

黄岛供电打造幸福温馨家园

# 让企业成为员工的“家”

□ 本报通讯员 张晓虹  
本报记者 张思凯

8月22日,国网青岛市黄岛区供电公司城南供电所所长李强来到公司工会,为供电所两名员工领取了蛋糕卡。“蛋糕卡每月领一次,每次来领蛋糕卡,我都很高兴,这是公司给我们实实在在的关怀啊!”李强脸上满是幸福的笑容。

员工是企业一切活力的源泉。多年来,黄岛区供电公司借助“职工家园”建设平台,坚持以人为本,以德治企,努力为员工提供温馨的工作、发展环境,改善员工生活环境,丰富

员工文化生活,提升能力素质,营造了尊重员工、关心员工的和谐氛围,将企业打造成员工幸福温馨、流连忘返的家园。

针对各基层供电所生活设施不完善,员工外出抢修回来没有地方吃饭、洗澡的实际情况,黄岛区供电公司积极筹集资金为16个供电所建设了健康食堂,并购置了热水器,解决了员工吃饭、洗澡的大问题。在黄岛区供电公司,时刻都能让员工深刻感受到企业大家庭的关爱与温暖。每年夏季该公司领导都会为一线员工送清凉,每年春节走访慰问离退休及困难员工,每年组织开展“慈善一日捐”活动、员

工体检活动,组织员工为困难员工捐款,帮助他们渡过难关……看似平常的活动,却随时间、环境的不同,常送常新,常送常喜,令员工真切地感受到关心、关爱、关怀,感受平常中的不平凡,进一步增强“家”的凝聚力,营造了一个“温馨之家”。

黄岛区供电公司特别注重丰富员工业余文化生活,通过开展各类主题演讲比赛、摄影比赛、读书征文、各种球类比赛等员工喜闻乐见的文体活动,培育了员工浓郁的文化情操,极大地丰富了员工的精神生活和内心世界。设立专门的员工文体活动中心,建设了篮球场、羽

乓球场,购置了乒乓球桌,还添置了跑步机,方便员工业余时间通过各类运动强身健体。工会还专门设立员工书屋,每年购置一批图书,为广大干部员工提供了良好的学习平台。

“人是企业发展的源泉,企业的发展必须以人为本。周到、细微的人文关怀,会让员工倍感温馨快乐,时时感受到家庭般的温暖,这样企业内部内部的矛盾少了,合力自然就得到了增强;员工的后顾之忧少了,就能够全身心地投入到具体的生产工作中,企业的凝聚力、向心力自然就得到增强。”

## “加减乘除”工作法 夯实优质服务

□ 本报通讯员 宋延力  
本报记者 左丰歧

8月28日,国网临清市供电公司召开8月份客户满意度质量分析会议,以问题为导向,全方位提升客户满意度,综合分析供电服务上存在的短板,详细制订提升措施,明确后续工作要求,全力抓好专业指标管控。

为提升客户满意度工作和质量,该公司按月对指标进行跟踪、分析,加强对供电可靠性、电压质量、业扩办理、抄核收等工作的管理,拓宽缴费渠道,加大安全用电知识的宣传力度,主动上门走访服务客户。

大力推行“加减乘除”四步工作法,着力夯实优质服务工作。“加”强检查督导,优化窗口服务。该公司将营业窗口优质服务工作与“两学一做”学习教育有机结合,形成“一周一查”的常态化工作机制,将营业厅环境、窗口用电服务、电费电价执行、业扩报装、故障报修、便民措施等内容纳入检查范围,着力整改“四风”、优质服务和“习惯性违章”问题,坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”。“减”少办电环节,用心为民服务。简化业扩报装客户提交资料种类,优化资料审核时序。拓展业扩服务渠道,全心全意为客户节省办理业务时间,力争让客户“少跑一段路、少等一分钟、少操一份心”。“乘”势创新举措,履行服务承诺。创新服务方式,完善掌上电力服务访问功能,实现用户足不出户即可办理业务。强化服务意识,通过发放便民服务卡、规范“电管家”服务行为等形式,提升供电服务水平。“除”去不良作风,推行品质服务。加强业务知识和礼仪培训,将“客户诉求响应迅速、需求传导顺畅高效、营销调控融合贯通、业务支撑配套联动、风险管控实时高效”理念运用到服务客户全过程,分析存在的不足,提高全员对优质服务的认识程度。

同时,该公司针对当前售电侧改革日益推进的新情况以及服务中现存的问题,以“班组大讲堂”的形式,进行自我诊断、自我剖析,自我完善,主动查找服务“短板”,结合如何降低投诉、提升服务品质,提高客户满意率等内容进行现场授课,将“习惯性”违章服务行为进行现场还原,力争从根本上转变员工服务观念,练好“降投诉”基本功,提升服务品质。

