**听得见的微笑**

北京燃气集团96777热线中心 白蕊

大家好！我叫白蕊，来自北京燃气集团96777热线中心。

在北京燃气集团96777话务大厅里，每天来电声、问询声、讲解声、“噼里啪啦”的键盘敲击声，就是我们的工作日常。在这里，热线服务365天全年无休；在这里，146名话务员用最快的速度、最专业的解答，为全市700多万用户提供帮助。

当您走进我们的话务大厅，您会看到忙碌的话务员们工位上都摆放着一面小镜子。您是不是很好奇？那可不是我们“臭美”用的。每次接听用户来电时，我们都会对着镜子，时刻提醒自己要保持微笑，要让用户听得见我们的微笑，感受得到北京燃气“服务为本，真情到家”的理念。

还记得那是一个大清早，我接到一位老先生的来电：“喂，是北京燃气吧？我家厨房全是臭鸡蛋味儿啊，是不是漏气了呀？”听了这话，我的心咯噔一下，“突突突”地跳了起来，凭借多年的业务经验我意识到了情况的严重性，“老大爷，您先别着急，请您马上离开房间再接打电话！”当我确认用户安全离开房间后，我一边安抚他紧张的情绪，一边指导着做好紧急处置：“老大爷，您一会儿回屋啊，赶紧关闭表前截门，注意开窗通风，千万不要再使用明火和电器了，您把地址告诉我，我们马上安排人去。” 挂了电话，不到30秒我就发单到应急调度部门，不久后接到应急部门的回复：上门检测，更换胶管，现场安全！在随后的电话回访中，老先生激动地说：“姑娘啊，得亏有你们啊，要不然我都不知道该怎么办啦！”

燃气无小事，作为为民服务的重要窗口，对于紧急工单我们始终积极落实“四个一”的业务要求：一分钟派单，十分钟响应，一小时上门，一次性解决。全力保障用户的安全用气！

从一名热线接线员到带班班组长，再到如今成为热线质检专员，这十几年中，有时也会遇到用户的埋怨与误解。记得有一次，夜间要对老旧小区进行管线改造，需要我整夜坚守在岗位上保障热线正常接听。半夜里突然接到了一位用户的来电，“您好，11号话务员为您服……”，可是还没等我说完用户就打断了我：“喂，我这洗着半截澡怎么用不了气了？”通过系统中显示的用户地址，我赶紧解释：“先生，您先别着急，您家正在进行管线改造，我们之前是贴了通知的，这样，我马上联系现场了解一下情况。”“不急？我能不急吗？我没看见通知，澡洗一半，泡沫还没冲呢！”说完，“啪”地一声就挂断了电话，随之而来的是满腔不被理解的委屈。带班班长安慰我说：“没什么可委屈的，也许之前用户不在家就没看见通知，你要是澡洗一半用不了了，能不着急吗？你得站在用户的角度去想问题。”听了这话，我的心情一下子就平复了，以换位思考的心态面对用户，在以后的工作中也就更加能够理解用户，更加耐心的对待用户了。

96777热线中心每年受理用户来电超过240万通，话务高峰期间，日呼入量高达28000通。我们用专业以安心，尽责以放心，微笑以舒心的“三心”精神，服务好每一位燃气用户。我们急用户之所急，想用户之所想，在每年春节阖家团圆的日子里，我们坚守在热线岗位上，保障用户安全用气，只为家家都能吃上那幸福的团圆饭；在用气高峰的时候，我们的心时刻牵挂在电话线那端用户的身上，24小时竭尽全力保障供暖用气正常，着力解决好用户急难愁盼的问题。我们虽然不是冲锋在一线的英雄，却在平凡的岗位上默默坚守倾情奉献！

“您好，这里是北京燃气96777……”您听，我们的电话铃声又响了！我们要让用户听得见我们的微笑，看得见我们的服务，为北京燃气用户安全、便捷用气保驾护航！

谢谢大家！