

□张治林 张思凯

今年以来，国网济南供电公司创新开展“大云物移”服务协同体系建设，促进各专业之间、专业与客户之间的高效沟通，逐步实现了从被动抢修向主动服务的转变，高压业扩报装平均送电时间也缩短了2.5天。

### 创新管理 故障查找去粗取精

“大、云、物、移”是大数据、云计算、物联网、移动互联网等新一代信息技术手段的简称，它能够有机串联供电服务的各个业务链条，促进各专业之间、专业与客户之间的高效沟通。

近年来，济南供电公司在为全市经济社会提供可靠电力供应的同时，充分认识到随着经济社会的迅速发展，客户的供电服务要求也越来越高。“目前抢修类现场工作主要依靠电话沟通，信息化手段落后，一是接到95598客户报修后需要与客户反复电话确认地址和报修内容，影响客户满意度；二是现场信息不能充分共享，远程技术支持和任务信息更新较为滞后，影响服务协同效率。”济南供电公司有关负责人坦言。

为有效整合内部资源，紧抓信息源头，实现从“被动抢修”到“主动服务”的转变，2016年，济南供电公司创新开展“大云物移”服务协同体系建设。“供电服务涉及到规划、运行、检修、营销等整个专业链条。近年来各专业管理愈发模块化、精细化，但专业之间、上下游环节之间的协同配合问题日益突出，严重影响了服务质量与效

□韩志伟 李明 思凯

“这本小册子上是咱们供电公司新型网上缴费方式，您按照这些方式不出门就可以交电费，并且异地缴纳没有手续费。”10月11日，在滨城东郊，滨城供电公司的工作人员正在为村民发放宣传材料，推广新型缴费方式。

最近随着农村地区年轻人外出务工数量不断增多，农村高龄留守老人行动不便，并且在使用智能手机上有一定的困难，为减少这一部分人往返营业厅交电费的辛苦，同时拓宽电费缴纳渠道，滨城供电公司组织宣传推广新型缴费方式，以方便让年轻人在异地为父母实现免手续费缴纳电费。

滨城供电公司以客户需求为导向，细

### 费县供电“善小·爱心彩虹” 重阳节情暖空巢老人

**本报费县讯** 10月9日，费县供电公司彩虹党员服务队带着牛奶、香蕉等慰问品来到费城镇东南城村九旬老人祁登文家中，送去了国家电网人的慰问与祝福。

在重阳节来临之际，为使服务区内孤寡、空巢老人度过一个愉快祥和的节日，费县供电公司组织彩虹党员服务队积极开展“善小·爱心彩虹”助老、爱老帮扶活动。每到一位老人家中，他们都详细询问老人的饮食起居、身体和生活状况，并帮老人打扫院落、收拾家务，对破旧的灯泡、开关、线路等进行维修更换，及时消除用电安全隐患。多年来，费县供电公司大力弘扬中华民族传统美德，常态化组织彩虹共产党员服务队开展“善小”爱亲活动，把尊老、敬老、助老的接力棒坚持不懈地传递下去。

(陈艳)

### 沂水供电 专项检查安全工器具

**本报沂水讯** 为了规范安全工器具管理，近日，国网沂水县供电公司安排专人对安全工器具进行“体检”，为安全生产工作打下基础。

检查人员先后对绝缘手套、绝缘靴、验电器、操作杆等绝缘工器具进行了例行试验检查。对于不合格、超周期的工器具一律清除，对试验合格的工器具张贴检验合格证，并将其定置存放在工器具柜内。通过此次专项检查工作，进一步规范了安全工器具的管理，为现场作业中的安全生产提供了保障，为实现全年安全工作目标打下了坚实基础。

(张丰华)

