# 曹祖刚：只有主动服务才能做到零投诉

文 / 本刊记者　杨青

“你去过丹东吗？丹东是个好地方，是历史文化名城，也是红色文化名城。”这是和曹祖刚第一次见面，他说的第一句话。他讲丹东的历史，讲丹东的文化，讲工作中的感悟体会，讲服务客户的酸甜苦辣，讲得入情入理，讲得真实感人。

曹祖刚是国网辽宁丹东东港市供电公司菩萨庙供电所所长。从 2010 年到菩萨庙当所长至今，七八年时间，曹祖刚带着全所连续多年实现零投诉，先后荣获中国最美供电所、国家电网公司工人先锋号、国家电网公司企业文化建设示范点等荣誉。他自已也先后荣获 2017 年中国九月好人、辽宁省劳动模范、国家电网公司特等劳动模范等荣誉称号。

说起获得这些成绩的“秘诀”，曹祖刚总结为四个字“主动服务”：“就像这次国家电网公司‘两会’报告中说的，人民电业为人民。怎么才能做好‘为人民’？就是要打破惯性服务，切实了解客户的需求，把工作做在事前，真正替客户考虑。只有主动服务，才能让客户满意。”

在曹祖刚看来，作为基层供电所，要做好服务，首先要做好管理，不断增强团队的凝聚力和执行力，才能让员工将服务意识贯穿工作始终。

曹祖刚到菩萨庙供电所长的头一年，就积极争取供电所周围荒地权属，改善供电所生产办公环境，将困扰供电所多年的垃圾场变成了栽花种菜的生态园，实现了供电所蔬菜自给自足。他把供电所打造成了职工之家，视同事为亲人，奔赴千里为患病职工联系医院，带头为家庭困难的职工筹资捐款，解除了职工后顾之忧。

员工的心顺了，精气神足了，没有人想在这个积极向上的集体里做偷懒的“少数人”。所里管理好了，服务自然就跟上了。菩萨庙供电所电费回收率第二年就达到 100%，无一例用户因电费、电价和报装接电而投诉的事件。

观海山村有近五百亩农田，常年靠一座上世纪 70 年代建的水站灌溉。2014 年入春，雨水少、旱情重，但水泵站老旧的线路很不“给力”。村民着急，政府发愁。曹祖刚带着所里的共产党员服务队主动上门，不仅为水站架设了新线路，还全面整修了老旧供电设施。电机轰鸣，水流滚滚，村民们喜上眉梢，感激不尽。

热情周到的服务，给菩萨庙的父老乡亲们留下了深刻印象。他们给供电所总结了二十个字：“一喊就到 、一到就办、一办就妥、政府放心、人民满意”。

然而，对曹祖刚来说，这些还远远不够。“我们要做世界一流的能源互联网企业，在服务上要对自己提出更高的要求、更严的标准。”曹祖刚对公司“两会”提出的“坚持人民电业为人民的企业宗旨”感受很深刻。“我们直接和客户打交道，只有把服务人民美好生活需要作为工作的出发点和落脚点，把为客户创造价值作为工作的重要着力点，努力提高为民服务的质量和水平，才能真正坚持人民电业为人民的企业宗旨。这些思想，是我回到工作岗位上以后，对内宣传贯彻、对外努力践行的重点。”