## 宁津供电“三加强” 促会计基础管理规范化

□ 本报宁津讯 日前,为确保通过会计基础管理规范化达标申报工作,国网宁津县供电公司以“三个加强”夯实会计基础管理工作,防控财务风险。

加强财务基础规章制度学习。该公司组织会计人员学习会计基础工作方面的规章制度,尤其对原始凭证管理所涉及的内容进行重点学习,深入解读,切实提高会计工作标准。加强业务应用指导,从实际业务出发,梳理每类经济业务的操作规范,对原始凭证及记账凭证附件规范及审核要点进行明确细化,严把原始凭证质量关,从源头提升会计基础工作质量,使得各项业务的流程更加规范合理。加强日常工作稽核。在日常核算工作中,注重沟通交流,对业务前端提供的原始凭证、资料严格把关,对已发生和实时发生的业务进行专项稽核,发现问题,立即进行分析整改,防微杜渐。(白学民)

## 齐河供电倾心服务“开学季”

□ 本报齐河讯 近日,国网齐河县供电公司开展“优质服务进校园”活动,成立12个服务小分队,对全县中小学的用电线路和设备进行安全检查,确保校园“开学季”安全用电。(王保华)

## 昌乐供电工器具安检备秋查

□ 本报通讯员 孔渝英 张烁  
本报记者 左丰歧

8月30日,国网昌乐县供电公司安质部员工来到城南供电所,对供电所的安全工器具进行全面检查。经对半个多小时细致检查,确定所有工器具都在试验周期内,排除了安全工器具存在的隐患。这是该公司加强安全工器具管理应用,做好秋查工作的一个缩影。

一直以来,昌乐县供电公司严格按照《电力安全工器具预防性试验规程》、《电力安全工作规程》等相关要求,定期组织安全工器具检查,去除过期与损坏安全工器具。坚持把好安全工器具测试关,确保不发生因安全工器具损坏等原因造成的安全事故,有效保障作业过程中人身和

设备安全,稳步推进公司安全生产工作有序进行。

针对入夏以来施工作业较多、安全工器具使用频率增加的特点,自8月份以来,该公司进一步规范安全工器具定期检查制度,要求各供电所、变电站按照定期规定对工器具进行检查,对有破损老化现象的工器具立即停止使用,并上报公司进行更换;安监部组织工作人员,深入到供电所、变电站等部门,对绝缘靴、绝缘手套、绝缘棒及安全帽、验电器、个人保安线等安全工器具开始进行逐类、逐项试验,及时更换试验不合格的安全工器具,杜绝不合格的安全工器具出现在作业现场;对各生产单位的工器具按照标准进行及时补足,建立电子台账进行日常管理。不断促进电力安全工器具管理和使用规范化,确

保了现场作业关键环节均“可控、能控、在控”;为提升基层安全管理工作,强化安全工器具标准化配置管理,在生产中始终注重安全工器具管理,除每年滚动修订《安全工器具使用管理办法》外,还建立了“四必查”,即:使用前必查、班组每周必查、单位每月必查、每季必查的长效管理机制。

截至目前,该公司已对公司所属9个供电所的安全工器具进行了绝缘、耐压及拉力试验。目前,对发现的8副不合格绝缘手套、4只不合格高压验电器等影响人身安全的安全工器具,全部进行了淘汰,有效提高了工器具安全健康指数,夯实了安全生产基础,从而确保现场作业人员的人身安全,为圆满完成秋季安全大检查奠定了坚实基础。

□ 李绪强  
刘涛 报道

8月29日,枣矿集团2016年机运专业技术实操比武在付煤公司举行,来自西部七矿的近30名优秀选手参加了比武。通过开展机运专业技术比武,营造了钻研学习技术的良好氛围,为炼就精益求精的“枣矿工匠”精神奠定了坚实的基础。



博兴供电超前服务新型城镇化和新能源发展

## “七个维度”打造“一流配电网”

□ 本报通讯员 王雪  
本报记者 左丰歧

9月2日,国网博兴县供电公司全面完成庞家镇高庙刘台区建设(新建)工程。按照一流配电网建设改造标准,该台区新建S13-200千伏安一台,安装方式为等高门型杆架架式,高压进村线路采用JKLGJY-95型架空绝缘导线1.2千米,变压器至JP柜采用YJV-1\*150型电缆,JP柜出线电缆采用YJV-4\*150型电缆,采用架空(地理敷设)方式,JP柜内安装一级保护,表箱内进线端安装二级保护,出线端安装三级保护。