### 烟台电网 风力发电创新高

**本报烟台讯** 10月8日，烟台迎来立秋后的大风降温天气，秋风带来了持续的风能，烟台电网风电出力持续攀升，风力最高出力达到184.56万千瓦，突破9月份创下的168.4万千瓦最高纪录，再创历史新高。

烟台凭借独特的沿海地理位置，风能资源尤为丰富，也是全省风电发展最早，装机规模最大的地区。截至目前烟台电网共有并网风电场40座，风机1436台，风电装机容量达222.395万千瓦，约占全省风电总装机容量量的27%。风电已经成为烟台湛蓝天空下一道亮丽的风景线，对促进节能减排，保护生态环境发挥了重要作用。

针对风电的多变性及调峰特性，烟台供电公司不断探索和提炼风电调度管理经验，提高风电场涉网安全技术水平，细化负荷预测，加强运行监视，科学调整运行方式，全力保障清洁风能的消纳和电网安全稳定运行。

(梁莎莎 孙祝奇)

□李庆瑞 左丰歧

在“两学一做”学习教育中，国网成武县供电公司476名党员干部精神上、精力向下，事事干到实处，处处走在前面，在推动公司创新发展中发挥了模范带头作用，其“班组建设”优异成绩被业界誉为“成武现象”。成武县供电公司总经理游春亭表示：“支撑‘成武精神’的脊梁是共产党员。”

共产党员牛德成只有初中学历，可他有一股不服输的“牛脾气”，针对工作中的难题开展技术创新，目前拥有创新成果22项。在这些成果中，影响最大的是他以农用三轮车底盘作平台发明的多功能施工车，可以用来回收旧导线、架设新导线、安装变压器，运送水泥电线杆，能够节省人力80%以上。8月，成武县供电公司成立创新办公室，牛德

# “大数据”让客户乐享高效供电服务

——济南供电公司创新开展“大云物移”服务协同体系建设纪实

率，而运用‘大云物移’将能有效解决服务协同问题。”济南供电公司有关负责人表示。

截至目前，济南供电公司抢修工单同比下降38.1%，抢修类投诉工单同比下降57.5%，故障抢修到达现场时间平均缩短22.6分钟，故障恢复时间缩短41.5分钟，停电影响户数累计减少37000余户·次。

### 创新机制 信息传递畅通高效

今年8月25日晚，一场大雨突降济南，次日一大早，家住和平路新村的居民徐继友拨打95598报修，称家里突然没电了。济南供电公司调控中心配网抢修指挥班值班人员接到报修工单后，立即将信息发送到配网抢修班抢修小组PDA终端上。不到20分钟，抢修人员赶赴现场，不到半个小时恢复供电。

这是济南供电公司创新开展“大云物移”服务协同体系建设，实现各专业之间信息传递畅通高效的一个缩影。“以前，发生停电故障，我们不了解现场情况，客户打电话急躁甚至态度不好。现在好了，配网设备

发生异常状况，调度值班员发现后立即告知我们。我们下发工单、组织抢修，调度同事提前研判故障点。两个专业共同发挥优势，形成整体合力。”该公司电力调度控制中心主任说。

在“大云物移”服务协同体系建设过程中，济南供电公司紧紧围绕省公司大服务机制建设工作要求，将服务协同体系建设作为大服务机制落地载体，先后制定下发了实施方案和相应的全流程指标评价体系。确立了组织机制、业务体系、“大云物移”平台手段、支撑保障等一系列建设框架，共同支撑“市场需求快速传导、整体高效协同响应”服务协同体系的构建，确保实现供电服务“纵向贯通、横向协同、末端融合”。

目前，济南供电公司“大云物移”已在章丘供电公司试点应用。该平台应用后，逐步实现了从被动抢修向主动服务的转变，高压业扩报装平均送电时间缩短了2.5天。

### 运筹帷幄 成立“山泉”大服务指挥中心

## 滨城供电构建 “互联网+电力营销”智能互动服务体系

化服务方式，积极构建“互联网+电力营销”智能互动服务体系，努力争创“最好的服务”。公司通过营业厅、短信、媒体、电费收据、社保卡“二维码”印制等形式推广，利用发放宣传品、纪念品方式，集中开展进村、进社区、进集市、进商场宣传，确保推广到位，让广大客户积极了解并使用“掌上电力”APP、微信公众服务等。并且，滨城供电公司还利

