

淄博供电公司加快推进客户导向型“大服务”机制 为客户提供有温度的服务

□ 颜炳辉 远德亮 张思凯

打完电话后12分钟，用电客户经理张毅来到生产车间；不到30分钟，现场办理完毕变压器增容手续……9月23日，淄博高新区美芝食品厂动力科长王佑东亲身感受了一次供电“快服务”。“真没想到会这么快。”这位从事动力工作12年的“老电力”伸出大拇指。

若在两年前，国网淄博供电公司高新分中心的营销员张毅也不会想到，现如今办理一项用电业务会这么快。现在，他手里握有三件利器：一是手持营销智能终端，动动手指就能通过互联网现场为客户办理业务；二是公司授予了客户经理“直接答复客户供电方案”的权力，一下跨过了好几道审批关；第三个就是他自制的《客户需求册》，上面

矿长与员工面对面 “拉呱”解“疙瘩”

本报肥城讯 进入9月份以来，在山东能源肥矿集团陈蛮庄矿，员工可以每周在约定时间与矿长见面“拉呱”谈心，反映自己工作生活中遇到的难题，并寻求解决问题的办法。

“我是洗煤厂的一名员工，丈夫在另外一家单位上班，数年前由于不慎出了工伤没法上班，每月只有600元生活费，加上我这边工资也不及时，孩子上学需要花钱，我们的生活已难以维持，希望矿领导能帮我解决下困难。”接访日第一天，来自洗煤厂的一名女工向矿长蒋亮提出了自己的求助诉求。“尽管企业现在处于困难时期，但经过集团改革重组和我们的共同努力，相信形势会逐步好转的。虽然你的工资现在有拖欠，但我们保证自己的员工都能吃上饭。家里如果确实有困难，可以向矿工会申请救助。在矿上，你要在保证安全的基础上干好本职工作，你今天的诉求我们也会向你丈夫所在单位和集团公司及时反映。”蒋亮答复说。在陈蛮庄矿，由矿长、党委副书记、工会主席、驻矿党群专员以及信访部门工作人员组成的联合接访小组于9月中旬正式成立。

目前，肥矿集团的改革重组工作已进入到了关键时期，所面临的问题更加特殊复杂，信访问题也进入了高发期突发期。为针对员工思想上存在的疑虑做好工作，该集团专门成立“员工分流安置若干问题研究、推进、答复工作组”。由老矿部室人员参与，组成“智囊团”，做到老问题及时答复，新问题及时研究，主动下去和员工见面，变“上访”为“下访”。并且做到“问一答十”，员工的所有疑问，都把前因后果说清楚。同时该集团各单位设立政策咨询站，明确矿长、党委副书记、工会主席，包括驻矿专员每周至少一次联合接访。

(徐宁 磊采)

安丘供电全力保障 国庆期间安全用电

□ 李文博 左丰歧

9月26日，国网安丘市供电公司党员服务队来到鑫源食品厂，上门检查设备运行状况，指导客户安全用电。国庆节即将来临，该公司精心组织，周密部署，确保节日期间全市人民安全可靠用电。

针对节日期间可能出现的各类情况，该公司全面细化保障措施，结合电网实际运行方式，精心编制了国庆节保电方案，积极与大用户沟通，了解大用户假日期间开机生产情况，并根据迎峰度夏期间电网设备最大载流能力，结合当前电网负荷情况，计算分析近期节日保供线路最大负荷电流，准确预测节日期间最高负荷。根据去年同期假期电网负荷趋势及近期各变电站负荷情况，合理安排变电站主运行方式，“十一”期间电网全接线、全保护运行，低频、低压减载装置及自备装置按要求全部投入运行，进一步从设备运行方面有效提高电网故障异常状态下供电可靠性。开展危险点分析，针对电网存在的薄弱环节，制定事故处理应急预案，做好反事故演习、事故预想，确保在事故发生情况下迅速正确的处理，力争在最短时间内恢复正常供电。积极开展节前电网设备巡视、特巡，对所管辖的输、变、配电一二次设备进行全面测温检查，对设备压力、油压设备油位、设备防雨防潮、防小动物等工作认真检查，及时消除设备缺陷，发现问题及时处理，确保保电线路、设备可靠运行；确保95598服务热线24小时畅通，加强与各供电所之间的对接与配合，提高应急人员事故处理能力，确保全面快速地处理供电故障；对设备备件和应急所需物资进行认真储备，对抢修服务车辆、应急发电机、照明器材等设备进行清点、保养、维护，确保应急抢修准备充分到位、出动迅速及时；严格执行节日期间应急和行政值班制度，确保通信24小时信息畅通；密切关注天气变化，及时掌握雨情、汛情，发现较大汛情和险情时，立即履行向政府部门报告制度和启动上下联动机制；加强季节性事故预防措施落实，防范外力或人为破坏电力设施事件，对线路保护区内有施工、吊车、有交叉跨越物的线路等区段等进行巡视检查，加强宣传，下发《隐患通知书》等，发现问题及时处理。层层成立抢修服务队，随时处理突发事件，确保节日期间供电万无一失。

