新时代文明实践站充分发挥志愿者的特长,义务教授书画技法,吸引不少书画爱好者前来学习。图为3月4日,志愿者在向前来学习的书画爱好者讲授写生技法。 记者 李文静 摄



▲为推动学雷锋活动常态化,增强党员法官和青年法官的使命感和社会责任感,3月3日,区人民法院在牌坊社区开展“法律进社区 服务在身边”法律咨询服务活动。法官志愿者、牌坊社区新时代文明实践站志愿者,通过开展法律宣传和解答法律知识、解答法律问题,了解群众需求,把法律服务融入人民群众的生产生活中。 记者 高铭悦 摄



▼3月3日,钓鱼城街道太平门社区新时代文明实践站联合区妇幼保健院,开展“关爱听力健康·聆听精彩未来”志愿服务活动,免费为儿童检查听力、发放宣传资料和讲解健康知识等。 记者 黄盛 摄

