

TÙY BÚT

CHỦ ĐỀ: SỨC MẠNH TỪ VĂN HÓA ĐOÀN KẾT, TRÁCH NHIỆM VÀ TẬN TÂM PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG

Họ và tên: **Trần Minh Hải** - Phòng Kinh doanh

Công ty Cổ phần Cấp nước Bạc Liêu (BAWACO)

DÒNG NƯỚC CHỞ NẶNG NGHĨA TÌNH

Bạc Liêu (cũ) quê tôi, mảnh đất của những giai điệu đờn ca sâu lắng, của những cánh đồng lúa bạt ngàn và những vuông tôm thẳng tắp. Giữa bức tranh trù phú ấy, có những dòng chảy thâm lặng mà vô cùng thiết yếu, len lỏi đến từng mái nhà, từng góc phố, mang theo sự sống và niềm tin. Đó là dòng nước sạch của BAWACO. Là một nhân viên phòng Kinh doanh, mỗi ngày làm việc của tôi không chỉ gắn với những con số, những hợp đồng, mà còn là niềm tự hào khi được góp một phần nhỏ bé của mình vào dòng chảy không ngừng nghỉ ấy.

Nhiều người có thể nghĩ rằng, công việc của một công ty cấp nước đơn thuần là khai thác, xử lý và đưa nước đến cho người dân. Nhưng đằng sau mỗi mét khối nước trong veo, mát lành là cả một câu chuyện về văn hóa doanh nghiệp, về những con người đang ngày đêm nỗ lực không ngừng. Đó là câu chuyện về sức mạnh được hun đúc từ sự đoàn kết, trách nhiệm và tận tâm, một sức mạnh vô hình nhưng lại là nền tảng vững chắc nhất cho sự phát triển bền vững của Bawaco. Sức mạnh ấy được soi chiếu và dẫn lối bởi một giá trị cốt lõi mà mỗi nhân viên chúng tôi đều khắc ghi: “Nhân viên Bawaco luôn tận tâm, chuyên nghiệp, học hỏi, sáng tạo, hiệu quả và trách nhiệm”.

Mỗi sớm mai, khi thành phố còn đang chưa mình thức giấc, những người công nhân vận hành đã luôn luôn có mặt tại nhà máy không ngừng nghỉ một phút giây nào, luôn kiểm tra từng thông số, đảm bảo hệ thống hoạt động trơn tru. Trên những nẻo đường, các anh trong đội quản lý mạng lưới đã bắt đầu công việc tuần tra, dò tìm những điểm rò rỉ dù là nhỏ nhất, các nhân viên ghi chỉ số đồng hồ nước cũng đã có mặt tại nhà khách hàng để ghi lại chính xác từng chỉ số nước trong đồng hồ để thông báo khối lượng nước sử dụng trong tháng và thông báo cho khách hàng kịp thời. Và tại văn phòng, chúng tôi – những nhân viên của phòng Kinh doanh, chăm sóc khách hàng – cũng bắt đầu một ngày làm việc mới với tâm thế sẵn sàng lắng nghe, sẵn sàng phục vụ người dân. Chúng tôi không làm việc một mình, chúng tôi là một tập thể thống nhất, một guồng máy mà mỗi mắt xích đều hiểu rõ được tầm quan trọng của mình và của những người đồng đội.

SỨC MẠNH TỪ VĂN HÓA ĐOÀN KẾT: KHI “CHÚNG TA” LỚN HƠN “CÁI TÔI”

Đoàn kết ở Bawaco không phải là một khẩu hiệu suông được treo trang trọng trong phòng họp của công ty. Nó là không khí chúng tôi hít thở hàng ngày, là cách các phòng trong công ty chúng tôi phối hợp với nhau để giải quyết công việc. Sự chuyên nghiệp và hiệu quả chỉ thực sự đạt được khi có sự cộng hưởng của cả một tập thể. Tôi vẫn nhớ như in dự án cấp nước cho khu dân cư mới. Đó là một thử thách lớn, đòi hỏi tiến độ nhanh chóng để bà con mau chóng có được nguồn nước sạch.

