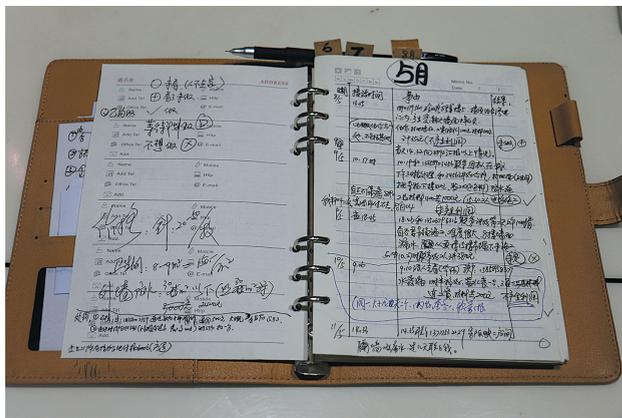


年近七旬的老应师傅有本独特的服务日记 详细记录每一单 诠释工匠精神



记者 俞晓赞



应师傅的服务笔记

应师傅正在记录一天的服务单

汽车乡下抛锚 师傅深夜救急

137*****12 朱先生来电 :汽车停在乡下无法启动 ,需要找维修人员。

记者吴航鑫报道 13日晚上 ,参加朋友聚会的朱先生将车停在唐先车站附近。23时许 ,刚结束了聚会的朱先生走到汽车旁 ,解锁后打开车门上车 ,准备启动汽车回家 ,可他发现汽车怎么也启动不了。

估计是电瓶出了问题 ,否则车子不可能发动不起来。朱先生说 ,对于自己这辆车的车况 ,他还是比较了解的 ,这辆车发动机一直以来都没有什么毛病 ,倒是电瓶因为损耗出现过亏电现象。

朱先生连续尝试了好几次 ,车子依旧无法启动。深更半夜 ,既找不到维修人员 ,又没有搭电的工具 ,朱先生一时不知道如何是好 ,只得向8890便民服务中心寻求帮助。

加盟8890汽车维修的陈师傅接到派单 ,立即与朱先生取得了联系 ,从朱先生在电话里所描述的情况来看 ,陈师傅判断是汽车电瓶的电量消耗过多 ,导致汽车无法启动。

陈师傅立即驾驶救援车赶往现场 ,20分钟不到就赶到现场。打开故障车辆的引擎盖后 ,陈师傅检测了汽车电瓶 ,确认汽车是因为电瓶亏电才导致无法启动。

于是 ,陈师傅将救援车停在故障车电瓶放置的一侧 ,确定两辆车的电瓶正负极位置后 ,他从工具箱中取出搭车线 ,将正负极对应连接后 ,然后启动救援车进行充电 ,5分钟后 ,这辆深夜 罢工 的汽车终于成功启动。

陈师傅提醒 ,普通汽车电瓶的使用寿命一般是两至三年 ,汽车熄火后 ,忘记关灯、或者长时间听收音机都会导致电瓶经常性亏电 ,从而缩短电瓶的使用寿命。如果车辆启动时出现启动无力的感觉 ,应及时检查或更换电瓶 ,避免用车时造成不便。

老应师傅 ,7月16日上午服务的客户说邻居家也漏水了 ,希望你看下。我待会就去。接到派单 ,周杨防水负责人应周杨随即拿出一本笔记本。不一会儿 ,他从中找到了客户家的地址 ,驱车前往。应周杨说 ,只要自己接到过的8890派单 ,客户的信息和漏水原因等 ,在自己的 服务笔记 里都能找到。

一年记录服务600余条

应周杨今年67岁 ,三级(高级)防水工 ,金华防水协会理事 ,从事防水行业已逾20年 ,是行业里的老工匠。在加盟商队伍里 ,人们亲切地称他为 老应 。

自从去年5月加盟8890平台以来 ,应师傅坚持写服务笔记 ,每一件8890的派单 ,不论最后是否成功接下 ,他都会记录下来。

笔记细致入微显用心

说起当初为何想到写服务笔记 ,应师傅自嘲 :自己年纪大了 ,记性早不如从前。再好的记性也不如烂笔头啊。但如果翻阅服务笔记 ,你就会发现 ,他并不是简单的记录下客户的号码、地址、接单时间。