列了40多家客户近期可能遇到的用电需求及响应方案。

“建设客户导向型‘大服务’机制的核心，就是为了让客户快用电、用好电、用上满意电。”该公司总经理李建鹏说，“大服务”机制建设市县一体化推进以来，淄博市10千伏及以下客户业扩报装全部实现了“无障碍接入”，“五个一”抢修、低电压治理、居配工程标准化、重点问题歼灭战等一系列具体措施，使公司供电可靠率、电压合格率等重要指标均居全省第一，随之而来的是万户投诉率全省最低，这也意味着这里的优质服务赢得了客户的满堂喝彩，对于这座全国城市经济总量排名前40位、461万人口的组群式城市来说实属不易。

既然称为客户导向型“大服务”机制，

一定是紧紧围绕客户、市场和社会在用电方面存在的需求和问题，及时进行改进和完善。正是基于这一共识，淄博供电公司的第一步就是“要超前服务，让解决办法形成在问题出现之前”。为此，该公司进村入户访企业，征求社会各界的用电意见和建议，又遍查内部营销、生产、服务一线，找薄弱环节，定解决措施，制定了包括业扩报装、供电质量、窗口服务、用电抢修等26类重点内容的实施方案，几乎涵盖了客户能够感知的所有供电服务。

“一切为了让客户更满意。”该公司党委书记吕学贵说，按照“客户诉求响应迅速、需求传导顺畅高效、营配调控融合贯通、业务支撑配套联动、风险管控实时高效”的原则，该公司将供电质量、服务质量涉及的121项关键指标，逐一分解到部门、

车间，落脚到班组、岗位，全面开展对标竞赛，实行看板管理，由领导小组下设的监督组跟踪评价，及时纠偏。

对服务重点和难点，该公司打响了“公共用电隐患歼灭战”“低电压台区问题歼灭战”“低电压和重过载歼灭战”等九大歼灭战，消除了全部长期低电压用户，故障抢修效率提升了36%，“互联网+用电服务”惠及客户达到98%。建立的“后台为前台、上游为下游、全员为客户服务”的运转机制，彻底打破了跨专业、跨部门、跨单位的协同壁垒，让客户户的满意度节节攀高。

8月4日，在国网山东电力与淄博市政府签署共同推进坚强智能电网建设合作协议签订仪式上，淄博市领导评价道：“淄博供电的服务用真功、有温度，是为民服务的典范。”

“一所一格”全面提升管理成效

——寿光市供电公司乡镇供电所“六个一”管理综述

□ 孙绪晓 张思凯

乡镇供电所是供电企业的窗口单位，是直接面向广大用电客户进行优质服务的前沿阵地。随着“三集五大”体系的快速推进，面对复杂多变的农村用电形式，今年以来，国网寿光市供电公司在乡镇供电所管理提升工作中，实施“六个一”管理，逐步开展“一所一格”模式，有效解决供电所管理中人员结构和技能水平不均衡等薄弱环节，推进管理成效全面提升。

“一所一帮扶”。每月定期组织该营销部、运维检修部等专业部室，参加一次供电所“大讲堂”和“找短板、促提升”活动，并轮流开展一次对口帮扶活动，对供电所同业对标中的弱项指标进行现场诊断和分析，并提出具体改进方案。

“一所一措施”。针对全市南部蔬菜大

棚、北部工业重镇等区域特点，该公司各供电所结合工作实际，充分讨论形成适合本所特点的具体提升措施，进一步规范和完善供电所的管理流程和人员分工，并实行量化、精细化管理，把措施实施分解到班组、到个人，使工作职责、管理目标和方法更为明确。

“一所一评价”。该公司按照“归口管理、分工负责、专业评价、综合考评”四位一体管理模式，构建“专业+综合”、“日常+专项”综合考评体系，大力推行星级供电所创建，结合同业对标、综合考评和“双标建设”等方面，率先开展内部星级供电所评价，通过推好荐优，逐步形成你追我赶的良好竞争局面。