Phòng Kinh doanh chúng tôi sau khi hoàn tất các thủ tục hợp đồng, đã ngay lập tức phối hợp với phòng Kế toán, phòng Kế hoạch - Kỹ thuật, phòng Quản lý mạng Cấp nước. Hàng tháng, hàng quý luôn có những cuộc họp không chỉ có giấy tờ, con số và bản vẽ, mà còn đầy ắp những ý kiến tranh luận thẳng thắn nhưng đầy tính xây dựng. Nhân viên các phòng không ngại chỉ ra những điểm bất hợp lý trong công việc đã triển khai, còn phòng chúng tôi thì cung cấp thông tin chi tiết về nhu cầu và đặc điểm sử dụng nước của từng khu vực ở địa phương. Khi đội thi công bắt đầu triển khai, họ phải làm việc dưới cái nắng gay gắt của miền Tây, có những lúc phải đào lấp, sửa chữa đường ống vào ban đêm để không ảnh hưởng đến giao thông, để kịp thời mở nước lại cho người dân sử dụng. Những lúc ấy, không ai bảo ai, anh em ở các phòng ban khác lại tìm cách hỗ trợ. Kho vật tư luôn đảm bảo không thiếu một con ốc, một đoạn ống. Phòng Kinh doanh và phòng Tổ chức - Hành chính thì chủ động thông báo lịch trình thi công, tạm ngưng nước trên website và qua số điện thoại đường dây nóng một cách rõ ràng để người dân thông cảm và chuẩn bị.

Kết quả là các dự án, kế hoạch đã hoàn thành luôn vượt tiến độ. Ngày dòng nước mát trong được đưa đến từng nhà, tôi thấy trong ánh mắt của bà con là niềm vui khôn xiết, còn trong ánh mắt của những người đồng nghiệp Bawaco là niềm tự hào lặng lẽ. Đó không phải là thành công của riêng phòng Kinh doanh hay phòng Kế hoạch - Kỹ thuật, mà là thành quả ngọt ngào của tinh thần đoàn kết của tập thể công ty. Chúng tôi hiểu rằng, một đường ống được lắp đặt thành công cần sự chung tay của rất nhiều người, cũng như một khách hàng hài lòng là kết quả của sự phối hợp nhịp nhàng giữa tất cả các bộ phận trong công ty.

SỨC MẠNH TỪ TINH THẦN TRÁCH NHIỆM: COI CÔNG VIỆC CỦA TẬP THỂ LÀ CỦA CHÍNH MÌNH

Nếu đoàn kết là sợi dây liên kết chúng tôi lại với nhau, thì trách nhiệm chính là chất keo làm cho sợi dây đó trở nên bền chặt. Ở Bawaco, mỗi nhân viên đều được trao quyền và đi kèm với đó là một tinh thần trách nhiệm cao độ. Chúng tôi không chỉ chịu

trách nhiệm cho công việc được giao, mà còn chịu trách nhiệm cho chất lượng dịch vụ và cho sự an toàn của cả cộng đồng.

Tôi muốn kể về một ví dụ nhỏ nhưng thể hiện rõ nét tinh thần này. Một buổi tối cuối tuần, anh Hào, một nhân viên ghi thu tiền nước, trên đường về nhà thì phát hiện một đoạn vỉa hè có dấu hiệu sụt lún nhẹ và rỉ nước. Dù đã hết giờ làm việc, anh không hề bỏ qua. Với kinh nghiệm của mình, anh nhận định đây có thể là dấu hiệu của một vụ vỡ ống ngầm, nếu không xử lý kịp thời sẽ gây thất thoát nước lớn và nguy hiểm cho người đi đường. Ngay lập tức, anh gọi điện báo cho bộ phận trực của phòng Quản lý mạng Cấp nước để xử lý sự cố. Đội xử lý sự cố đã có mặt kịp thời và khắc phục thành công, ngăn chặn một sự cố lớn có thể xảy ra làm thất thoát khối lượng nước lớn và ảnh hưởng chất lượng nước cung cấp cho người dân.

Hành động của anh Hào chính là minh chứng sống động cho tinh thần trách nhiệm và tận tâm. Anh không nghĩ đó là “việc của người khác” hay “hết giờ làm rồi”. Anh coi việc bảo vệ tài sản chung, bảo vệ mạng lưới cấp nước là trách nhiệm của chính mình, bất kể thời gian, không gian. Chính những hành động thầm lặng như vậy đã dệt nên niềm tin của khách hàng dành cho Bawaco. Nó cho thấy rằng, mỗi nhân viên của chúng tôi không chỉ là người cung cấp dịch vụ, mà còn là người bảo vệ cho sự an toàn và ổn định của cuộc sống người dân.