打开服务笔记 ,你首先会发现一些特殊图文标识 :圆圈 代表还未与客户联系 ;圆圈内 有十字 表示已上门检查了原因 ,但是客户还在考虑 ;圆圈内 有一把勾 的意思

总结经验是为了提高服务质量

应师傅告诉记者 ,刚开始写没什么感觉 ,但时间长了 ,经验积累多了 ,就会发现一些稀奇古怪的案例 ,而这些案例给了他不少防水经验。

比如 ,他曾有一次在西城街道查看漏水原因。这家客户的卫生间、厨房都十分干燥 ,外墙也没有明显渗漏点 ,但是家里的天花板就是潮湿。

经过仔细排查 ,应师傅终于在卫生间的门槛找到了原因 ,原来是卫生间里的水平行渗透卧室。

截止发稿 ,他的笔记本上已经被用了三分之二 ,每一页上都是密密麻麻的文字。粗略算了一下 ,这一年多来 ,应师傅已经记下了620多条服务记录。

凭借专业和优质的服务 ,在去年 ,应师傅更是获得了2015年度优秀加盟商 的荣誉称号。今年 ,他又成为仅有的两家防水行业特约加盟商之一。

是双方谈成合作意向 ,但未完工 ;一把勾 则代表防水工程已完工

再往下 ,你就会看到应师傅记录的服务单 :9月13日13时55分 ,接到城东路客户来电 ,经检查上一层阳台发生渗漏 ,产生受潮墙面掉白灰。计划打注浆钉止漏 ,价格估算为防水师傅工资100元、材料200元 ,合计300元 每一件服务都记录得清清楚楚。

这种情况很少见 ,我详细记录下了过程。没想到过了一个月 ,又陆续接到类似的服务单 ,我随即轻松解决。应师傅说 ,这服务笔记现在自己的好帮手 ,等有空了 ,我会好好整理出少见的案例。

我希望能为市民提供更好的服务 ,这也是我写笔记的初衷。应师傅认为 ,8890服务工作是一个只有更好、没有最好的行业 ,把工作的点点滴滴记录下来 ,好的继续发扬 ,不足的加以改进。



豆浆机故障增多 五成因为清洗不当

158*****70 施女士来电 :豆浆机故障 ,需要师傅帮忙维修。

记者俞晓赞报道 天气转凉 ,早起喝一杯温热的豆浆 ,是一件很惬意的事。

10日 ,家住凤鸣社区的施女士拿出豆浆机清洗 ,准备现煮豆浆。由于长期闲置 ,她清洗得十分仔细 ,每个细节都不放过 ,特别是机头 ,更是直接用洗洁精和湿的毛巾冲洗。

一番清洗后 ,施女士装进黄豆 ,开始煮豆浆。可是 ,煮了近半个小时 ,豆浆还是没熟。这时 ,她才意识到是豆浆

机坏了 ,急忙送到8890加盟商华杰电器维修部修理。

机头进水了 ,电路板短路 ,芯片程序出现错误。专门修小家电的李师傅说 ,机头进水很可能是施女士冲洗时造成的。这类故障 ,比较常见 ,豆浆机故障中 ,有五成是清洗不当造成的。

随后 ,李师傅又现场给施女士示范了豆浆机的正确清洗方法 :拔下电源插头 ,将主机从豆浆杯中提出 ,沥干水分 ,拆下网罩 ,倒出豆渣 ,清洗干净。主机上的防溢电机、测温棒、刀轴以及刀片都要清洗干净。但是机头的上半部绝对不能用水直接清洗 ,清理时机头向上 ,用微湿的毛巾擦拭即可。

8890诚邀加盟商

如果你是有实力的便民服务企业或个体商户 ,如果你想和我们一起为市民送上更便捷的服务 ,8890便民服务平台现在为你提供展示的舞台。

为了更好地满足市民的需求 ,并与实力商家创造良好的合作契机 ,8890现诚挚招募音响维修、钟表维修、快递、汽车租赁、杀虫服务商家及各类散工。

求助、加盟热线 :88900000