

共情、倾听、承诺、解决,从关照一家一灶到守护万家烟火——

“燃气大夫”打造服务“连心桥”

崔艺凡



工作中的刘蕊(组图)

刘蕊,津燃华润燃气有限公司城西营业所西南角服务站站长,2026年全国五一劳动奖章获得者。她的服务版图横跨南开、红桥两区,覆盖10个街道、88个社区、近20万户居民。二十一年来,她把“服务到位、真诚到心”的承诺,送进了千家万户的灶台边。

“刘大夫”的问诊:灶台前的信任

午间时分,南开区纯善里的老楼里飘出饭菜香,可年过七旬的孙姨却对着自家的燃气灶直发愁——锅已上灶,火却怎么也打不着。老人拨通了一个号码——那是刘蕊留给她的“便民服务卡”上的手机号,在老人心里,这张卡比任何证件都管用。

不到十分钟,刘蕊出现在孙姨家。她没有急着动手,而是先蹲下身,查看自闭阀的状态。“这个阀又回落了,您是不是碰哪了?”刘蕊侧身让出位置,指着阀门,耐心地教着:“向上一提,提外圈,里圈就跟着一块上来了。”随着“嗒”的一声轻响,阀门复位,灶头跳出湛蓝色火焰。

病灶解除,可刘蕊没有急着离开。随后,她让孙姨亲手操作,自己蹲在一旁,视线与老人齐平,一遍遍演示,直到孙姨自己成功点燃灶火。“轻松搞定,就那么简单。”她拍拍手站起来,语气里满是鼓励。

这样的场景,在孙姨家已重复多次。老人记性不好,越着急越容易操作失误,甚至误将燃气表“锁死”。刘蕊早已摸透了规律,但她从不在电话里简单指导了事。“我给她订份外卖也可以,但吃完外卖以后,她肯定不会再找我了。”她宁愿挤出时间亲自上门。“她还有哥哥要照顾,必须她亲自做。”

这份用心,早已超出了燃气维修的范畴。它关乎一位七旬老人的尊严,关乎一个特殊家庭的正常运转,更关乎人与人之间最朴素的信任。

三年前,社区书记带着刘蕊第一次走进孙姨家。一间不大的屋子里,两张床上分别躺着孙姨的两个残疾兄弟。生活的重担压弯了这位年逾古稀老人的腰,但她没有抱怨。“我跟小刘的相识挺莫名其妙的,谁也不认识谁。我有两个残疾兄弟,现在还一个,那时都在炕上。”孙姨回忆着初次见面,“打那开始,刘姐大年小节都往我这来看看,我跟她又不认识,这孩子还挺好。”

在孙姨心中,刘蕊早已不是燃气站长,而是上天赐予她的“干闺女”。

接力的火炬:一个燃气子弟的“燃气情怀”

所有的坚守与付出,都能在刘蕊的成长轨迹中找到答案。

她的母亲,也曾是西南角服务站的一名收费员。“小时候跟妈妈出去,经常会遇到她的用户表扬她,那阵儿就觉得妈妈很棒很了不起!”儿时的刘蕊,放学后就会来到服务站写作业等妈妈下班。在她印象中最深的是,有

一次妈妈接到电话后就急匆匆骑车走了,过两天,竟有人笑呵呵地送来一面锦旗。

“我妈好厉害,和超人一样。”多年后说起这件事,刘蕊的眼神里仍带着当年的崇拜。这份崇拜,也在她心中埋下了一颗种子。

长大以后,她报考了燃气学校,2005年进入燃气系统,冥冥之中被分到了母亲当年所在的西南角站。从收费员到计算机录入,从窗口接待到核算内勤,再到被提拔为站长,刘蕊干遍了站里所有的岗位。这不仅是职业生涯的晋升,更是一种精神的延续。

2022年,她接任站长职务后不久,就迎来了职业生涯中最大的一场硬仗:全市户内燃气安全隐患整改攻坚战。

那年夏天的焦灼和重压,刘蕊至今心有余悸。

在这场攻坚战中,她负责的片区横跨南开、红桥两个行政区,多达5条街道、49个社区、超过10万户的庞大整改量。时间紧、任务重,可她和团队面临的最大的难题不是施工技术,而是入户。

