

济南供电公司开展“走访万家客户”活动

基层问诊破解用电难题

 □ 本报通讯员 张治林
 本报记者 李振

“走出去”了解客户需求

“李经理，你们对供电服务还有什么意见和建议，在用电方面有没有需要我们解决的？”5月17日，济南供电公司高压用电检查员孙启明来到济南欧亚家居有限公司进行走访。这是自“走访万家客户”活动开展以来，孙启明走访的第4家高压用电大户。包括他在内，该公司目前有1000名党员正在积极参与开展这项活动，足迹将踏遍辖区企业、商场、社区和农村。

参与走访的工作人员以“和谐解客户热点难点问题，电力相关政策宣传”为任务，详细了解用户需求，对用户提出的问题现场解答，指导用户安全用电、节约用电，帮助用户量身定制降损节能供电方案，减少电费成本。能现场解决的现场解决，不能现场答复的，立即与相关部门协调处理之后再给予答复。

通过走访交流，广大客户对该公司的服务给予了充分肯定。“眼瞅到了用电高峰期，正愁找不到专家帮我们检查一下用电设备，没想到，供电公司主动上门帮我们检查线路设备，真是不知道该怎么感谢才

好。”说起济南供电公司的优质服务，济南佳农食品有限公司负责人赞不绝口。

◆今年以来，国网济南供电公司全面推进“个十百千万”保障工程，积极组织开展了“走访万家客户”活动，深入基层了解用户需求，解决用户困难，倾听用户评价，改进服务短板，着力提升用户的满意度。截至目前，该公司累计走访居民客户超12000家，企业客户178家，开展进社区、进农村宣传活动36次，提供义务咨询服务1000多次，帮助客户解决各类用电难题98项。

“请进来”解答热点问题

在“走访万家客户”的同时，该公司还将重要客户“请进来”，通过召开重要客户有序用电宣贯会，将有序用电工作情况及各项要求传达到每一位重要客户，征询他们对有序用电工作的建议和意见。

“为什么要我们参与有序用电，你们是根据什么决定哪些客户参加有序用电工作的？”5月19日，该公司营业室组织召开了2015年首次重要客户有序用电宣贯会，被“请进来”的大客户代表在会上抛出了自己关心的问题。

该公司营业室主任林力就客户提出的问题作了耐心解答。她说，有序用电是通

过行政措施、经济手段、技术方法，按照“安全稳定、有保有限、注重预防”的原则，依法控制部分用电需求，维护供用电秩序平稳的管理工作，是在充分利用数据的基础上对工业用户进行的合理安排。

“有序用电管理工作与保障民生息息相关，与节能减排紧密相连，必须优先保障居民生活和涉及公共利益、国家安全的重要用户用电需求，严格执行国家相关政策和要求，限制高耗能、高排放企业和产能过剩行业用电，压减不合理用电需求，可促进地区产业结构调整，维护社会和谐稳定。”

“以前只知道有序用电这件事，实际中怎么操作我们还真不太清楚，这次大客户安全用电宣贯会化解了我们不少困惑。”万达广场管理有限公司负责人说。

临沂亿金公司 外部贸易占比超8成

 □ 通讯员 朱勇
 记者 左丰岐 报道

“‘等客上门’的日子已时过境迁，现在要靠我们主动作为来争取。”近日，临沂亿金公司负责人告诉记者。该公司通过内强机体、外拓市场，逐步摆脱了完全依靠内部物资供应保生存发展的路子，念活了外部贸易的“生意经”。截至4月底，外部贸易收入占到了该公司总收入的81.4%。

随着发展规模的不断扩大，临沂亿金公司资金、人员、信息等优势逐步凸显。2012年，该公司提出了“三步走”发展战略，并在当年首次实现外部收入和利润双双超越内部收入和利润。2013年，外部贸易收入占到总收入的84.1%，利润占比达到93.6%，外部贸易的支撑作用明显增大；2014年外部贸易收入占到总收入的85.6%，“三步走”战略中的外部贸易“反哺”内部供应的规划提前实现。