“十二五”以来,博兴供电公司持续加大投入和加强管理,配电网取得了长足发展。但由于基础薄弱,当前配电网运行指标与“建设一流电网”的要求仍然差距

较大。随着新型城镇化建设,以及电动汽车、光伏发电等分布式电源、储能装置的快速发展,对配电网可靠供电和优质服务的要求也越来越高。为加快提升配电网发展质量和管理水平,根据省市公司统一部署,该公司决定开展“一流配电网”建设管理工作,利用2—3年时间,建成以“结构合理、技术先进、安全可靠、智能高效”为特征的“一流配电网”。

为打造“一流配电网”,博兴供电公司专门编制印发了《国网博兴县供电公司“一流配电网”建设管理工作方案》。该方案统筹考虑新型城镇化(小城镇、中心村电网建设)、村村通动力电、扶贫开发、机井通电,以及新能源、电能替代、电动汽车充电设施等对配电网建设改造的需求,从网架结构、供电能力、供电质量、设备水平、经济运行水平、智能化水

平、服务水平等“七个维度”对“一流配电网”建设管理工作进行总体部署,全力推进“一流配电网”建设。

在“一流配电网”建设中,该公司立足城乡差异、地区差异,明确发展目标、规划布局、建设方案和装备水平,以“统一规划、统一标准、安全可靠、坚固耐用”为原则,建立了覆盖配电网规划、建设、运维全过程的管理机制,根据博兴配电网状况和供电区域类型确定分阶段实施目标,精准投资,打造“一流配电网”。

据介绍,该公司计划到2017年底,B类供电区域建成适应智慧城市、智能园区发展的“一流配电网”。2018年6月底,将建成具备“结构合理、技术先进、安全可靠、智能高效”特征的“一流配电网”。届时,博兴配电网网架更为坚强、设备水平改善,供电裕度和运行水平明显提升。

# 多年窗口服务“零投诉”

——记国网寿光市供电公司营业一班

□ 本报通讯员 魏雪  
本报记者 张思凯

## “壹”文化打造示范窗口

营业厅是为广大客户提供电费收缴、业扩报装、营业服务于一体的多功能服务窗口。要做好服务,必须规范、提升自己。按照省市公司统一部署,寿光供电营业一班开展了卓有成效的文化和班组建设工作,创新打造了营销服务“壹”文化品牌,体现的是客户第一次来,也是唯一一次的责任理念;开展了营销服务“人人是窗口”主题活动,通过主题演讲比赛、技能竞赛、优质服务“三进”行动等,从内在提升自我,不断提高服务质量,让最优质的服务走进千家万户;班组对标永争第一、班组承担的两项指标(窗口收费规范率和营业厅窗口服务规范率)年中完成100%,全省第一名,实现对标指标的“满堂红”,文化建设和班组建设呈现齐头并进、多点开花的局面。

◆“服务无小事,客户的利益高于一切”是国网寿光市供电公司营业一班始终秉承的服务理念,全体成员在工作中坚持以客户至上为宗旨,想客户之所想、急客户之所急,提升服务意识,提高服务技能,以优质服务赢得客户,连续多年实现窗口服务“零投诉”。

## “首问负责制”方便客户

营业一班严格执行“首问负责制”和“一次性告知”制度,窗口实行业扩报装“一证受理”、对低压居民用户实行用电申请免填单服务,开通预约服务,最大限度实现供电服务便民、为民、利民;业务办理实现双屏显示和满意度评价功能,评价结果量化后作为评选“服务明星”的依据,有效激励员工主观能动性和服务的积极性。大力推广微信、95598网站、手机短信、手机APP、

支付宝等新型服务方式,实现足不出户即可完成电费缴纳和信息查询,并在营业厅配置了智能手机和无线网络,方便客户对新型缴费方式的使用进行体验;在城区繁华地段建设2处营业服务网点、3处自助售电亭,与银行合作设立10处壁挂式自助售电终端及村级代售网点620处,实现了城区“十分钟缴费圈”和农村“村村设点”的服务网络,让客户轻松缴费,享受便捷生活。在21个营业厅安装自助售电终端30台,实现24小时自助售电终端全覆盖;率先安装自助售电终端客服电话系统,实现一键直达客户经理,第一时间解决客户缴费问题。严格执行电费回收预警机制,签

订预约费补充协议30万份,对43个重点客户实行“一户一策”。

## “五个一”提升服务水平

为使每个员工都能在业务上独当一面,班组内部推行了“五个一”工程:“一日一课”,每天8点10分进行早会,温习专业知识,布置新工作;“一周一醒”,每周五下午下班后,员工对一周的工作进行交流,协调解决工作中的难题;“一月一星”,每月例会进行一次评“星”活动,由大家评议推荐服务明星,给予鼓励;“一季一练”,每季度组织窗口技术比武,锻炼员工的业务水;“一年无休”,全年365天工作不间断,节假日不休息,大大方便了电力客户。

近年来,营业一班先后获得省级、市级、县级“青年文明号”荣誉称号,多人获省电力公司优秀员工、省电力公司高级营销专业技术能手、潍坊市农电系统高级技术能手、省电力公司优秀共产党员等荣誉称号。

