

□张治林 张思凯

2016年供暖季已经到来，为切实保障供暖期间全市人民用电安全可靠，国网济南供电公司积极组织开展“暖冬行动”，进供暖企业、进小微企业、进居民社区，将优质供电服务送到客户心坎上，让泉城百姓温暖过冬。

进供暖企业 “体验”用电设施

“配电室内不要堆放杂物，灭火器、防火沙箱要放到醒目位置，鼠药、鼠笼要定期检查投放……”11月14日，济南供电公司工作人员来到济南热电有限公司热源厂，向该厂负责人交待用电注意事项。

11月份以来，该公司主动对辖区内的供暖企业进行现场信息采集，主动了解企业的用电负荷、作业流程、用电设备使用情况，详细核对了专属客户的地址、台区、线路、联系人等台账信息，并按照职责分工公布供电服务联系人的联系电话，及时提供用电服务。

检查人员深入各供暖泵站，配电室、锅炉

房，从供电电源、应急电源、受电设备、运行管理、应急管理等方面入手，着重对配电、变电设备、线路运行状况和绝缘工器具、消防器材配备情况等项目进行隐患排查。对发现影响可靠供电的设备缺陷，及时督促落实隐患整改工作。

目前，济南供电公司及6个县公司逾200多名员工正积极活跃在各供暖企业，并已经完成近20家大型供暖单位的30余项检查工作。

进居民社区 普及用电常识

“大爷，眼瞅着这天气越来越冷了，您用电热毯取暖时不能与人体直接接触，更不能折叠使用……”11月11日，在济阳县曲堤镇杨家

村，济南供电公司彩虹共产党员服务队队员赵彬为该村孤寡老人杨同让送去了电热毯、棉被，不断叮嘱老人注意用电安全问题。

随着天气逐渐转冷，各类取暖设备纷纷加入用电大军。为确保居民冬季安全放心用电，济南供电公司采取图文并茂的方式，把安全用电方面的知识制作成展板和宣传小册子，通过发放资料、现场讲解等，向居民用户宣传安全用电知识，详细介绍空调、电热扇、电热毯及其它常用电器的使用方法和用电注意事项，讲解节约用电的小窍门、小技巧，积极营造健康和諧用电环境。

针对地理位置偏僻或老、弱、病、残等特殊群体，该公司以供电所为单位，依据“结对

子”情况和客户信息档案，组织人员做好送温暖和入户宣传，并对客户的用电线路和取暖用电器进行细致排查，消除安全隐患，保证其温暖度冬。

目前，济南供电公司彩虹共产党员服务队共深入辖区30余家社区、上百个村庄提供供电服务，上门走访孤寡老人40余人，排查用电隐患20余项，发放便民服务卡2000余张，有效为老百姓温暖度冬提供了用电保障。

进小微企业 提供“一对一”服务

11月10日，济南供电公司市场部用电检查人员来到济南四季丰食品有限公司，帮助检查

用电设备，了解企业用电情况，并就厂内年初新建的2000千伏变压器的日常维护与管理给予专业性的建议。

“我们首先从提高业扩报装效率入手，通过建立业扩报装管理中心，建成组织机构扁平、服务流程顺畅、制度标准统一、管理集中高效的市属一体化业扩报装管理体系，持续提升效率效益。同时开辟小微企业业扩报装‘绿色通道’，简化其用电申请流程，实现‘一站式’服务。”该公司营销部负责人介绍说。

针对小微企业资金薄弱、电力设备隐患多、电力技术人员配备不足等情况，济南供电公司还专门抽调骨干技术人员组成企业用电保障队，为企业提供“一对一”服务，要求技术人员24小时通信畅通，做到随叫随到。为提高小微企业供电可靠性，对部分线路进行改造，并架设双电源，为确保在最短时间内完工，施工人员常常早上5点就进驻工地，天黑才收工。

今年以来，济南供电公司先后走访小微企业2000多家，共排查出用电容量问题86项，用电隐患问题942处，制定有效用电方案和节能诊断67份，有效确保了小微企业安全稳定用电。