“一所一家园”。通过供电所基础设施整体改造，重新科学规划了办公场所和生活环境布局，进一步丰富和完善了供电所功能

区配置，不定期组织员工进行文体活动，搭建了员工“快乐工作、享受工作”平台，以正能量引导员工缓解、释放工作压力，通过流畅的工作运转和休闲的生活条件，将“供电所+我家”文化落地生发。

“一所一创新”。各供电所统一配备创新工作室，依托农电创新联盟平台开展讲评、总结和研探的交流互动，按照“实际、实用、实效”的原则深入开展特色创新创优活动，将供电所实际工作中遇到的难点问题通过集中解决并化转为成果，再以成果反哺工作弱项，实现创新创优再突破。

“一所一特色”。各供电所围绕不同侧重点，注重优势特长，多方位、多角度探索用电管理新模式，扎实开展经验总结活动，梳理、总结、提炼工作亮点和经验做法，择机推广应用，发挥典型示范带动作用。



◁9月23日，鱼台供电公司后勤厨艺技能大赛拉开帷幕。经过激烈角逐，最终鱼台供电公司胡芹师傅以一道“玫瑰花卷”折桂面点类，而杨广厚师傅也凭借“蒲棒鱼”摘得烹调类第三名。为强化队伍建设，打造“最好的服务”，今年以来，该公司致力于创建健康食堂，强化职工食堂管理。在完善职工食堂基础设施建设的同时，改善食堂配套服务，着力提升餐饮服务满意率，结合新媒体融合创新管理及QC项目课题，分别荣获公司后勤专业创新管理一等奖，QC成果发布三等奖，推进后勤管理水平再上新台阶。(李仲)

武城供电圆满完成110千伏白庄变电站秋检

□ 杨加明 郑智慧 左丰歧

9月22日，武城县供电公司完成110千伏白庄变电站电流互感器和变压器更换检修工作，这是该公司今年秋季检修完成的第二站。

此次秋检工作，重点对白庄变电站站内3台油式电流互感器和12组母线线夹进行了更换，并对1号主变渗油点进行了修补，消除变电站运行风险，保障线路安全稳定运行。本次检修将3台油式电流互感器更换为六氟化硫气体干式电流互感器，成功消除了因互感器渗漏油造成的运行隐患。因白庄变电站建站年代久远，设备老化严重，在本次检修中重点更换修补了老化及与新设备脱节的设备、线夹。检修人员更换了12组易积水的老式母线线夹，修补了1号主变的渗油点，并

对主变绝缘油进行了取样检测、滤网清洗，确保变压器可靠稳定运行。

据悉，武城供电为保障秋检工作高效推进，重点从计划刚性管理、现场安全质量管控、日常运维检修管理、供电后勤保障四个方面把好好秋检安全质量关。在强化刚性管理方面，重点结合设备隐患排查、迎峰度夏暴露的问题，科学编制停电计划。要统筹协调检修、消缺、工程和业扩等工作，坚持综合检修和一停多用，杜绝重复停电。做好停送电和现场检修组织，杜绝延期送电；在现场安全质量管控方面。在停电检修现场严格执行“一板四卡”，全面规范现场勘察、看板绘制、三大措施、开收工会等现场作业流程。对于危险性大、复杂程度高的工作，事先加强风险分析评估，落实现场管控措施，杜绝各类违章行为。严格执行现场标准化作

业要求，对检修工艺进行全过程管理，严格把关中间验收和竣工验收等环节，做到闭环管理；在日常运维检修管理方面。扎实做好±660千伏银东直流通道运维、220千伏通道属地化巡视工作，及时发现各类安全隐患、严防事故的发生。按“先管理、后工程”原则，落实低电压治理运维措施，做好配电分接台区档位季节性调整和无功补偿装置投切检查。检修工作结束后要及时做好生产管理信息系统内工作票、检修记录等工作流程的填报、归档，同时做好班组建设相关材料的收集存档，提升班组对标水平；在供电保障方面。秋检期间，设备停电检修导致电网运行风险增大，完善秋季检修的同时，加强设备巡视和值班管理，备足设备备件，做好应急抢修准备和供电保障工作。

国网昌乐县供电公司

充足供电“给力”特色产业

□ 孔渝英 郭梅 左丰歧

“你们优质的电力保障，让我吃了定心丸，真是太感谢了……”9月22日，昌乐县宝都街道尧沟社区南楼村经营种苗生意已经有八年的刘瑞红高兴地说，他的身后就是新建的育苗基地，其中几个基本建成的高标准育苗大棚特别引人注目。

