

冠县供电 问题导向夯实基础管理

□马亚南 张思凯

今年以来，国网冠县供电公司继续树立“问题意识”，突出“问题导向”，把发现问题、分析问题、解决问题、评价问题作为夯实基础管理的有效途径，找准提升该公司基础管理的发力点，不断提高管理举措的针对性和有效性。

晒：晒指标，一晒到底。指标是评价工作质量的最终落脚点，对专业工作具有引领和导向作用。制作指标看板，重点突出弱势和差距，晒出问题，再以问题为导向开展后续工作。

找：找关键、找难点，分析两要素。诊断分析推行“综合协调、专业协同、分层负责”管理方式，发挥职能部门综合协调和专业部门协同负责管理优势，提升公司精益化管理水平。

定：定领导、定部室、定专责，责任三落实。围绕提升指标的目标，将每一项提升措施首先确定分管领导，由分管领导确定责任部室，再由部室主任确定责任专责或班组，由上至下层层分解、逐级负责。

盯：盯班组、盯专责、盯主任、盯领导，过程四监督。措施的执行是提升指标的关键，与综合计划管理相对照，确定哪些措施按照时间节点已完成，哪些未完成。对于未完成的措施分析具体原因，问题出在哪个环节，影响该问题的关键点在哪，责任主体是谁。

培：内部培、专责培、专家培、模式化、菜单化，培训五定向。指标需要提升说明管理存在漏洞，提高管理水平的关键是对员工进行培训，如果把公司比作一个庞大的机器，培训就像是大小齿轮之间的润滑油一样，能够让员工的技能和素质与公司发展要求相匹配、相适应，并能够产生足够的动力推动公司发展。

评：评指标、评流程、评标准、内部评、外部评、互相评，评价六到位。评价是根据一定的标准，通过特定的程序对已经完成或正在从事的工作进行检测，找出反映工作进程的质量或成果的水平的数据或数据，从而对工作的质量或成果的水平作出合理的判断。评价就是通过检查情况、发现问题、找出差距、明确方向，最终的目的是促进公司发展。

坚持了以问题为导向，冠县供电公司精耕细作，企业管理日益加强，促进了队伍素质明显提高，企业效益快速提升。

茌平深入开展 供电所营业普查

□冯振 张思凯

为深化供电所自查自纠活动，规范加强公司营销农电管理工作，按照“抓基础、抓基层、抓基本功”的工作要求，进一步规范线损管理，减少跑冒滴漏现象，不断维护正常供电秩序，提高辖区用电管理和用电设备安全水平。自6月20日起，国网茌平县供电公司成立了4个普查工作小组，对16个供电所进行地毯式检查。

该公司高度重视本次活动，以营业普查行动、大工业电价政策执行、反窃电专项行动为抓手，精心组织，落实领导包干制，充分认识到加强预付费管理、大工业电价执行等复杂用电环境下，开展自查自纠专项行动的重要意义。结合工作实际精心编制下发了工作通知，落实了人员责任，制订了《国网茌平县供电公司营业普查专项活动方案》，并组织召开供电所深化自查自纠营业普查活动动员会，成立普查领导小组，公司领导亲自主持，分管领导靠前抓，明确工作内容和重点、普查范围、时间安排及要求，对全县范围内96条10千伏线路、1201台公变、1728台专变、38430只集装箱、192944户四到户进行营业普查，检查内容包括变压器容量、表计表码、CT变比、用电性质、电价执行、业扩包装等营销管理工作。

为确保供电所自查自纠营业普查活动取得实效，该公司工作小组全面、深入、准确开展自查工作，按照边查边改的原则，对检查过程中发现的问题，实行检查到位、整改到位、处理到位的闭环管理机制，保证自纠工作到位、有力、彻底，普查活动过程中，对发现的问题严格按照“三不放过”原则进行处理，同时制订切实可行的整改措施并限期整改，不留死角，尤其对容易发生的共性问题，建立长效防范机制，预防此类问题再次发生。活动的深入开展完善了台区客户信息的真实性，准确掌握了现场计量表的实际情况，强化了抄表质量的监督审核，确保抄表按时不影响线损的真实性，从源头上堵塞管理漏洞，进一步规范供电所抄表收、电价执行、业扩包装、计量管理等营业行为，实现营业秩序规范、营业行为规范，确保供电所管理水平持续提升。