滨城供电“S+C”提升基层所服务水平

□齐晓冉 韩志伟 左丰歧

11月21日，滨城区最低气温骤降至零度以下，滨城供电公司三河湖供电所党员赵智勇来到三河湖聂家村开展入户走访活动，检查用电隐患，并宣传冬季安全用电常识。这也是滨城供电公司全面而有效提升基层供电所党员服务水平，提出并深化实施的“S+C”五项管理模式的一个缩影。

“S+C”分别指整顿+统一(“Seiton+Consolidate”)：基层党组织和党员队伍整顿统一是实现供电所管理提升、增强基层基础工作效率的基础保障，也是首要管理任务。开展“彩虹亮相”行动。组织供电所支部党员面向党旗宣誓，撰写支部和个人承诺，并用网络载体进行全年展示，接受群众监督。

素养+能力(“Shitsuke+Capabil-

ity”)。开设专业能力提升培训课程，分批次对一线员工和党员进行业务能力培训提升，提高基层服务人员的素养和能力。提升全员爱岗敬业服务基层的能力，形成人人带头做合格党员，做优秀员工的氛围。

学习+竞赛(“Study+Competition”)。扎实开展“两学一做”学习教育，通过“党课竞演”、“指标擂台赛”、等形式，形成“人人都参与，个个有压力”的氛围，积极推行“互联网+”学习模式，搭建起互动学习新平台，实现宣传发动“精、准、全”覆盖，解决党员教育问题，促进党员队伍服务水平提升，打造一支“重实干、勇创新、敢担当、能奉献”的党员队伍，从而提升供电所整体服务水平。

服务+交流(“Service+Communication”)。精细管理，强化“两项服务”，不断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。建立爱心服务档案，及时为困难用户提供关爱，用心服务，践行承诺，走村串户以实际行动为客户提供保姆式电服务。对内强化部室与供电所党员交流，增强服务基层能力；对外增强供电所党员服务客户和民生能力，强化与社会交流。

监督+考核(“Supervise+Check”)。实行“内外联动”民主监督，践行党建管理问题“列表消除法”，各党支部分别召开全体党员专题学习讨论会，逐章逐条学习党章、党纪处分条例。用一个服务标准，对营业窗口服务行为进行规范、对工作人员工作状态进行监控，每周对一周服务情况进行通报。开展“彩虹先锋”党员“考比评”活动，打造“主动式”党员服务队伍，分批次、有计划地选树基层一线先进典型。

青州供电杨连洋：特高压路上的“老黄牛”

□尚红 王伟 张思凯

11月14日，扎鲁特—青州±800千伏特高压直流工程土建工程加紧施工，主控楼基础浇筑已全面完成。该工程是继榆横—潍坊特高压交流工程后，第二条落点潍坊的“特高压大动脉”。工程自3月份取得潍坊国土部门批复以来，以最快的速度、最高的质量完成了389亩农田的民事协调任务，特高压民事协调效率之高在潍坊没有前例。

“工作再忙我也不怕，就怕工程建设沿线的群众不接受。”从事民事工作多年的协调员国网青州市供电公司员工杨连洋说。

55岁的杨连洋参与过多项工程的民事协调，在接手特高压这块难啃的“硬骨头”时，他每天都要到各个项目现场走一圈，看图纸、落实员工到位情况、协调民事难题……

4个月来，杨连洋白天下工地，晚上在办公室挑灯夜战，综合分析民事进展、施工进度、赔偿到位等各类工作。他早出晚归，每日奔波于政府、村委、村民之间，转遍了特高压经过乡镇的田间地头、村民的舍前屋后，整个人脸上白白的皮肤被太阳烤得焦黑，笑起来显得牙齿格外亮白，更没睡过一个囫圇觉，因为重任在肩。