“以前让人代育苗，跟不上监管，总出现一些这样那样的问题。质量无法掌控，利润空间有限。如今我自己掌握了育苗技术，加上不用为用电担忧，在整个的生育期，从点种、施肥、用药到出苗，全过程自己掌控，苗子质量得到了保证。”今年，刘瑞红在街道和社区的帮助下，投资200多万元，流转土地30亩，开始建设自

己的育苗基地，在二次创业的道路上迈出了坚实的一步。

近年来，昌乐县政府全力扶持特色农业发展，在多个乡镇建立无公害蔬菜种植基地，种植反季节水果蔬菜，丰富了群众的“菜篮子”，使大棚种植户日益增加。每到秋天，种植户早作准备，给大棚安装浇灌、通风、保暖用电设备，促使大棚内用电频率不断加大，因种植户缺少用电知识，加之安全用电意识薄弱，出现了种植户因用电不规范，私拉乱接现象，不仅影响蔬菜的生长，还存在严重的安全隐患。

为给种植户提供安全可靠的电力供应，确保蔬菜增产增收保收，国网昌乐县供电公司紧紧围绕全县农业经济发展战略提供“保姆式”贴心用电服务，积极组织工作人员与

种植户结对子，深入田间地头巡视、检查涉农供电线路及排灌设备，及时消除设备缺陷，保障电力安全可靠供应；坚持“大棚建到哪里，电就送到哪里，优质服务就跟到哪里”的理念，精心安排，开展“零距离”上门服务，组织人员深入田间地头、大棚基地帮助种植户处理各种安全隐患。规范地爬线，对老化的闸刀、插座开关、漏电保护器导线等及早进行更换；向种植户发放《安全用电手册》，讲解大棚菜地安全用电常识，指导安全用电。同时传授大棚保温设备维护保养技术，现场免费修理故障保障设备、抽水设备。受理种植户新增用电申请，并及时组织施工架线、装表送电，有效解决种植户用电难题，为种植户高产稳产保收奠定坚实基础。

夏蔚镇组织在外老乡回乡考察

本报沂水讯 夏蔚镇地处沂蒙山腹地，近几年家乡得到了快速的发展，离不开在外老乡的出谋划策，离不开在外老乡的辛勤奉献。8月25日，沂水县夏蔚镇组织回乡人才参观考察柳树头村蝎子大棚等项目，认真听取回乡人员对家乡发展提出的宝贵意见。

自临沂市启动“十万人回行动”以来，夏蔚镇积极联系在外人才，邀请大家回家乡看看，坚持打好“亲情牌”、“朋友牌”。同时，夏蔚镇围绕产业发展和人才需要精准对接，为企业和人才牵线搭桥，促进产学研紧密对接、创新成果快速转化。(孙伟 刘彦喜)

富官庄镇人才引进有新招

本报沂水讯 日前，沂水县回乡创业硕士生曹淑青，在沂水庐山项目区创办了山东腾升化工有限公司。为贯彻落实市县人才引进政策，强化人才工作落实，保障人才引进工作顺利开展，沂水县富官庄镇通过多种措施，突破三个限制，为引进人才出新招。

创新人才管理体制，突破传统思维的限制，以欣赏和鼓励的眼光来对待外来人才和新生人才，营造人才发展的良好环境。建立科学有效的激励机制，充分发挥人才的积极性和创造力，让人才在创造价值中实现自身价值。今年他们在山东辉胜建材有限公司上班的硕士研究生生代文彬进行了奖励。该镇将以人才结构调整为主线，以培养人才的核心竞争为目的，加大人才培养工作力度，努力建设一支与经济社会发展相适应的人才队伍。(马传信)

夏津供电电力便民卡服务更贴心

本报夏津讯 “您好！这是电力便民卡，上面有具体的联系方式，遇到用电难题请随时拨打上面的电话，我们将第一时间为您解答和服务……”9月23日，国网夏津县供电公司北铺店供电所员工为客户发放“便民服务卡”。

为更好地服务广大客户，进一步提升服务效率，该公司推出“贴心服务电力便民卡”，印发上万张便民服务卡，便民卡片上面印有所在台区管理负责人的联系方式、负责范围、服务内容和承诺等，通过上门走访、报修时机、设点宣传、电费代收点发放等方式把服务卡发放到客户手中。客户只需一个电话，供电服务人员就会第一时间对客户提出的问题在线答复，全过程跟踪业务流程办理情况、及时处理用户故障报修等供电服务，为群众提供“零距离”便捷服务。(鲁伟)