武城供电“绿色通道” 助力光伏发电上网

□本报武城讯 6月22日，武城县鲁权屯镇光伏用户张恒海8千瓦光伏发电项目经过国网武城县供电公司最后的检测验收，顺利并入国家电网。据了解，该公司专门为光伏用户并网开辟了“绿色通道”，简化并网流程，加快了新能源项目的办理。（荣荣峰 纪宇菊）

齐河供电排查临时用电

□本报齐河讯 近日，国网齐河县供电公司组织开展临时用电排查活动，重点对临时用电是否规范、有无私拉乱接现象等进行检查，彻底清除不安全因素，为客户解决用电实际问题，让客户用上安全电、放心电。（王保华）



□刘大彬 报道

进入汛期以来，山东能源淄矿集团唐口煤业公司选煤厂为防止大雨造成险情，对地面以下皮带机尾、坑、池的排水泵，实行每日一检制度，确保排水设备完好，实现安全度汛。

图为6月25日，选煤厂技术人员在位于地下3米的深锥浓缩池下方的集水坑旁，检查排水泵的自动关停装置。

寒亭供电素质提升服务提质 万余件服务事项零投诉

□本报通讯员 陈国亮 刘箫 本报记者 张思凯

扮演孙悟空的六小龄童有一句时下网络上非常流行的“名言”：只有苦练七十二变，才能笑对八十一难。国网潍坊市寒亭区供电公司的上上下下都深知这其中辩证关系，注重全员“大练兵”，以素质提升服务提质促进整体工作进位争先。

“现在开始现场模拟，有请王伟和焦瑞霞两名女士，现场给大家演示一下客户到咱们营业厅办理业扩手续，她们是怎样进行‘一次性告知’业务的？”6月23日上午8:15，该公司营销部营业厅就进入了“考试”状态。

这是该公司营业厅的“晨会”，“晨会”变“晨考”，是营销部一项学习创新举措。负责人毕京雷介绍说，营业厅人员每天班前学习《供电服务规范》、《国家电网公司供电服务质量标准》等相关文件，就“一口对外”、“首问负责”、“一次性告知”、“限时办结”、“服务礼仪”等方面重点展开讨论和演练。利用班前十五分钟时间，将业务培训、服务演练、团队建设融入其中，促进了岗位工作技能和优质服务水平的提升。

像开展“晨会”练兵一样，该公司注重全员“大练兵”，以素质大提升促进整体工作进位争先。他们从夯实班组、打牢基础、苦练基本功入手，本着“干什么、学什么，缺什么、补什么”的原则，集中组织以“一柜通”、“一证受理”、“免填单”、“十项服务承诺”等内容为主的专业培训，以电能替代、新能源知识以及四个规范、简化业扩报装流程、营业厅“一百问”等员工亟待提高的其它技能短板性培训内容为主的技能培训。

素质提升，服务提质。面对老年客

户，他们坚持“多一个指导”、“多一份叮嘱”、“多一份用心”，悉心帮客户下载安装“掌上电力”APP，用通俗易懂的方式讲解软件的使用，让老年人也搭上了“电子缴费快车”。

“你们推出的APP到底能干啥，能不能帮我扫个二维码？”端午节期间，幸福家园67岁的韩普春老大娘拿着一款智能手机，让营业员教用手机缴费的方法。正在值班的员工于龄童放下手头的活，利用半个多小时，耐心地将“绑定户号”、“余额查询”、“停电公告”等每个功能一一指导，直到韩普春老大娘学会为止。“周末上班，放假也有人值班，我这就集顺路学会了用手机缴费，赶了个时髦，太方便啦……”

“从5月份至今，该公司营业厅受理各类服务事项10376件，回访率100%，无一投诉。”