用微信账号进行客户服务，同一个微信账号可以绑定五个客户编号，实现用电数据实时、实地集中管理。客户可以第一时间通过手机查看自家阶梯电价的使用情况、交费记录、电量、电费、购电余额等，还可以查询交费网点、用电知识并缴纳电费，只要有网络的地方就可以缴费，真正实现低压客户足不出户办理业务，随时随地缴纳电费。同时，为提升营业厅服务

质量，滨城供电公司在各营业窗口推广客户满意度电子评价系统，全面应用“一体两翼”管控模式。并建立完善大客户服务档案，重点包含包保人、自备电源情况、应急处置预案。利用营业厅多媒体等媒介，宣传新型服务方式及应用。

滨城供电公司不断细分市场，针对不同人群推出不同的服务方式，不断强化主动服务和全员服务意识，创新服务机制，提升服务质量，在营业窗口开展“6+1”优质服务。真正做到电力服务进社区、进企业、进农村、进家庭、进学校；建立困难用户联系手册，及时为他们提供特殊关爱，以实际行动为客户提供周到细致的服务。



### 莱州市供电公司 开展清除城市小广告 志愿服务活动

□赵冬 李负岩

9月13日，莱州市供电公司团委组织青年志愿者对西苑路、西苑附路相关路段进行了小广告的清理事，为创建全国文明城市贡献力量。同时，向沿线市民、商家进行宣传，倡导大家共同拒绝城市野广告、共同建设清洁美好家园，受到过往市民的好评。

## 金乡供电“两学一做” 深入学、踏实做、求卓越

□侯成旭 左丰歧

9月22日，国网金乡供电公司党委提出“深入学、踏实做、求卓越”的工作思路，要求全体党员顺应形势、认认真真学；结合实际、踏踏实实做；高点定位、再创新高，真正践行“两学一做”学习教育，促进企业健康发展。

认真学习，顺应新形势。金乡供电公司要求全体党员把“两学一做”学习教育作为一项重要政治任务，并从“做人、做事、服务、守线、防禁”等五个方面，提出了全面落实“两学一做”精神的要求和任务。建立了完善的学习制度，每周固定一天作为党员学习日，做到学习“有时可依”，形成学习的良好氛围；规范学习过程，以党支部为单位，认真制定学习计划，明

确学习的重点和内容，及时整理学习文字、影像资料，做到学有记录、学有成效。通过“两学一做”学习教育，进一步提高精神境界、激发干事热情、提升作风效能。

踏实落实，确保实际效果。金乡供电公司把“两学一做”精神落实到各项工作中。通过各方面的管理、技术革新，力求做到业务上精益求精，管理上识微见远，安全上防微杜渐，服务上无微不至。从各项业务中最基本的记录、数据、标准、制度和现场管理、日常管理等方面入手，缜密策划工作计划，全面优化工作流程，严格管控工作环节，精准落实各项规定，实现业务精细化。具体工作中，要求每一位党员，始终保持“真情服务、与工唯好”的工作态度，把每一项工作都做到尽善尽美。物资管理要准确掌握到每一个零件的库存

信息，熟知准确位置；施工中要把好每一道工序，弧垂、压接线、杆号牌都要标准规范。

追求卓越，再创新高。把“两学一做”专题教育中，与国家电网的企业精神——“努力超越、追求卓越”结合起来，与争创“四个最好”奋力争先主题实践活动结合起来，突出“追”，强化“争”，力求“最”。通过“我是党员，向我看齐”、“党员先锋示范岗”、“党员亮承诺”、彩虹共产党员服务队竞赛、电网先锋党支部创建等多种形式，广泛开展比学习、比作风、比技能和比业绩，不断提升党性修养，充分发扬担当精神，要弘扬自强不息、只争朝夕的进取精神，与先进的兄弟单位横向比，与从前的自己纵向比，凡事力求先人一步、胜人一筹，不断实现新的跨越。