“现在，我们必须时刻灌输‘生意人’的思维，使资源创效的理念嵌入到每一笔经营业务及管控工作中。”该公司负责人说。据了解，该公司依托山东能源集团资源优势和多年形成的合作网络，大力开展了电解铜、钢材、铁矿石、矿用机电产品、仓储租赁、铁路转运线服务增值等外部贸易。截至目前，已完成兖州、泰安、日照、临沂、鄂尔多斯、上海、银川等多个网点的布局，覆盖了华北、西北、华东等区域，客户资源网络遍布31个省级行政区。

历城供电爱心暖童心

□ 吕锦绣 报道

本报济南讯 5月26日，国网历城供电公司“善小”服务队走进济南市儿童福利院，为孤残儿童送上一份特殊的儿童节礼物——一堂生动有趣的安全用电知识讲座。

为了让生活在这里的残障儿童过一个有意义的节日，历城供电公司组织“彩虹善小服务队”走进儿童福利院，为小朋友送去安全用电卡图书籍，这是服务队专门为残障儿童编写的卡通读本，里面用浅显易懂的语言告诉他们生活中如何能够安全用电。其间，服务队还对儿童福利院的供电线路及用电设备进行了全面检查，消除缺陷与隐患，查看配电箱，义务检修所有供电线路。除此之外，场工作人员还利用安全用电宣传板，与小朋友一起做游戏，并同手语老师一起，培养孩子形成安全用电的好习惯。

据介绍，历城供电公司这场感人的爱心接力行动已经持续5年之久，自2010年以来，该公司先后开展了党员妈妈帮助留守儿童、彩虹党员服务队与34户贫困村民结对子，职工自发捐助设立“善小”助贫基金等活动。

国网山东电科院 评选“千次操作无差错奖”

□ 王超 张劲 报道

本报济南讯 “百日无差错”劳动竞赛已进行一月有余，日前，国网山东电科院客户服务中心按照2015年“百日无差错”劳动竞赛活动方案，对业务调度组客服代表4月份无差错操作次数进行统计，评选出2015年4月份业务调度组“千次操作无差错奖”，获奖客服代表共7名。

“千次操作无差错奖”是“百日无差错”劳动竞赛的比赛内容之一，参加人为业务调度组人员，以月为周期，对个人接单、回单确认、催办业务、省计量工单各环节无差错操作合计数进行统计，出现工作差错，需中断当月记录，重新进行累计。国网山东电科院客户服务中心以“百日无差错”劳动竞赛为载体开展团青工作“小指标”竞赛，夯实业务基础，注重典型培养，并结合“向我看、跟我干、让我来”主题实践活动，培养青年员工担当履责、务实创新、甘于奉献的职业素养，工作质量和队伍素质得到了进一步提升。

平原供电 全力以赴“备战”高考

□ 黄涛 杨传龙 报道

本报平原讯 5月29日，国网平原供电公司员工对县考点第一中学配变、监控室及教育局等用电设施，进行全面“体检”，对线路开关和电缆节点进行测温，详细了解负荷分配和应急电源准备情况，确保高考保电万无一失。

费县供电 开展党员“我争三优你点赞”活动

□ 窦爱华 报道

本报费县讯 为进一步提升营业服务人员服务素质和业务水平，全面提升营业厅规范化、标准化服务，彰显党员在客户服务标杆班组建设中的带头作用，自四月份以来，国网费县供电公司组织各基层党支部，特别是营销窗口陆续在各班组、供电所开展党员“我争三优你点赞”活动。

该公司营销岗位的广大党员在“点赞”活动中充分结合班组及供电所工作特点，剖析工作中遇到的问题，从提高服务质量和业务水平上下功夫，交流先进经验及优秀工作方法。为提升窗口人员服务水平，开展用电常识“进万家”、“进社区”活动，并开辟了“业扩报装绿色通道”，积极搭建企业与客户沟通平台。



□ 盖全 董学顺 报道

5月25日，山东能源淄川集团唐口煤业公司信息中心对矿区通信设备、线路进行全面检查和维修，确保通信畅通。图为工作人员正在对机房配线架进行维护。

兰陵供电 铺就党员争优点赞“星光大道”

