



莱芜供电“电E宝”助力冬季车展
12月6日，由莱芜供电公司冠名的“电E宝”杯2016冬季车展暨鲁中车在莱芜市会展中心拉开帷幕。工作人员将“电E宝·交费宝”和“电E宝”交费送好礼等传单、海报向参展人员发放，详细介绍了活动内容及奖品领取方式，最大限度地让客户了解并享受到优惠政策。(徐辉 王完才)

博兴供电 带电作业助力农田水利建设

□张玉同 周昕 左丰岐

12月2日，国网博兴供电公司实施带电作业，为10KV庞郊线伏邵支线#31杆伏邵村新上农田水利惠民工程配变接火。这项工程说来简单，但具体实施过程中难度却很大。因为，如果采取停电施工的话，将对整个区域造成大面积停电，影响居民生产、生活；而如果进行带电施工，对安全措施的要求则十分严格。博兴供电公司作业人员为配合农田水利改造工程顺利推进，同时保证线路相关企业及居民正常的生产和生活用电，根据省公司“能带不停”的原则，在具体作业中强调落实“能实施带电作业的保证一律实施带电作业”。

由于农田水利工程带电作业地点多在野外田地，车辆无法靠近，作业人员需要携带带电作业器具徒步到达施工地点。在实施工程前，带电作业人员就提前对已安装完成的农田水利配变进行现场勘查、分析现场危险点、制订安全可靠的带电接火施工方案，绝缘斗臂车不能进入的积极采用绝缘平台作业，并及时安排带电作业计划。有些线路是新改造的绝缘导线，需要带电削开绝缘皮，执行一个单独的带电断接引线路任务，作业人员就需要登杆操作近两个小时。

再一次对绝缘工具进行现场绝缘监测后，两名作业人员头戴安全帽，穿上绝缘工作服，戴上绝缘手套，登杆正式开始实施带电作业，现场工作负责人和专责监护人聚精会神地严密监护，并不时发出提示指令，各项作业流程井然有序地进行着。在工作过程中，带电作业人员克服了器具多、任务重、强度大的困难，加班加点，在保证施工安全和质量的前提下，提高工作效率，在最短的时间内完成作业，加快推进农田水利惠民工程的实施，保证群众农业生产安全可靠用电。真正把该项目打造成一项惠民工程。

据了解，博兴县2016年农田水利惠民改造工程涉及9.5万亩农田，新建提水泵站27座、水泵站66座、新建10KV线路10.23公里、敷设低压电缆9.2千米、新增配变30台。现农田水利改造新上配变已经基本安装完成，急需接火投运为农田灌溉。截至目前，公司带电作业共为农田水利惠民工程已安装完成的26台配变接火，保证了农田水利惠民工程稳步推进，获得了当地政府和人民群众的称赞。

沂源南麻供电所 专项检查冬季交通工具

□孙兆军 徐君

寒冷的冬季是交通事故高发期。为认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，认真查找交通工具安全上存在的隐患，切实加强交通工具的安全管理，11月3日，国网沂源县供电公司南麻供电所对职工交通工具进行了安全运维检查。

一是认真落实车辆安全管理责任。坚持“所长一手抓、安全员监管、人人监督”的方针，建立供电所交通安全管理体制，与职工签订安全责任书，实行考核责任制，坚决遏制车辆交通事故的发生。

二是严格执行戒酒令。职工上班期间严禁饮酒，不管是日常工作出发、值班期间、上下班期间等，严格实行戒酒令，坚决杜绝酒后驾驶，坚决杜绝侥幸心理，对违反者按经济责任制进行考核，通报批评。

三是实施限速。在交通宽敞的路段，限速50公里，最大不超过60公里，在道路偏僻的路段、弯道、下坡、上坡、大风雨天，要求时速不超过30公里，实行人人监督。

四是抓源头、抓基础。通过深入细致的政策法规宣传教育和对摩托车实施分类管理，敦促职工办齐牌证手续。对手续不全者不准上路，没有牌无证、无责任保险的摩托车职工感到压力，从而自觉、主动完备牌证、保险手续，取得驾驶资质。