大讲堂”，利用晚上时间，分批对基层员工进行轮训，提高基层供电所、班组应用自动化系统开展工作的能力。上半年，成武县供电公司配网故障停运次数、非计划停电次数分别同比下降48.15%和66.67%；综合线损率4.53%，比去年同期降低1.27个百分点。

由于先后照料过10位孤寡老人，2007年，崔洪河被授予“菏泽市助人乐道德模范”称号。

在成武县供电公司，像崔洪河这样的好心人有一个共同的名字——“彩虹豆”志愿者。目前，在238名志愿者中，共产党员占45%。20多年来，“彩虹豆”人数从少到多，累计开展了7600多次公益活动，涌现出了刘兰升、崔洪河、牛德成、贾玉萍、袁涛等先进典型。今年4月、5月，“彩虹豆”志愿者先后被评为“山东好人·每周之星”和“中国好人”

### “星级员工”中的明星

——记国网临朐县供电公司配网抢修班班长李师献

□王学胜 左丰歧

他善于学习、有责任心、业务技能强；他敢于吃苦、作风扎实、能干成事；他执着认真、精细严谨，工作讲求完美。他就是国网临朐县供电公司“星级员工”中的明星、配网抢修班班长李师献。

继电保护是电网安全的第一道防线，技术性强，操作要求高。正因为这样，多年来李师献坚持在学中干、在干中学，全面熟知掌握继电保护原理、内在逻辑分析、数值计算、现场校验、故障排除等诸多系统功能，是该公司公认的继电保护行家手和变电设备检修技术能手。

2006年7月，临朐供电首次采用“阿尔斯通”继电保护装置，对新建的110千伏七贤变电站设备进行调试，这是一种来自法国——全球发电及交通基础设施领域知名企业的产品。当时，阿尔斯通厂家技术人员因为特殊情况仅在现场指导了2个小时就匆匆离开，设备调试无法继续进行。新设备是国产设备价格的3—4倍，一旦调试不当就可能给企业带来巨大损失。面对这一难题，李师献大胆决定：“开动脑筋，自己干！”他仔细研究技术说明书和出厂资料，反复进行数据的输入与对比……功夫不负苦心人，他终于掌握了“阿尔斯通”继电保护装置的调试规律，为七贤站按时投运创造了条件，也因此成为潍坊供电系统能够解读阿尔斯通继电保护装置的第一人。

作为一班之长，李师献一年365天都时时刻刻在备战状态，随时准备处理电网的各种异常和缺陷……17年来，他每年都经受春夏秋冬的洗礼，由一个“白面书生”变成了“黧黑硬汉”。虽然已经记不清有多少个节假日没有休息了，但他心中却有一个心愿：只要能够确保电网安全运行，就算吃再多的苦、受再多的累，也心甘情愿。

近年来，他主持为临朐供电作出了“八项突出贡献”，其中，充分利用废旧保护装置电源板，将其重新改装，将交流交换机改装为直流交换机，为公司创造经济效益5万元；通过研究解决110千伏七贤变电站PT并列装置频繁烧毁问题，为公司创造经济效益4万元。近年来，李师献曾获得山东省电力公司“优秀人才”等荣誉。2013年4月，他被中共临朐县委、临朐县人民政府授予“首席技师”。

### 昌邑供电

#### 圆满完成苗博会保电任务

□张志强 邵凯

10月7日，2016中国(昌邑)北方绿化苗木博览会、第二十一届中国园林花木信息交流会在昌邑市绿博园顺利闭幕。为保障本次盛会的用电可靠，国网昌邑市供电公司高度重视，技术人员提前介入，精心设计保供电方案，圆满完成了这一重大活动的保电任务。