“很多用户不是不同意,而是不理解。”刘蕊说,“用户觉得我们家很安全,没有必要换。”面对那些被外界称为“钉子户”的居民,在她这有一个特别的称呼——“坚守者”。一个称呼的改变,折射出她全然不同的沟通视角:不是对抗,而是共情。

包饺子与二十余次敲门:一种“共情工作法”的诞生

最经典的一场博弈,发生在一位大爷家。施工人员多次上门都被拒绝,刘蕊亲自出马。那天下午,她走进大爷家,把整改政策、安全常识耐心讲了一遍,可二老不为所动,依然自顾自地准备包饺子。刘蕊冷静下来,脱下工装,洗净手,竟上前为二老包起了饺子。

“当时脑子里就两种情况:包好了,还有一半的可能,包不好就是片汤余丸子了。”她笑着说。

见此情景,二老顺势说:“包得了咱就换,包不了你就走。”刘蕊没有争辩,埋头把盆里的馅儿全部包完,然后告辞离开,却只字未提整改的事。

直到晚上七点多,她估摸着老人吃完饭才再次登门,笑着问道:“大爷,没包成片汤余丸子吧?”

“一个都没破,你包得像金元宝。”这份小小的幽默和十足的诚意,瞬间击垮了老人最后的防线。短暂沉默后,老人说:“姐姐,你把施工的叫来,咱换。”

事后复盘,刘蕊提到了一个关键词——共情。那段时间,她关注了一位儿科采血护士的短视频账号,从中悟出一个道理:患者扎针鼓包,往往不是针头的问题,而是容易被忽视的止血带。“换到燃气也是,市委市政府统一部署的民心工程,免费又能换新管,为什么不换?”她开始思考那些

“不配合”背后的真实原因——怕装修被破坏,怕弄脏环境,怕麻烦,更怕换表后不会买气儿给孩子添麻烦。

她在那位护士的启发下,总结出的一套属于自己的工作法:共情、倾听、承诺、解决。

在刘蕊的攻坚名单上,还有一位独居大爷,她前后上门不下二十次。“遇到难啃的骨头,打碎牙往肚里咽也要去啃。”她没有硬闯,而是通过社区了解到,大爷独居多年,子女在外地,对一切上门的人都保持着本能的警惕。她调整了策略——不再提整改,每次碰上大爷在小区里遛弯,就像街坊一样打招呼。

转变发生在一个上午。刘蕊再次上门,发现大爷脸色发红、扶着门框,一问才知道高血压犯了,家里的药也吃完了。她转身跑到药店买药,倒好温水看着大爷服下,等了半个多小时才离开。临走前,她塞给大爷一张便民服务卡。大爷没吭声,但没有拒绝。

过了两天,大爷家的燃气灶打不着火了。他不知道维修电话,也不愿麻烦邻居,犹豫再三,竟自己拄着拐杖走到了西南角服务站。一进门,正巧碰上刘蕊。她二话没说,陪着大爷回家,检查发现只是灶具电池没电了,刘蕊又跑去买电池。

灶火燃起,大爷站在厨房门口沉默了很久,终于开口:“姐姐,你看看让你跑了这么多趟,你还救了我一命。这样,你让他们施工的过来,咱换。”

那场攻坚战中,她负责的片区整改完成率高达99%以上。每一个“坚守者”的背后,都是一段用耐心和诚意磨出来的故事。

万家灯火里的承诺

采访刘蕊的一天里,她的手机响了十余次,然后解决问题,重复多次。对刘蕊来说,胸前这枚全国五一劳动奖章,从来不是镀在自己身上的光环,而是一份压肩的重担。“我身上担子更重了,压力更大了,压力变动力,好好干吧。这个荣誉不是我一个人的,是大家的托举。”

在这座城市的万家灯火里,她不是一一个人——她的身后,是一个站,一支队伍,一份从母亲手里接过、又用力传递下去的守护。

从解决一灶之火,到守护万家烟火,刘蕊用二十一年的坚守,成为辖区百姓心中最值得信赖的“燃气大夫”。她在小小的服务窗口与广阔的社区天地之间,架起了一座坚实的“连心桥”。这座桥,连接着安全与信任,更连接着一名普通劳动者与这个时代同频共振的动人篇章。



欢迎同步关注生活广播(FM91.1)
周一至周五7:30 周六日7:00《百姓故事》