

# 穿越半个城 8旬老人专程找她交电费

她叫刘平,她把忘交电费的老人名字一一记下每月提醒,时间长了,老人们把她当女儿了

在南京城北供电公司营业大厅里,人们常常会看到一位满头银发的大爷坐在大厅的椅子上,有时看看报纸,有时环顾大厅,悠闲自得的样子好像坐在自家的客厅。说起来让人不相信,这位名叫韩慕尧的83岁老人经常从四牌楼骑车来这里,只是为了看看在柜台内外忙碌的一个身影——刘平。他是刘平的父亲吗?不是,他只是在刘平手中办理过用电增容业务的普通客户而已。



刘平(左)面对顾客总是保持真诚的微笑 资料图片

## 老人把她当闺女

刘平是南京城北供电公司营业组组长,认识韩老是在2003年,在为韩老办了用电增容业务后,刘平又上门到韩老家回访,看到老人子女都不在身边,就特意和他多聊了一会儿,还把韩老家的地址和电话记在了一个本子上,之后经常打电话问候老人。每次接到刘平的电话,韩老都心暖暖的,他怎么也想不到,只是去供电局办了个业务,居然就成了个“女儿”。

从那以后,韩老每次交电费都不到楼下银行去了,80

多岁的老人宁愿骑个自行车,也一定要到城北供电公司营业大厅来交,刘平担心老人路上不安全,可是老人很倔:“我不来怎么看得到你啊!”就是没到交电费的时间,老人也会到营业厅来坐坐。

在刘平的记事本上,还有很多很多的名字,这些人经常忘记交电费,刘平就当起了“提醒员”。50多岁的庄翠萍说起刘平3年多来定期提醒她交电费的事禁不住眼圈都红了。3年前,庄翠萍因为忘交电费,不得不跑了大老远到营业厅来,刘平知道了就说:“把你的电话给我,下次我提

醒你吧。”最让她印象深刻的一次是刘平出差了还从外地打电话给她,可是晚了一天,刘平开口就先道歉:“庄姐,对不起啊!我出差了,忙得忘了提醒你交电费了。”庄翠萍听了感动不已:“她还跟我说‘对不起’,我真是不知道说什么好了!”

## 残疾人把她当“拐杖”

2003年,以刘平名字命名的“刘平营业厅”正式成立,营业厅的23名成员每天用自己的微笑和真诚实践着对客户的“亲情服务”。“刘平营业厅提供的不仅是星级

服务,更是‘心’级服务。”很多客户在办完业务后都会不自觉地竖起大拇指。

营业厅的姐妹们说,刘平的爱心故事一天说不完。对老人、残疾人,刘平尤其要帮。1999年,刘平当时还在城南供电公司工作,当双腿残疾、拄着拐杖的梁美顺走进营业厅时,刘平马上迎上前去,他是来办增容业务的,可是他既没带电费单,也没带身份证,办不起来,梁美顺一听急了:“明天还要再来啊?”“你先回去吧。”刘平让梁美顺留下地址和电话:“明天我们去你家办。”梁美顺还以为自己听

错了。第二天一大早刘平果然上门给他办好了增容手续。

梁美顺的爱人也是残疾人,还有两个孩子,靠低保生活。望着这一家子,刘平很心疼。回家之后,她搜罗了家里的衣服,一包一包地给梁美顺家送去,过年过节还会送些钱去。2005年梁美顺夫妻开了个报亭,接不了电,又来找刘平,刘平二话没说又帮他们张罗装表接电。“世上怎么会有这么好的人啊?”梁美顺的爱人许华梅说起刘平,赞不绝口:“她就像我们的拐杖一样啊!”

## 唾沫喷到脸上仍保持微笑

刘平营业厅里有微笑与理解,也有焦急和争执。其实刘平从1997年开始就患上甲亢,一直在服药,这种病很容易急躁,发怒,连营业厅的姐妹们都很好奇,刘平怎么能一天到晚保持微笑,不发火的。“只要在工作中,我就一定会克制。”刘平说。

2002年的一天,一位客户气呼呼地走进营业厅,称他交的电费比电话查询的多了,刘平看了单子后解释多交的是延误交费的违约金,可客人非但不听,火气更大了,“你们是干什么吃的?为什么不提醒我?我是私营业主,你知道我每年安置多少下岗职工,上交多少税吗?你们不该为我做点贡献吗?从下个月开始,你应该在交费之前提醒我!不然我要向媒体投诉你!”唾沫都溅到了刘平的脸上。

那一刻的感受,刘平还记得:“我当时真的差一点就要爆发了!”但是没有,她还是强迫自己镇静下来,继续微笑耐心解释。客人走后,刘平走到后台一间10平方米的更衣室,擦擦已经涌上眼角的泪水。

## 给我假期 最想带儿子旅游

刘平有很多“妈妈”,常常能接到这个“女儿”贴心的问候电话,可是对自己的妈妈,刘平却抱有一份歉疚。2002年一个秋天的晚上,她打算下班后去看母亲,父亲去世后,母亲就一直是一个人。电话刚打过,母亲也高兴得不得了,可是挂上电话,来了一个客户,一下子两个小时就过去了,她就只能又一次对母亲失约了。

一个周日,刘平在单位加班累了一天回到家里,嘱咐儿子写作业之后就不想说话了,过了一会儿看到儿子还在玩,刘平的火就上来了,劈头盖脸地骂儿子,儿子边哭边愣愣地瞪着她:“妈妈,你怎么了?今天我和爸爸去接你,看到你到一个伯伯说一件事说了6遍,他都没记住,你还是笑着跟他说,为什么只对我说了一遍就这么凶呢?”听到儿子这么说,刘平也泪如雨下,蹲下身来,抱着儿子:“对不起!儿子,妈妈也有累和烦的时候!”刘平说,如果给她一个星期休息,最大的愿望就是带上儿子去旅游,“因为我欠他的太多了!”

快报记者 陈英

三创之星系列报道



# 千里马春季家装服务节

设计创造无限 服务提升价值

■活动时间: 5月3日--5月18日

■活动地点: 水西门大街262号门面营业大厅

千里马最强设计师阵容为您提供**一站式**服务

- 1、2000平方米的大型展示厅,为您提供快捷省心的人性化服务
- 2、工厂化实木家装、实木家具、实木橱柜品质更高,环保更安全
- 3、十四年品牌铸造,工程不转包、不分包,为您提供强有力的保障和安全

在活动期间客户将享受以下实惠:

- ☆千里马实木家具 95折
- ☆千里马橱柜 88折
- ☆购主材返800元优惠券
- ☆全包工程送家用电器(价值1000元)
- ☆竣工后免费保洁

震撼人心的样板房  美式乡村风情 现代简约时尚 (敬请观摩)

地址:水西门大街262号(楼后可停车、大士茶亭站) 电话:86562901 86562902 www.qilmzs.com 可咨询