□ 庄光峰 刘明才 报道

本报兰陵讯 “本月我在省级以上媒体发表稿件12篇，在内部网站及省公司金种子微信平台等发表稿件15篇，组织策划地方媒体看电网、安全用电进校园等活动6次……请与会员对我评议。”5月29日，被誉为展示“三优”党员形象的“星光大道”在国网临沂兰陵县供电公司上演，该公司党群部青工辛涛这样汇报自己的工作。

来自该公司党群支部的全体党员像评委一样，积极发表各自的看法。“辛涛同志工作有激情，写作有新意，公司宣传工作起色较大。”党群部副主任杨冬率先发言，接下来团委书记苗立国等13名同志相继为辛涛“点赞”。据了解，自今年2月临沂供电系统开展“我争三优你点赞”活动以来，市县两级供电公司围绕党员争“政治素质优、岗位技能优、工作业绩优”三个方面，让每名党员走上台，向自己身边的党员汇报自身的学习、思想工作情况，然后由党员们为表现优秀的党员加油点赞，营造起“先进身边再出先进”的浓厚氛围。

宁阳供电专利培训 助推企业科技进步

□ 谭兆锋 崔嵩 报道

本报宁阳讯 为落实创新型职工队伍建设，提升企业知识产权意识，进一步激发职工技术创新的积极性与创造性，5月21日，国网宁阳县供电公司邀请青松知识产权代理有限公司合伙人、资深专利代理人赵中璋对公司专利实务进行了相关培训，为下一步专利申请工作奠定了良好的基础。

2015年，宁阳县供电公司将“思维创新与素质提升”相结合，培训、引导、激励、考核多措并举，坚持“重点突出发明专利、申报数量质量并重”的工作思路，组织成立专利攻关文字与绘图工作小组，有效提升了专利申请质量。目前，该公司已累计13项专利获得国家授权。



□ 徐驰 王洪善 报道

5月24日，山东能源龙矿集团郛城煤矿项目管理处2015年度“水灾事故”应急撤人演练圆满结束。通过演练，切实增强了该矿井下作业人员识别透水征兆以及应急处理水灾事故的能力，有效检验了矿井抗灾救援应急指挥的反应能力，充分提高了员工对避灾逃生路线的熟知程度、发生水灾时救援设施的能力以及矿井3分钟应急通知井下全体人员的能力，进一步夯实了矿井安全生产根基。

图为“水灾事故”应急撤人演练现场。

换位思考抓安全

王楼煤矿“三违”人员下降三成

□ 记者 左丰岐

通讯员 崔鑫 郑天飞 报道

本报济宁讯 “当时，老婆对我说，‘老公，你是家里的顶梁柱，也是我的依靠。你上班8个小时，我就担心8个小时，如果你能够做到安全生产，就是对我和孩子最好的回报。’这让我感触很深。”5月26日，山东能源临矿集团王楼煤矿综掘队职工蔡祥东回想前几日该矿亲情安全活动时说。

“亲情就像一条纽带，一边连着岗位，一边连着家庭。如果我们学会换位思考，经常站在亲人的角度去考虑自己的安全，从关爱家人的角度去抓好安全，我们的安全工作一定能抓得好、抓得实。”王楼煤矿矿长肖庆华说。

每周二、周五是该矿各区队安全生产学习日，通过开展“5分钟话安全”、观

看安全警示片、事故案例分析等活动来增强职工的安全意识。今年“安全月”来临之际，该矿又创新教育方式，一改老师讲学生听满堂灌的方式，开展了“换位思考”抓安全活动。

“安全工作来不得半点马虎，时时刻刻都要绷紧这根弦。然而，与其带着严肃的心情去抓安全，不如换一种角度来促安全，让安全管理变得有人情味。”该矿副矿长兼安监处处长诸葛祥华说，“学会换位思考，工作中就会多一些理解，也能对自己如何抓好安全、如何开展好岗位工作进行更好地定位。”

