



□李慧 李华 报道  
为促进班组长素质提升，国网复津县供电公司鼓励班组长将培训、班组讲堂成效消化利用，加快成果创新、转化。图为10月20日，该公司综合服务中心班组长进行科技研发探讨，目前，该中心已获得国家实用新型专利6项。

## 东营供电客户经理问诊企业用电

□高岗 李凤芹 报道  
本报东营讯 为提升服务水平，确保客户导向型“大服务”机制落地执行，国网东营市供电公司主动上门当好助力客户发展的用电参谋，以实际行动架起与客户的“连心桥”。他们实施“强化客户导向，助力企业发展”行动，主动关注和了解大客户服务需求，积极助力企业发展。同时建立健全客户走访联络机制，详细了解企业生产状况、发展规划、用电需求、服务意见和建议等，据此制定出高效便捷的服务方案。  
该公司还主动帮助指导客户排查安全用电隐患，完善应急措施，积极整改，消除存在的安全风险。此外，该公司还深入客户检修现场进行工作督导，加强检修现场安全监督管理，进一步提高现场安全风险管控能力，有效防止客户侧安全事故的发生。

## 即墨供电全力做好优质服务

□于淑英 宋清晨 报道  
本报即墨讯 近日，国网即墨市供电公司采取多项措施，进一步增强优质服务意识，提升优质服务水平，让客户享受到更好、更便捷的供电服务。  
该公司积极宣传支付宝、微信、掌上电力等缴费方式，对营业厅资料架进行更新整理，让客户了解更多的安全用电知识和用电手续办理流程，并安排专职人员为来询客户讲解安全用电知识；根据用电负荷及时调整台区电压质量，让客户真正用上合格电、满意电。

## 东明供电现场解决客户用电难题

□柳波 报道  
本报东明讯 10月20日，国网东明县供电公司服务人员来到武胜桥工业园区，在空地上设立临时营业点，为落户园区的企业现场办理业扩报装等业务，解决用电问题。  
今年，东明县加大招商引资力度，吸引了众多客商前来投资办厂。为及时解决落户企业在用电方面遇到的困难，该公司推行现场办公服务，组织营销人员成立工作组，深入园区设立服务点。该公司还成立专门业扩报装服务队，主动对接落户企业，实行勘查、设计、验收、送电“一条龙”服务；组织技术人员成立“义诊”小分队，主动上门提供技术指导，并建立设备运行档案，方便客户监控设备健康状况。截至目前，该公司已帮助落户企业解决各类用电难题73个。

## 曹县供电确保电网秋检质量

□胡存金 报道  
本报曹县讯 金秋来临，国网曹县供电公司全面加强秋检工作，争取在秋检工作中突出“检修计划全、安全责任细、规章制度执行严”的特点，抓好检修前、中、后的全过程管理，保证秋检工作质量，确保秋检工作圆满收官。

## 成武供电举办窗口服务技能比赛

□李庆瑞 报道  
本报成武讯 10月23日，国网成武县供电公司以模拟服务场景的方式，开展窗口人员服务技能比赛，检验窗口人员的服务意识、服务技能和处理棘手事务的能力。  
成武公司把窗口人员经常遇到的电费计量、业务办理、客户集体咨询、媒体采访、欠费停电等情况，模拟出不同的场景。参赛窗口人员要充分利用场景中的道具，结合实际工作经历，来应对处理客户的各种刁难，并妥善的为客户办理好相关业务，让客户满意。比赛中，参赛窗口人员沉着应对，充分展示出了窗口人员优质服务水平。比赛根据参赛人员服务是否规范、解答客户问题是否准确，能否充分应用各种道具，恰当处理各种情况等记进行评分。

## 郓城供电开展农电工技能培训

□周蒙 报道  
本报郓城讯 为全面提升农电工业务技能，培养一批“懂技术、业务精、能力强”的知识型年轻人才，国网郓城县供电公司深入落实人才培养工作要求，对35岁及以下职工、农电工开展重点培训。同时，还经常组织业务交流和技能比武，建立奖励机制，激励优秀农电工成为基层供电所的业务能手。