SỨC MẠNH TỪ SỰ TẬN TÂM PHỤC VỤ: TRÁI TIM CHINH PHỤC NIỀM TIN

Đoàn kết tạo nên sức mạnh nội tại, trách nhiệm tạo nên sự vững chãi, và sự tận tâm chính là cây cầu nối trái tim của Bawaco đến với trái tim của khách hàng. Đây là giá trị mà phòng Kinh doanh chúng tôi luôn đặt lên hàng đầu. Tận tâm không chỉ là mỉm cười, chào hỏi, mà là sự thấu cảm, là đặt mình vào vị trí của khách hàng để tìm ra giải pháp tốt nhất cho họ.

Cách đây không lâu, phòng chúng tôi tiếp nhận một trường hợp của một cô lớn tuổi, sống một mình. Hóa đơn tiền nước của cô đột nhiên tăng vọt trong hai tháng liên tiếp. Cô rất lo lắng vì cho rằng đồng hồ nước có vấn đề. Tiếp nhận trường hợp này, bạn đồng nghiệp của tôi đã không chỉ đơn thuần trả lời theo quy trình là “đồng hồ đã được kiểm định”. Thay vào đó, bạn ấy đã kiên nhẫn lắng nghe, trấn an cô. Sau đó, bạn chủ động lập phiếu và liên hệ với nhân viên kỹ thuật, đề nghị cử người đến tận nhà để kiểm tra miễn phí giúp cô.

Kết quả, các anh kỹ thuật đã phát hiện một điểm rò rỉ rất nhỏ ở đường ống sau đồng hồ, nằm ở vị trí khuất khó thấy. Sau khi được hướng dẫn và khắc phục, hóa đơn tiền nước của cô đã trở lại bình thường. Vài ngày sau, cô đã gọi điện đến công ty, không

phải để phàn nàn, mà để bày tỏ lòng cảm ơn. Cô nói rằng cô không chỉ cảm ơn vì đã tìm ra nguyên nhân, mà cảm ơn vì thái độ ân cần, nhiệt tình của nhân viên Bawaco.

Câu chuyện này cho thấy sự cảm thông, chia sẻ và khéo léo trong cách phục vụ khách hàng. Chúng tôi không ngừng học hỏi để hiểu hơn về những khó khăn của khách hàng và sáng tạo trong cách giải quyết vấn đề. Thay vì cứng nhắc theo quy trình, chúng tôi linh hoạt để mang lại sự an tâm và hài lòng cao nhất. Mỗi lời cảm ơn của khách hàng chính là phần thưởng quý giá nhất, là động lực để chúng tôi nỗ lực tận tâm hơn nữa. Sự hài lòng của người dân chính là thước đo cho sự hiệu quả trong công việc của chúng tôi.

THAY LỜI KẾT: DÒNG CHẢY VƯƠN RA BIỂN LỚN

Bốn trang giấy có lẽ là không đủ để kể hết những câu chuyện, những nỗ lực thầm lặng của những con người Bawaco. Nhưng tôi tin rằng, qua những mẩu chuyện nhỏ ấy, ta có thể cảm nhận được một sức sống mạnh mẽ đang cuộn chảy trong lòng doanh nghiệp. Đó là sức mạnh tổng hòa của một tập thể đoàn kết, luôn gánh vác trách nhiệm và hết lòng tận tâm.

Những giá trị cốt lõi – tận tâm, chuyên nghiệp, học hỏi, sáng tạo, hiệu quả, trách nhiệm – không chỉ là những từ ngữ đẹp đẽ. Chúng đã và đang trở thành kim chỉ nam cho mọi hành động, biến mỗi nhân viên Bawaco trở thành một “đại sứ thương hiệu” đáng tin cậy trong lòng mỗi khách hàng.

Nhìn dòng nước trong lành chảy ra từ vòi, tôi lại nghĩ về những giọt mồ hôi của người đồng đội đã đổ xuống, nghĩ về những đêm không ngủ để xử lý sự cố, nghĩ về những nụ cười thân thiện khi phục vụ khách hàng. Mỗi giọt nước không chỉ mang theo vị ngọt mát của mạch nước ngầm mà còn chở nặng niềm tin, tâm huyết và khát vọng cống hiến của cả một tập thể.

Và tôi tin, với sức mạnh từ văn hóa nội tại ấy, con thuyền Bawaco sẽ không ngừng vươn xa, như dòng nước hiền hòa của quê hương, luôn mạnh mẽ, linh hoạt để hòa mình vào biển lớn của sự phát triển và hội nhập, tiếp tục mang đến cho người dân những giá trị tốt đẹp và bền vững.