“民事工作就是个苦差事，跑断腿，说破嘴。”谈及民事工作的艰辛，杨连洋坦诚地说。在民事协调中，大棚用户的民事工作算得上是最难啃的硬骨头。为了让老百姓更全面地了解国家政策，杨连洋每周两次轮番到镇政府、学区讲解特高压赔偿政策，并趁下雨、黑天、周末等特殊时间段到村民家做工作。在一次民事协调中，他趁热打铁从早上8点入户一直讲到晚上9点多，完成了6户村民的协议签订。

特高压民事工作自3月份着手准备，仅仅4个月的时间，克服了重重困难，实现了各种新跨越，这与杨连洋和民事协调组每一个人的努力是分不开的。每一个工程建设都离不开评估、协调、动工三个步骤，而民事工作又是重中之重，因为要面对不同的对象和不同的环境，而且部分老百姓无理索要赔偿，不按照规定办事，让人很难说服。为了顺利完成民事工作，杨连洋起早贪黑，为工作尽职尽责，大家都说他是“特别能吃苦、特别能克服”的铁军代表。

沂城街道

三措并施扎实招才引智

本报沂水讯 近年来，沂水县沂城街道牢固树立“人才资源是第一资源”的理念，认真履行职责，创新工作方法，积极做好招才引智工作，努力为街道经济建设提供强大人才支撑。

全面开展人才需求调查。对街道各类企事业单位人才需求情况进行深入调查，全面掌握各行业人才现状和人才需求情况，编制了《人才需求目录》，实行动态管理服务，切实提高招才引智的针对性和实效性。

深入推进人才交流。组织用人单位有针对性地参加各类人才交流洽谈会、高校毕业生见面会，将人才需求信息及时在高校网站发布，推动实现与高校之间人才信息共享，努力引进一批高学历、高起点、高素质急需人才。目前，街道引进A类创业人才1人，B类创业人才7人，B类创新人才18人。

积极做好引智工作。充分发挥街道机关人员人际关系优势，运用各种人脉打通引智脉络。积极开展招才引智政策宣传，形成重视支持招才引智工作的社会氛围，为街道招才引智作出贡献。

(刘洪红)



11月15日，莱芜供电公司输电运检室员工通过“X光”技术对220千伏匀汇线耐张线夹及接续管压接质量进行“X光”透视检测，力求提前发现缺陷。这种探伤技术在莱芜供电公司尚属首次应用，在全省电力系统也是试。

(王宪才)

袁红波：把服务做细管理做精

□赵冀 张思凯

“17年了，纵使时间变迁，面容更迭，唯一不变的是那一盏想点亮万家灯火的心。”这是国网聊城供电公司东昌客户服务分中心袁红波在11月11日获山东电力2016年“十佳服务之星”后的陈述。

袁红波，今年37岁，1999年参加工作，先后从事客户代表、大客户管理员、营业班班长等职务，现任东昌客户服务分中心营销业务专责。“客户需要的，是我应该想到的！尽量让每一个用电客户都能满意。”作为从事营销一线的管理者，袁红波深知，只有在服务举措上不断创新，才能满足用电客户对企业优质服务需求不断上升的期望。她坚持创新实践，切实解决好服务客户“最后一公里”的问题。

2009年，她提出在聊城市城区每个营业厅都设立24小时交费终端；2010年，她提出设立了聊城市第一家“电费社区代办点”；针对农村交费难的实情，她组织员工积极推广社会化代收终端方式，初步实现了电费收取“进村、进家庭”，这一服务新举措相继被《中国电力报》、《山东电力报》报道；她还组织在聊城市月亮湾小区、龙湾小区等39个大型社区

安装自助交费机；今年，她结合国网公司推广的电E宝、掌上电力等“互联网+”新型服务方式，加班加点、主动服务，绑定客户9万余户，彻底解决了客户“交费难”的问题。

“工作需要的，是我应该要做的。”2015年，在聊城供电公司自动化抄表应用率大幅度提升的基础上，她大胆提出变革抄表工作机制，实行抄表三级管控。这一成果的应用，使聊城供电公司抄表应用率在全省率先实现了100%。