□高有联 报道  
10月25日，乐陵市化接供电所人员在辖区电力设施附近埋设禁止取土安全警示牌。秋冬季节，国网乐陵市供电公司加强电力设施保护宣传，增加线路设备巡检次数，同时，对巡检发现的取土多发地段全部装设安全警示牌。截至目前，该公司已发放电力设施宣传材料2万余份，装设安全警示牌265块。

# 真情点亮万家灯火 责任“电靓”江北水城

### ——国网聊城供电公司党员服务队客户服务纪实

□陈运峰 王景贺 张思凯

时至今日，李冬冬想起2011年10月10日那天，党员服务队成立时在队旗下宣誓的情景依然很激动。“能够入选那是历经‘重重考验’，能成为副队长，那更是觉得责任大于荣誉。”

如今，在乡村、集市、学校、居民小区，身穿红马甲的党员服务队队员成为一道流动的风景。服务队队员为千家万户排忧解难之忧，用心点亮万家灯火，被聊城市民称为“水城天使”。

服务队成立之初，聊城供电公司各营业厅、班组(供电所)的优秀党员、入党积极分子们积极参加，纷纷要求入党。该公司严格按照队员选拔标准选拔，入队队员均来自营销、生产、服务岗位，既是业务骨干，还要在某个领域有着自己的一技之长。

服务队以“1分3、3分N”的队伍模型建设，即“1个总队辖3个支队、支队再分成N个小队”。总队定位是管理中枢，支队负责策划运作，小队则为执行单元，由此奠定了“总队统一管控、支队牵头组织、小队细化执

行”的金字塔形组织架构。服务队每月汇总人均服务量、人均服务时长、服务满意率、投票点赞率、善小活动开展5项指标，并在党员服务队竞赛平台上亮出成绩单。

“感谢你们这么快就给我恢复了供电，要不然后果不堪设想啊！”7月22日中午，气温高达38度，抢修人员接到电话后，不到半个小时就排除了中冶钢结构有限公司电缆故障，经理崔荣辉激动地说。服务队成立了3支电力抢修服务小分队，24小时待命，提高故障抢修效率，让企业和居民享受“保姆式”供电服务。

服务队还为企业用户建立了用电设备健康档案，定期采取上门走访、电话核实等方式开展服务，主动了解企业的生产工艺、生产流程、用电量，帮助客户分析危险点，制定防控措施。截至目前，服务队先后为200多家重要客户提供用电体检服务，提出整改意见和建议3000余条，排除各种隐患800余处。

也是今年7月，聊城地区连续4次遭遇飓风、雷暴雨极端天气冲击，造成部分线路跳闸、台区停电。灾情面前，

服务队队员一马当先，他们分工协作，移树、导线拆除、拔断杆、组立新杆等工作同时进行，汗水和泥浆浸透了衣服，他们全然不顾。每当一处抢修完毕，匆匆喝上一口水，便赶往下一个抢修现场。服务队成立至今，已累计完成各类应急抢险和保电132次，出色完成了恶劣天气下的保电任务。

“党员服务队是供电公司的一面旗帜，很好的代表了供电公司的工作，有这么一支队伍，让全市人民看到了供电公司的努力，做法值得推广。”8月14日，聊城市委书记徐景颜在该公司视察工作时，高度赞扬了服务队工作。

寒来暑往，四季更迭，聊城供电公司党员服务队的身影一直活跃在富饶的鲁西大地上，为群众办实事、做好事、解难题，得到社会各界充分肯定和交口称赞。彩虹聊城共产党员服务队先后获得了中央企业青年文明号、全国巾帼文明岗、国网山东省电力公司“十佳国家电网彩虹共产党员服务队”、国网山东省电力公司“善小”金牌团队、山东省“用户满意”明星集体、山东电力巾帼建功立业标杆集体等多项荣誉称号。