宁津供电公司

“一二三”推进班组建设

本报宁津讯 9月7日，国网宁津县供电公司组织举办9月份班组建设大讲堂。利用大讲堂形式，为每位员工提供自我锻炼的机会，向大家分享自己工作中的经验和解决问题的方法，这是该公司坚持“一个常态，双向检查，三个持续”三大举措推进班组建设的一个缩影。

“一个常态”：把班组建设作为一个常态工作来抓，按照《国网山东省电力公司班组建设评价细则》全面梳理，完善各个班组各项资料，成立班组建设领导小组，及时了解班组建设中的困难，及时协调解决问题。提高全员认识，积极营造班组建设良好的氛围，坚持把班组建设融入日常工作。

“双向检查”：开展班组自查和跨专业互查相结合。定期组织专责人成立检查小组，深入班组、作业现场，通过查看现场、翻阅资料，现场提问等开展专业性检查。同时开展部门间跨专业互查，从资料特色、数量、格式等“外表”互找问题，互相促进。做到有检查，有反馈。有问题，有整改。细化问题，并明确责任人和整改时间。加强部门联动，提高整改效率。

“三个持续”：持续在“深、精、实”上下功夫。把“工匠精神”引入班组，引导各个班组将专业性放在班组建设的首位，从专业中找特色。为专业能力突出，综合能力强的优秀员工搭建“班组大讲堂”、“QC成果发布会”等展示平台。为优秀人才“扶梯子”，鼓励有创新意识的班组建立工作室。成立“方圆法律工作室”、“黑蚂蚁工作室”、“杨中华工作室”、“蓝图创新工作室”、“阳光彩虹创新工作室”等，为人才成长提供了广阔舞台。促进班组互帮互学，提供工作效率，营造团结奋进的团队氛围。(郭海燕)

新矿内蒙古能源中心洗煤厂 集约管理优势三天“捡来”100万

本报内蒙古鄂尔多斯讯 “多个洗煤厂集约‘抱膀’运营就是好啊，不仅可以共享技术、管理、品牌、资金等资源，就连废旧物料都能焕发‘第二春’实现循环利用。”新矿内蒙古能源中心洗煤厂经营科科长王军面对这“飞来横财”脸上的笑容都藏不住，“这不，新巨龙公司洗煤厂因筛缝超限淘汰下来的筛板，我们组织人员进行挑拣修复，运到中心洗煤厂总部再次使用，仅这一次就能节约100余万元。”

内蒙古能源中心洗煤厂系新矿集团公司成立的首个选煤专业化公司，成立于2015年年底。目前下设新矿巨野选煤有限公司，运营着中心选煤厂总部、长城三矿选煤厂、新巨龙公司选煤厂三个选煤厂，总设计产能1800万吨/年，同时还托管着恒坤化工原料及焦炭运输系统。目前该专业化公司所属的各洗煤厂聚智聚力、同轴共转，使单体变集群，初步实现了煤炭洗选大型化、规模化、集约化发展。

该专业化公司所属的新巨龙公司洗煤厂洗选工艺选用的筛板筛缝尺寸为0.75mm、0.45mm两种规格，而中心洗煤厂总部洗选工艺选用的筛板筛缝尺寸要求为1mm。今年7月份，新巨龙公司洗煤厂集中更换了一批筛缝超限的筛板。看着一大堆淘汰下来的筛板，中心洗煤厂主要负责人灵机一动，这批筛缝变大的筛板整修后完全可以用到中心洗煤厂总部，只要挪挪地方这些废旧物资就能重新“上岗”，这可是一笔相当可观的财富。

为此，他们组织人员对淘汰下来的筛板、筛篮进行挑选，经过为期三天时间的分拣，共挑选、修复552块610×610筛板、360块305×610筛板、12个离心机筛篮、400块压滤机滤布，运到中心洗煤厂再次使用，节约材料费用达到100余万元。

同时，在企业困境中突围求生的大环境下，内蒙古能源中心洗煤厂在现有条件基础上着力推进智慧经营、做深减量，持续挖潜降低成本。让筛篮、泵壳、涡轮、筛板等旧设备重新“上岗”，让废铁堆中边角料变成降本“开胃菜”，让废旧皮带重新焕发“第二春”等降本增效妙招早已在厂区遍地开花、结果，并创出了可观效益。(庄丽)