“客户少一分顾虑，我们就多一分放心！”为此，她减少花心思，常出新招，使优质服务高潮迭起。为减少线损电力，她研发的“提升供电所线损管理”成果应用以来，减少电量损失920万千瓦时，增加售电收入571万元，长期效益更为可观。作为营销一线管理骨干，袁红波狠抓营销指标管控，9项营销指标列全省第1名。

17年来，她始终奋战在营销服务最前沿，凭借丰富熟练的业务知识和脚踏实地的工作作风，用爱心和真诚服务于客户。她先后获得了山东省电力公司先进工作者、优秀共产党员等多项荣誉称号。所在的共产党员服务队获评“山东电力十佳国网彩虹共产党员服务队”、“山东电力优秀国网彩虹共产党员服务队”荣誉称号。

管理中的功能，使企业在安全生产、电网建设、供电电量、队伍建设、优质服务、精神文明建设等方面均取得了历史性跨越。

突出以人为本，推进企业文化建设。公司结合供电企业生产特点，举办“我为电力安全作贡献”主题职工少儿绘画、书法作品展，为促进企业安全文化落地以亲情之和，谐安全之歌，营造亲情安全氛围，构建亲情安全文化。

强化以德育企，促全员素质提升。开通运营“东明供电”和“德馨天下”微信公众

□柳波 牛海燕 左丰歧

11月16日，从菏泽市总工会传来喜讯，国网东明县供电公司被授予“齐鲁文化大道”品牌创建工作先进单位荣誉称号，该公司党委书记石文秀被授予“齐鲁文化大道”品牌创建工作先进个人荣誉称号。

近年来，东明供电公司坚持以科学发展观统领全局，努力培育和构建具有电力特色的企业文化，把企业文化建设活动融于生产、经营、管理的各个环节，充分发挥了企业文化在

□张英 孙丽梅 左丰歧

为深入推进“两学一做”学习教育，国网桓台县供电公司在203名党员中推出党员积分量化管理，用积分体现党员实绩，让基层党组织对党员管理有了“硬杠杠”。

分内 分外 积分标准精细化。党支部结合运维工作特点，依据“四讲四有”，提出“思想上要超越自我、日常工作要敢做善成、紧急任务要雷厉风行、风险责任要勇于担当”的“四要”积分实施方案，将党员8小时内外、分内和分外事均纳入积分管理，细分政治素质、学习、创新、进取、榜样、效率、责任、奉献8类积分标准、26项评分细则，制作33张合格党员规范卡党员随身带，评卓越型、带头型、合格型、不合格型党员，细化

诸城供电“三个一”创新班组管理

□王晓峰 左丰歧

“客户的满意是我的目标，客户的批评是送给我最好的礼物！”这是诸城市供电公司营业二班员工的座右铭。11月21日，国网诸城市供电公司组织20个基层班组、17个供电所创新开展“一日一读、一周一省、一月一考”的“三个一”工作法，提升班组成员技能素质，诠释“你用电，我用心”的服务理念。

诸城市供电公司营业二班实行的“一日一读”工作法是指：每天通过企业内部信息系统，向员工推送业务学习、心理减压、生活常识等小知识点，供员工阅读、学习；设立图书角，营造良好读书环境，激发读书热情；采取多样、新颖的班组学习活动，大家共同学习《你在为谁工作》、《细节决定成败》等优秀书籍，并撰写心得体会，选择优秀文章张贴在班组园地。

为了看清自己脸上的“灰尘”，今年，诸城市供电公司组织班组进行“一周一省”，即每天“照照镜子”，看自己的美与丑，反思自己的得与失。每周五下班后，班长利用空闲时间对员工一天的工作情况进点

评，班组成员之间进行互评，当面指出当天工作中存在的问题，彼此“照镜子”，及时进行“洗脸”整改。“自省”激发了员工的工作积极性，他们都在暗自“较量”：“明天我的工作要做得更好！”“我一定不能再出现昨天的问题！”日复一日，班组的的管理更加规范，工作更加有序。