诸葛祥华所说的“换位思考”，就是在安全生产学习日，由当班班长指定三到五名职工进行角色互换，围绕“假如你是班组长，你将如何做好班组的安全工

作？”“假如你是安全员，当你发现违章行为时，职工不配合违章处理，该如何正确处理”等问题，通过“换位思考”法，让职工换一个角度谈安全、谈想法，然后由区队干部点评，指出存在的问题和不足，从而达到事半功倍的教育目的。

同时，该矿还组织开展了“安全工作‘为了谁’”系列主题活动，组织一系列形式多样、职工易于参与的活动，营造“以人为本、安全发展”的良好氛围，进一步提高职工的安全意识。

据统计，今年以来，该矿共组织开展各类安全活动56场次，参与职工8336人次，收到隐患整改合理化建议207条，排查落实183条，奖励127人次，“三违”人员同比下降了31%，矿井保持了平稳健康的发展态势。

352.19元！吨煤成本创历史新低

新巨龙转型:由规模大矿到内涵强矿

 □ 通讯员 郭立众 史贤
 记者 左丰岐 报道

本报巨野讯 “最近，我们对1303N工作面全套设备实行自主维修，并将其整体倒装至3301工作面，估计比过去的升井大修节约1.1亿元。”5月26日，山东能源新巨龙集团新巨龙公司相关负责人对记者说。

据介绍，新巨龙公司利用煤炭市场的倒逼机制，破解面临的设备资产重、维护难度大、运行成本高等问题，向“轻资产、均量优、高效率、低成本”的轻型大矿转变。

新巨龙公司果断颠覆传统办矿模式，坚持“大矿细管、富矿穷过”的思路，由规模大矿向内涵强矿转变，一切发展看质量、重品质、最优化，实现轻资产配置、低成本运

行、高效益回报。“我们先后考察了陕西、内蒙、安徽等省份几家千万吨矿井的管理经验，他们的轻资产运营方式让我们茅塞顿开。”公司一管理人员表示。

新巨龙公司敢破敢立，勇于“赛马”，化劣势为优势，一揽子瘦身提效的措施相继落地：在设备的国产化替代上，选用国产井下煤矸分离系统重介浅槽分选机等核心设备，节约资金300余万元；采煤机行走系统、主副井提升钢丝绳等非核心部件用上“国字号”，仅MH620综掘机的铲板中间槽国产化替代就节约215万元。

新巨龙公司依托新矿集团设备租赁平台，对于临时性、短期用设备采用外部租赁形式，减少设备购置资金。在工作面撤

除期间，通过租赁兄弟单位两类十架掩护式支架，减少资金投入120余万元，并将MB670综掘机等20台暂时闲置设备信息上传至租赁平台，方便租用。

过去，设备外围维修一直是费用支出大户。为此，他们研究制定设备自主维修管理制度，实行设备“清单式”维修、全生命周期管理，组建成立采煤机、液压支架等7个维修小组。今年一季度，公司设备维修费同比减少938万元，吨煤成本同比降低4.42元/吨，降幅达48%。

新巨龙公司还从源头上扎紧“钱袋子”，严格专项资金审批计划，坚持取消一批、缩减一批、延缓一批，最大限度减少新设备购置，设备少、负重小，身架自然轻。去年，公司专项资金提取使用同比

减少9043万元。

同时，全面实施企业突破工程，建立健全了可操作、量化的最佳突破指标体系，从而形成“全流程”对标突破体系，下大力气抓好对增盈创效工作至关重要的指标突破。今年3月份，综掘一区实施“大循环”作业模式，在大断面托顶煤小煤柱掘进巷道生产条件下，3个精品掘进队月度进尺超千米。

目前，通过建设现代化轻型大矿，新巨龙公司在激烈的市场博弈中站稳脚跟，运行质量保持稳定。一季度，原煤产量、发运量、商品煤销量、综合成本、掘进进尺等指标均创历史同期最好水平。其中，吨煤成本降至352.19元，同比降低66.86元，创历史新低。