本届绿博会于9月21日至10月7日在昌邑市举办。进入9月份以来，该公司把绿博会保电列入工作的重中之重，成立了以总经理、分管经理任组长，有关部门负责人、供电所长为成员的保电领导小组，召开专门会议进行部署，制定详细的保电方案。并针对每个活动举办地点，逐一研究制定保电方案，细化工作责任，落实责任人，做好随时应对突发情况的准备。绿博会开始前，该公司对4处重点变电站、10条重点线路及环网开关、环网柜等设备进行全面巡视检查；同时组织人员提前与活动组委会进行工作对接，协助客户对其10千伏开关站和低压线路进行维护消除，排查整治安全隐患，保障所有变、配电设备安全可靠、稳定运行。绿博会开幕期间，对于重点活动保电场所、重点线路，该公司配备应急发电车、发电机，并成立7支保电应急抢修小分队，对重点杆塔安排专人蹲守，利用红外线测温仪实时监控设备运行状况，一旦发现异常情况，及时采取应对措施加以解决。

据悉，本届绿博会由国家林业局、山东省人民政府主办，山东省林业厅、潍坊市人民政府、昌邑市人民政府、潍坊金丝达实业有限公司、中国(昌邑)北方花木城等承办。绿博会突出“传播绿色文化，建设美丽中国”主题，以“供需联手合作共赢”为副主题。展会共设置了绿博园、北方花木城两大展场五大展区，分别为园林绿化苗木展区、经济林木展区、容器苗展区、园林机械、园艺器材展区和精品苗木展区，共798个展位。据了解，本届绿博会较往届绿博会相比，呈现出供需联手合作共赢、突出专业化、提高市场化运作水平等新特点，会展规模将会更大、内容更加丰富、影响更加深远。目前已成为全国苗木行业最具影响力的展事活动，据统计，本届绿博会共吸引美国、荷兰、意大利、俄罗斯等11个国家100多家企业和国内8000多家苗木企业参展，合同交易额达3亿元。促进了信息技术流、产业资源流的聚集。

### 邹城供电

#### 反窃电工作成效显著

□韩狄望

为有效打击窃电不法行为，规范供用电市场秩序，全力遏制企业效益流失，降损增效，今年以来，国网邹城市供电公司将反窃电作为电力营销工作重点来抓，围绕“重预防、勤排查、强管理、保效益”主题，开展了一系列反窃电行动，取得了显著成效。

一是坚持以防为主，筑牢反窃电防线。深入开展反窃电调研，分析近年来窃电发展趋势，针对窃电行为形式日益多元，手段愈加隐蔽等特点，加强电能计量装置管理，排查治理存在窃电隐患的计量装置，改造计量箱、柜、屏29处。推广应用条形码等新封印155个。加装智能型电子锁具17套。

二是持续加大用电稽查力度，严打窃电行为。建立了“日跟踪、周通报、月总结”的反窃电工作机制，加强反窃电及违约用电工作日常检查和监督，依托营销信息系统、用电信息采集系统等技术平台，实时监控线损波动异常的线路、台区以及电量波动异常的专变用户，对窃电风险较大的“五小”用户，偏远地区的石材厂、小型加工厂等用户实施重点拉网式检查。今年以来共出动用电稽查人员520余人次，检查客户1677户，查处违约用电、窃电用户32户，追补电量8494.1千瓦时，追补电费43553.4元。

三是坚持多方联动，规范用电秩序。联合邹城市公安局开展了为期100天的打击窃电犯罪专项行动，制定《打击窃电犯罪专项行动工作方案》，成立专门工作领导小组和办公室，并在邹城供电公司设立公安局办公室，由两名常驻工作人员指导开展反窃电工作。加强过程管控，建立了反窃电信息通报制度，定期召开部门联席会议、编制工作简报，形成了政企协作、警企联动的常态化机制。

四是突出广泛宣传，维护用电环境。查处窃电行为的同时，充分借助电视、网络等新闻媒体，向社会广泛宣传电力法律、法规，讲解窃电的危害性和违法性，倡导全社会规范用电，并鼓励群众对窃电行为进行举报，共同查找“窃电点”。截至今年9月，印发反窃电宣传单3万份，出动反窃电宣传车30余车次。公司与邹城电视台合作的以“反窃电”为主题的宣传片，对于营造良好的供用电环境起到了积极的促进作用。