玩忽失职、放任自流为险；以全神贯注、精力充沛为安，以心绪不宁、状态不佳为险；以严格要求、保障监督为安，以浮躁潦草、塞职弃责为险；以排除隐患、不留死角为安，以杂乱无章、脱离管控为险；以责任落实、层层布控为安，以事后忙乱、被动施救为险；以虚心好学、克服不足为安，以骄傲自满、争强好胜为险；以履行职能、到岗到位为安，以高枕无忧、冷漠无为为险。为确保该辨识法取得实效，该公司将其制作成便于携带和防水耐磨的口袋书，分发到各生产、施工单位，便于员工在施工现场和行车途中随时翻阅，提高安全生产意识和水平。

今年以来，该公司八级电网事件同比降低69.1%，供电可靠性保持在99.9%以上，安全管理水平持续提升。

全员行动 守土有责

——国网高唐县供电公司强化安全管理侧记

□张坤 袁著星 左丰歧

全员行动，守土有责！这是国网高唐县供电公司全体干部员工共同坚守的信念。多年来，他们以坚强的电网骨架、过硬的抗灾能力，为高唐地区15万电力用户的经济和民生发展奠基给力。

6月13日18时、14日0时，高唐电网连续两次遭遇雷暴大风等恶劣天气侵袭，1条35千伏线路、10条10千伏线路跳闸，均重合成功，未发生大范围停电事件，高唐电网再次经受住了严峻考验。

在汛期来临之前，该公司召开专题会议，提前部署了针对恶劣天气做好电网安全稳定运行的各项保障工作，做好应急预案和处置准备工作。暴雨发生后，该公司迅速启动应急预案，调控部门随时关注天

气变化，密切监控电网运行，及时调整电网运行方式，各设备管理单位迅速出动人员运行重点区域特巡，检查处于低洼地区的重要电力设备，及时进行加固处理，后勤及综合管理部门全力配合做好应急保障、抢险汇报。公司全员350名职工高效运转，凝聚成一支电力铁军，确保了全县电力的安全可靠供应。

在做好抗灾抢险的同时，该公司充分发挥全员智慧，在总结以往安全生产工作的基础上，创新提炼出安全生产“十安十险”辨识法，方便员工学习牢记：以主动防范、超前预想为安，以被动应付、消极懈怠为险；以遵章守纪、恪守职责为安，以违章蛮干、怪癖自是是险；以细致周到、防微杜渐为安，以麻痹大意、粗放疏漏为险；以组织周密、协调有序为安，以

玩忽失职、放任自流为险；以全神贯注、精力充沛为安，以心绪不宁、状态不佳为险；以严格要求、保障监督为安，以浮躁潦草、塞职弃责为险；以排除隐患、不留死角为安，以杂乱无章、脱离管控为险；以责任落实、层层布控为安，以事后忙乱、被动施救为险；以虚心好学、克服不足为安，以骄傲自满、争强好胜为险；以履行职能、到岗到位为安，以高枕无忧、冷漠无为为险。为确保该辨识法取得实效，该公司将其制作成便于携带和防水耐磨的口袋书，分发到各生产、施工单位，便于员工在施工现场和行车途中随时翻阅，提高安全生产意识和水平。

今年以来，该公司八级电网事件同比降低69.1%，供电可靠性保持在99.9%以上，安全管理水平持续提升。



□记者 白洁 通讯员 徐宁 报道

6月23日至24日，国网山东省电力公司全球能源互联网知识竞赛在潍坊举办。此次竞赛旨在全面宣贯全球能源互联网战略，全员普及全球能源互联网知识，促进“特高压入鲁”战略的推动落实，为构建全球能源互联网创造有利条件。

此次竞赛共有来自国网山东电力的17个市公司和9家直属单位的69位选手参加。经过激烈角逐，国网山东电力济南、潍坊、淄博、滨州、枣庄、德州公司获团体前六名，国网山东电力潍坊公司徐向民、济南公司苏善斌、潍坊公司王子杰获得个人前三名。

临清供电构建“大服务”工作机制

□宋廷力 张思凯

今年以来，国网临清市供电公司坚持“以客户为导向”优质服务理念，围绕以客户为中心的管理机制，建立以客户诉求为中心的服务机制，牢固树立“大服务”意识，推进服务渠道建设，为每一个客户带来全新的优质服务体验。