## 消除营销风险 堵塞管理漏洞

# 鱼台供电专项稽查供用电合同

□侯杰 张思凯 报道

本报鱼台讯 国网鱼台县供电公司为了强化依法从严治企，切实消除营销风险隐患，堵塞管理漏洞，10月份在公司系统开展了高压供用电合同专项稽查活动。

据介绍，本次活动对公司所有专线、专变用户的高压供用电合同进行了

一次全面检查，对查出的问题立即进行了整改，并纳入本月绩效考核。检查内容包括专线、专变用户是否及时签订供用电合同；供用电合同是否超期，有无按时续签；供用电合同必备项目、附件是否正确完备；供用电合同台账是否按时更新；合同内容与SG186营销系统档案、现场实际运行情况是否相符；SG186营销系统中上

传的供用电合同是否与纸质版相符。通过本次专项稽查活动的开展，消除高压供用电合同中续签不及时、约定不清楚、变更后与现场实际情况不相符、产权分界点不清晰等隐患，提高供用电合同签订质量，规避因供用电合同签订不及时、不规范引起的营销风险隐患，进一步提高该公司营销管理水平。



□王雪 张希重 魏士浩 报道

10月15日，国网博兴县供电公司顺利完成了35千伏庞家I线#4—#19绝缘子更换工作，大大提升了输电线路绝缘水平。工程完工后，将减轻迎峰度冬期间电网负荷压力，确保该供电区域的居民和企业冬季生产生活可靠用电。

## “双创”活动三转变保逆势发展

# 兖州煤业前8个月创效14.96亿元

□吴玉华 左丰岐 报道

本报邹城讯 在煤炭市场持续低迷、煤价暴跌的困难局势下，兖州煤业把“双创”活动作为支撑闯关突围、保障发展的强力引擎，突出“三个转变”，激发全员、全流程价值创造活力，有效遏制了市场下滑对公司效益造成的影响，1-8月累计实现创效14.96亿元，经济运营在极为困难的情况下总体保持逆势发展。

兖州煤业在“双创”活动中突出全员创新，创新活动逐步由“组织推动”向“员工自发”转变。公司各级组织积极为员工创新创造搭平台、建机制，鼓励职工发挥智慧、自主创新、创造价值。部分单位实施“一课题一成果一奖励”制度，对职工创新发明、岗位创效等及时评估、兑现激励政策。目前公司

所属单位已建成劳模创新工作室38个，创新团队超过50个，创新师徒对子150多对，累计完成技术革新200多项，挖潜创效超过3000万元，岗位创造价值逐步成为员工自觉行动。

在创新创效方式上，兖州煤业逐步由“内部挖潜”向“外部开源”转变。公司各单位结合生产运营实际，在生产系统优化、技术革新等方面均进行了一系列成功探索，仅本部矿井和技术降本挖潜超过10亿元。部分单位在抓好内部运营的同时，积极探索面向社会市场创效途径。北宿煤矿在本部矿区率先开拓社会市场，成功承接社会煤矿，实现创效229万元。选煤中心托管运营选煤厂9座，运营能力达到3130万吨，今年以来实现创效568万元。物供、综机、物业服务、救

护、安培等专业化服务创收均迈出新步伐，实现社会创效超过3000万元。截至目前，公司近20家单位对外输出优秀人员近3000名，对接托管项目近30个，创效方式逐步向外部开源拓展。

兖州煤业以更开放视野探索新常态下闯关转型路径，发展思维逐步由“传统路径”向“开放竞合”转变。该公司更加注重与外界互通互联，组队赴民企、金融商贸企业等学习考察，邀请知名专家上门授课，开展头脑风暴，开辟了跳出兖煤看发展的视野，与部分大型煤企、电企、钢企等建立战略合作关系，初步形成借力发展、合作共赢格局；参股金融机构，创新金融合作，公司产融财团建设加快布局，探寻了颠覆传统、跨界发展的新模式。

## 烟台推广自动配电变压器

□车怡 吕卫民 报道

本报烟台讯 9月27日，第26台自动调容调压组合式配电变压器在栖霞观里镇曲家村投运，配变最大负载率由82.8%降至40%左右的合理经济运行范围，可满足该村季节性用电负荷调节需求。

自动调容调压变压器是解决配电网存在的电压合格率低、供电可靠性低、自动化程度低等问题的新型产品。在2015年农网改造项目中，该公司选取典型台区推广安装这一新型变压器。据统计，已安装可调变压器的26个村用电量问题投诉同比下降83.3%，效果十分明显。