该公司以组织各班组成员岗位练兵活动为契机，形成了“一月一考”的常态机制，抓好班组培训，具体为：根据班组特点制定详细培训考试计划，重点针对各项业务知识、电力法律法规和企业有关规章制度及各项方针、政策、文件等理论知识进行培训，并结合结合工作实践，对服务礼仪、沟通技巧、业务技能等进行培训，学习内容定期进行考评，成绩纳入班组月度绩效考核。以考代培，以考促学，通过业务考试发现员工业务知识“短板”，及时改进，提升业务水平。

“三个一”工作法，激发了员工的工作热情，鞭策和促进班组全体成员共同进步，营造了积极向上的工作氛围。”该公司党群工作部班组建设专责顾学清说，如今，每位员工都变得更加敬业，更加热爱集体。

侯镇供电所：平凡坚守树最美形象

□侯建凯 王磊 张思凯

侯镇供电所是国网寿光市供电公司18个基层供电所之一，位于寿光市东北部，北邻滨海开发区，现有职工49人。他们积极转变服务作风，开展特色服务，当好企业客户的“电保姆”，居民和三农客户的“电保姆”。2016年1—9月份完成完成售电量5.53亿kWh同比增长10.02%；回收电费3.78亿元，回收率100%。

2015年2月18日，阴历腊月三十晚上8时左右，侯镇南寨村68岁的歌树彬老人家里突然停电。老人抱着试试看的心理拨打了侯镇供电所留下的便民电话。不到20分钟工作人员就到了，并立即排除了故障。老人紧紧地握着工作人员的手激动不已。在侯镇供电所，类似的例子还有很多。在平凡岗位上默默奉献的他们，没有鲜花，没有掌声，有的只有对工作的挚爱，对电力事业的奉献。

近年来，侯镇供电所先后实行了一周例会、一站式服务、职工去向牌等措施，出台了首问负责制、服务承诺制等一系列制度，使供电所的精神面貌焕然一新。积极开展特色服务，通过“包村负责人亮身份、优质服务进万家”活动，在全所86个行政村302个

供电台区明显位置和集表箱上，以喷刷和张贴的形式将包村负责人的姓名、手机号码及投诉电话等信息公布，以方便居民在最短时间内完成故障报修。

为了更好地服务农业生产和三农建设，侯镇供电所成立了“菜乡彩虹服务队”，开通“电话服务”，设立“电力便民缴费代收网点”，不断探索服务新形式，方便让老百姓用电。

“安全带来幸福，安全创造财富”，供电所走廊上一块块的安全警示语和每天上班前、出工时看到的大厅中甜蜜的全家福，是职工们战胜困难，遵守安全制度最强大的精神支撑。这种让安全文化走进职工家庭又返回职工心坎的做法，激发了职工对家庭、对幸福的责任感，增强了遵章作业、安全生产的自觉性，使作业人员真正实现了从“要我安全”到“我要安全”再到“我能安全”的逐级提升。

“群众常讲干啥像啥，作为在生产一线的首层供电单位，安全、可靠供电是我们的首要责任！”这句话不仅提醒了他们工作中要履职尽责，也化作了他们自己的行动准则，用心践行提供优质电力服务保障的庄严承诺。

贫必扶、有求必应”的帮扶体系，开展“冬送温暖、夏送清凉”、“金秋助学”等活动。

准确把握企业文化内涵，扎实推进企业文化建设。公司高度重视职工文化建设与职工书屋的创建与完善，被全国总工会评为“全国职工书屋”称号。充分发挥“职工书屋”的文化功能，引导职工养成“爱读书、读好书”的良好习惯，使其成为公司员工汲取知识、提升素质的精神乐园。

企业文化建设工作是凝聚职工思想，提高职工素质，展现企业形象，扩大企业社会影响的有效途径和根本保证，对建设高标准的“一强三优”现代化供电企业有着重要的现实意义。企业文化建设增强了企业的凝聚力，进而激发了职工创新、创业的工作热情，在企业文化的感召和指引下，公司不断发展进步，迈上一个又一个新的台阶。