营业厅作为客户与供电单位的第一触点，既是供电单位的门面，更是优质服务的最前沿。为此，临清供电公司规范营业厅管理制定了营业厅管理提升方案，加强服务人员素质建设，提升业务技能，加强环境管理，为客户提供优质的营业厅服务。该公司积极推广微信、掌上电力APP等多种新型缴费方式，并在各乡镇建立便民服务站，加大对支付宝、微信缴费

等电子化缴费方式的宣传和推广，在有效缓解客户到营业厅缴费压力的同时，也使营业厅更多地承担起客户对接服务，从而提供更具灵活、个性的面对面服务。

推广客户经理制，优化服务质量。客户经理制，就是根据辖区不同地段、不同客户的需求，在各个社区推行电力员工片区负责制，分片包干，为辖区客户提供用电全程服务。客户经理对问题进行分类，采取“点对点”的方式进行处理，确保诉求流转更加顺畅，减少中间传话流程，并对处理情况进行跟踪落实，提高客户诉求处理及时率，达到客户诉求闭环率100%。

强化问题协同处理，提升服务效率。该公司打破“优质服务靠营销部”的固有模式，着力构建“基建为生产服务、生产

为营销服务、营销为客户服务”的业务链条，形成全员、全程为客户服务的局面。着力打通部门壁垒，加强专业协同，建立客户需求传递和处理“无障碍通道”。持续推进客户全方位服务体系建设，每日早例会对客户受限、抢修情况及客户诉求进行通报，实现客户问题跨部门协同，大力提升了对客户问题的处理能力。

推行“首问负责制”，深化服务内涵。在党的“两学一做”教育活动中，对用户上门或通过电话等办理有关事项或咨询有关问题，该公司要求营业厅第一位接待的工作人员要全力当好首问责任人，认真负起接待或协调的责任。对上门办事的，首问责任人在自己职责范围内能答复或解决的，不推诿扯皮，做到洋尽、准确地答复解决。

寿光供电结对共建显成效

□张玉磊 左丰歧

6月12日，国网寿光市供电公司收到了班组结对共建单位山东联盟化工股份有限公司送来的“技术过硬，服务真诚”的锦旗，以表达寿光供电为客户解决实际问题的感谢。

6月2日，山东联盟化工股份有限公司的110kV合成氨站1#主变改造完成准备送电时，发现变电站的调度自动化信号与寿光供电公司调度自动化系统的相关遥控信号位置不对应，影响生产线送电生产。得知这一情况后，寿光供电公司调控分中心立即选派骨干技术人员，经过5个多小时的紧张调试，问题得到圆满解决。

据悉，2015年5月，寿光供电公司调控分中心配网抢修指挥班与山东联盟化工

股份有限公司第一分公司电气车间结成班组建设帮扶共建对子，在班组建设、自动化系统运行维护等方面开展交流共建。

结对共建坚持开放共赢、协作共赢、服务共赢、分享共赢的思路，在加强沟通交流的基础上，充分调研客户需求，形成以客户为导向的班组改进提升机制。通过开展班组建设论坛、班组建设座谈会等方式，交流班组建设经验，互相学习班组建设中的好做法。

在交流中，寿光供电公司了解到，联盟化工股份有限公司第一分公司电气车间负责分公司110kV合成氨变电站运行维护及管理，但在变电站的操作规范性及设备运行维护，尤其是二次设备的运行维护方面，技术力量相对薄弱。为此，在共同开展班组大讲堂的活动中，寿光市供电公司

重点针对变电站设备的运行维护，变电设备操作及二次设备、自动化设备运行维护方面重点进行了沟通交流，提升第一分公司电气车间的变电站运行维护及管理水平。在互相沟通交流的过程中，配网抢修指挥班从山东联盟化工股份有限公司班组开展的创新工作、创新渠道方面也获得了很多经验，从工作中的难点入手，开拓思路，攻坚克难，提升班组创新能力。

在班组结对共建的过程中，寿光市供电公司配网抢修指挥班将“四个最好”工作理念贯穿其中，坚持以客户为中心，积极为客户排忧解难，充分体现公司“大服务”工作要求，充分发挥班组结对共建的良好作用，努力提升优质服务水平，共同形成互相促进，共同提高良性互动。