## 菏泽煤电专项督查 向“四风”问题亮剑

□ 张璞 左丰歧 报道

本报菏泽讯 “咱矿宣传栏上又有两人在上班期间浏览与工作无关的网站,被公司纪委通报了。”近日,菏泽煤电公司抓关键节点、关键地点,“双管齐下”整顿工作作风,开展专项督查行动,向“四风”问题亮剑。

该行动以明察暗访为手段,以假日节点、子女升学和婚嫁嫁娶为焦点,重点对公车私用、公款消费、走访送礼、接受客户宴请、侵害职工群众利益以及工作执行不力、不作为、乱作为等敏感问题进行的专项督查。

“这是今年以来开展的第三次作风专项督查行动。我们坚持问题导向,事先对有轻微违纪行为或有苗头性、倾向性问题的党员干部进行约谈诫勉,并按照教育、提醒、警示、查处“四步工作法”,实施明察暗访、问效追责,促使作风转变落在实处。”菏泽煤电公司党委副书记、纪委书记李安平表示。

据悉,该公司开展专项督查活动以来,已严肃处理6起群众反映强烈的违规违纪案件,所涉及的9人分别受到撤职、降职处分和调岗处理。此行动巩固了该公司作风整顿的既有成果,对预防“四风”问题反弹起到了一定的警示和震慑作用。

## 齐鲁石化 开发四种新品 填补国内空白

本报淄博讯 刚刚过去的8月份,齐鲁石化在塑料厂成功开发生产出“宽分布茂金属聚乙烯”等四种新品。这四种新品均,其中“宽分布茂金属聚乙烯”是前几年他们首次成功开发、顶替进口、迅速占领市场的“耐高温茂金属管材料”的升级换代品,此外还有三种膜料新品。

宽分布茂金属聚乙烯是此次开发的主打产品。据介绍,产品替代进口会有明显的社会效益,且其市场效益相对较好,将会为生产企业优化产品结构创造带来新的机遇和空间。

市场也证明,齐鲁石化此前开发的茂金属聚乙烯管材料是“宝贝产品”,此次升级换代的更可能是“市场宠儿”,此类新品主要用于建筑地暖管材领域,自几年前开发生产以来,该厂不断进行产品性能改进、质量提升等,目前的市场占有率超过40%,顶替了进口,产品热销时供不应求。(李增杰 刘健 张博)

## 柴里煤矿 政策创效1398万元

本报滕州讯 减免企业所得税328.32万元,减免资源税443.72万元,争取失业金稳岗补贴333.27万元……今年上半年,枣矿集团柴里煤矿充分发挥政策创效作用,加大对营改增、资源枯竭型企业资源税减征、研发费用加计抵扣及煤炭去产能“一揽子”新政的研究和利用,促进了矿区稳健发展。

该矿紧抓相关政策,无缝对接,精准发力,多点迸发实现政策“正”创效。围绕企业所得税减免、资源税减免、资源枯竭型矿井优惠政策、“营改增”政策、“去产能”等系列政策,争取最大限度地帮助和支持,最大限度减轻企业各种税负。针对部分政策文件具体配套措施未到位或政策条款内容针对性不明确的特点,持续对接有关部门,深度挖潜利益点。

在此基础上,该矿成立了财税政策、思想政治、考核政策、营销政策、法律风险、人力资源、非煤产业、对外开发、科研政策九个研究小组,明确责任分工,分专业开展政策研究,健全“3+1”会议制度,每周召开一次工作例会,每月联合项目开发办公室召开月度办公会,每季度召开一次汇报会议,随时召开重点政策研究会议,坚持大小统抓,滴水不漏,对有利政策积极上报各类资料及时争取,努力实现创效利益最大化。今年以来,该矿结合实际,累计减少税费、利息支出1398万元,目前已立项研究18项,确保了政策研究工作持续、稳步见效。(刘光贤)

## 莱州10千伏河南Ⅱ线投运送电

本报莱州讯 8月26日,国网莱州市供电公司高标准完成了10千伏河南Ⅱ线投运送电工程,一次送电成功,工程架设240平方毫米绝缘导线3000米,组立18米电杆6基。

该工程送电投运后,满足了沙河镇辖区用电负荷增长需要,进一步优化电网网架结构,改善电压质量,提高供电可靠性,为莱州区域经济发展提供可靠的电力保障。(赵冬 杨景茹)

## 武城供电开展 校园安全用电巡查

本报武城讯 8月29日,国网武城供电公司武城镇希望小学义务校检查了室内外线路和用电设备,为开学季校园安全用电提供保障。截至目前,该公司已完成服务区9所中小学校的用电安全检查工作。(郝智慧 杨加明)