## 9村庄联合向无棣供电赠锦旗

□王清华 报道

本报无棣讯 10月20日，无棣供电公司门前热闹非凡，来自该县小泊头镇前菜、后菜、大田、小田、南李宅、北李宅、郭庄、乔庄、北王等9个村庄的村民代表自发组成锣鼓队，边敲锣边打鼓，将一面面锦旗送到该公司，对供电公司以上村庄进行农网改造表达感激之情。

据悉，无棣供电公司共投资282.3万元，对以上9个村庄进行农网升级改造，彻底解决低电压“卡脖子”等问题。其中，改造低压线路23.42公里，新架杆塔657基，惠及3355户居民。

## 沂水供电做好农民秋收保电

□刘进 报道

本报沂水讯 “李大叔，以后要是有什么用电需求，尽管给我打电话，我们公司为您村民临时用电开通了‘绿色通道’，非常方便！”10月18日，在沂水县夏蔚镇葛沟村村民李孝德的场院里，国网沂水县供电公司夏蔚供电所工作人员范恩超接好临时用电线路后说。

为了给农村居民创造一个安全、可靠的用电环境，国网沂水县供电公司从提升优质服务水平上着手，提前组织、精心安排，积极采取便民、惠民措施，全力当好农民秋收的“电力保护神”。一是成立19支秋收保电小分队，对全县各乡镇的用电设施进行巡视，及时消除缺陷。二是为农民架设临时用电线路开通“绿色通道”，对业扩报装用电的农村居民实行特事特办，并提供便捷、高效的“一站式”服务。三是组织工作人员深入田间地头、乡村街道，向广大农民朋友宣传安全用电常识，时刻提醒农民朋友注意保护电力设施。四是加大应急抢修值班力度，实施24小时供电故障报修服务，确保出现故障能够及时投入抢修，把对有关农民朋友秋收生产用电的影响降到最低程度。截至目前，国网沂水县供电公司累计为农村居民架设临时用电线路47处，发放安全用电宣传材料6730份，消除用电缺陷12处，有力地保障了农村居民秋收用电安全。

## 定陶供电加强电力设施保护宣传

□孔利 报道

本报定陶讯 10月15日，国网定陶县供电公司组织员工深入马集镇开展电力设施保护宣传活动。现场生动的宣传视频、资料及精彩的宣传展板吸引了不少居民驻足。

连日来，为确保电网安全稳定供电，该公司广泛开展电力设施保护宣传，进一步强化防外力破坏保护工作，提高群防群治意识。据统计，活动当天共发放宣传材料1000余份，接受群众咨询50多人。

此外，该公司还结合秋季天气比较干燥的特点，在不断加大电力设施保护宣传力度的同时，采取针对性措施，进一步落实作业现场各项安全保障机制，加强安全风险管控和危险点分析预控，确保供用电设施安全可靠运行。

## 即墨供电开展低压台区拉网排查

□于淑英 宋清晨 报道

本报即墨讯 近日，国网即墨市供电公司对所辖低压台区进行了拉网式隐患排查，按照低压台区管理责任分工，由各台区负责人对台区进行拉网检查。

他们针对线路跨房、线下树木、对地距离不够等安全隐患进行登记，并提出整改措施。对供电所能够及时处理的，制订了近期整改计划组织整改；对短期不能处理的，制定详细明细及整改意见，上报处理。最大限度地保证了低压台区和线路的安全稳定运行，受到群众欢迎。

## 禹城保障供热企业用电

□崔珠峰 杨娜 报道

本报禹城讯 10月20日，为确保供热企业安全用电，禹城供电公司详细了解该市2家供热企业的用电需求、生产经营情况、建设规模、服务的居民数量及目前存在的涉电问题和困难；校检供热企业计量装置，保证供热企业准确计量，杜绝因计量事故造成停电、停热；组织专业人员检查维修供热企业线路。



□李晓华 报道  
10月21日，国网单县供电公司组织人员对10千伏浮北线进行消缺。图为该公司员工正在紧固杆塔拉线。