□张峻 报道

6月17日，国网栖霞市供电公司城区供电所检修人员在10千伏农安线公路支线2号杆和林场支线2号杆杆处加装负荷开关，并对两处破损拉线进行修复。

入夏以来，气温不断升高，加之大风雷暴雨等恶劣天气增多，电网迎峰度夏进入最关键的时期。针对这一形势，该公司提前谋划，精心准备，采取多项措施保障电网安全。

烟台供电 开展党建主题活动

□本报烟台讯 6月22日，国网烟台市供电公司组织党员到山东省国防教育基地——牟平区杨子荣纪念馆及雷神庙战斗纪念馆，开展“忆党史、学先进、当先锋”学习教育活动，引导广大党员积极践行社会主义核心价值观，争做“四讲四有”合格党员。

烟台供电公司围绕实现“四个最好”、争创“四个领先”目标，深入开展“两学一做”学习教育，引导广大党员积极践行社会主义核心价值观，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，把开展“两学一做”学习教育和推动公司发展相结合，进一步提升广大干部员工干事创业、奋发进取的激情。（马学利）

庆云供电 排查重要客户 用电隐患

□本报庆云讯 6月22日，国网庆云供电公司组织生产、营销等部门负责人来到渤海制衣、新和化工、中澳集团等大客户，现场调查了解企业用电困难和用电隐患，提出解决方案。

为了切实解决企业的用电难题，确保此次走访活动细致到位、深入有效，庆云供电公司结合今年迎峰度夏形势详细制订出相关方案，依照《关于加强重要电力用户供电电源及自备应急电源配置监督管理意见》中的要求，对高危、重要电力客户进行走访调查，了解企业的实际用电困难，同时认真排查重要客户是否符合国家产业政策和行业准入的有关规定、供用电合同的有关条款是否清晰、完整、准确。重点检查供电电源的配置及可靠性，排查生产设备与供电线路中的隐患点。对于在此次活动中排查出的安全隐患，该公司下达《用电检查结果通知书》限期整改，并报政府主管部门备案，确保做到通知、报告、服务、督导“四到位”，保证活动不走过场。同时，该公司还将加强应急管理工作，充分结合实际，完善高危、重要客户供用电安全突发事件应急机制，未雨绸缪早防范，为客户提供“最好的服务”。（刘冲）

高青供电 雨后特巡筑安全

□本报高青讯 “这种天气，我们抢修、巡线可得仔细了，一点也不能马虎。”6月25日，在高青县常家镇东庄村，国网高青县供电公司组织工作人员对雷击损坏的表箱保护装置进行更换，确保及时恢复供电。

连日来，持续不断的大风强降雨天气对电网安全可靠运行带来严重威胁。高青供电公司积极响应，组织调控、运检及各供电所迅速行动，对全县各变电站、输配电线路、配电室等全面开展特巡，确保缺陷及时发现和消除。

据了解，为有效应对近期的连续强降雨天气，该公司还完善了应急抢修及防汛保电应急预案，针对电网存在的10处薄弱环节，每天组织人员重点监测，同时，制订了15项事故应急处置预案，加强应急值班与演练，确保突发事件快速、准确处理。（战浙江）

禹城供电 整治设备隐患

□本报禹城讯 6月20日，国网禹城市供电公司把迎峰度夏纳入重要工作范畴，结合之前隐患排查发现但还未整改完毕的问题，做好统一消缺整改计划，利用新技术大力开展电网设备隐患排查，全面整治电网设备中存在的“亚健康”问题，确保夏季用电高峰期电网设备可靠运行。（杨娜 崔珠峰）

莱西供电 转思路保安全

□本报莱西讯 今年，在精益化检修等工作中，国网莱西市供电公司转变工作思路，优化基层岗位人力、物力的分配组合，重点在提高员工的责任心和基本功上下功夫，同时加强全过程的安全管理和防护，做到责任到位、措施到位、执行到位，确保人员与设备双安全。（张仁强 王绍先）