五是组织职工进行交通安全集中学习、培训，让职工详细了解道路交通知识，掌握交通安全法律法规。对参加业务培训的人员专业技能学习等情况进行考试，全部达到合格。同时，要求每位职工严格执行每周的“周安全例会”和安全监察部的例会制度。

六是定期检验。驾驶证、行车证按交通车辆管理规定定期到交通管理部门审查、检验。南麻供电所每月组织一次对职工车辆、摩托车进行安全检查，看车况、检查点火系统、制动器、链条、轮胎、转向灯、前后照灯、喇叭等。结合安全性评价手册的要求，坚持“自查自改”“边查边改”“严查严改”的原则。

为了职工及其家人的幸福、为了企业的安全生产，沂源县供电公司南麻供电所时刻密切关注车辆动态，建立安全预警机制，将职工车辆安全管理纳入常态化，并将该项活动持续开展下去，切实达到职工“高高兴兴上班，平平安安回家”的安全状态。

郭屯煤矿餐厅告别垄断经营

本报郭屯讯 “餐厅对外承包窗口开业后，相比之前我们吃的饭菜花样多了、价格也实惠，更用不着像之前那样排队打饭了。”菏泽煤电公司郭屯煤矿职工餐厅对外承包窗口自11月30日正式开业以来，真情为职工群众做好餐饮服务，一时间成为颇受大家关注的话题。

公司党委书记、董事长、总经理管清向，党委副书记、纪委书记、工会主席李安平及该矿在家班子成员，经常到餐厅了解对外承包窗口的饭菜花样、服务质量等情况，并叮嘱餐厅服务人员做好餐饮服务工作，让员工切实得到实惠。

餐厅自主经营和对外承包两种方式并行的新格局，彻底打破了矿区原先垄断经营模式，不仅让职工吃上了更廉价的饭菜，而且缓解了集中就餐时间排队长队现象，促进了餐厅服务、卫生管理等工作全面提升。(张璞 杨以龙)

莱州供电新缴费方式方便客户

本报莱州讯 “今后不用出门随时随地可以交费，只需在手机上安装‘电E宝’，真正省心、省力、省时、省事。”12月6日，国网莱州供电公司营业厅工作人员向前来咨询的客户介绍手机绑定“电E宝”。

为了更加方便快捷地开展查询和缴费等业务，推广国家电网的便捷服务，莱州供电公司积极开展多种电子查询及缴费渠道的推广应用工作，把掌上“电E宝”、95598网站、彩虹营业厅等业务告知前来办理业务每一位用户，引导客户下载并完成用电户号绑定，使客户实实在在体会到用手机查电费、电量、用电知识等信息的便捷之处。(赵冬 赵瑛)

莱州市供电公司绿色电能服务万家

11个月替代电量1.1亿千瓦时

□赵冬 袁文秀 左丰岐

“经过供电部门的引导，我们将此前冬季燃煤供暖改为地源热泵供暖，供热效果真不错，满足了500多户居民的供暖需要。”12月5日，莱州幸福佳园物业公司负责人对供电公司营销部专工王俊鹏表示感谢。今年以来，莱州市供电公司积极开展电能替代，前11个月累计完成替代电量11097万千瓦时。

莱州市供电公司在全市范围内大力宣传实施电能替代，积极倡导“以电代煤、以电代油、电从远方来”的能源消费新模式，提升全社会和电力客户的认知度。

金乡供电 精准发力实现企业发展新突破

□侯成旭 左丰岐

11月21日，国网金乡县供电公司召开专题会议，传达学习省公司宣贯十八届六中全会精神，传达学习省公司宣贯十八届六中全会精神，明确“四个强化”工作要求，坚持问题导向，精准发力，加快电网建设、加强安全生产、精细企业管理、提升优质服务，有效实现企业发展新突破。

坚强电网固基础。持续跟进“山西—江苏”±800千伏特高压、500千伏金乡输变电工程，不断加强属地协调任务。快速推进第一、二批机井通电和小城镇(中心村)电网改造升级工程。强化用户设备管理，强化双电源管理；强化反馈电源管理，在公司和客户“双赢”上转变观念。

严抓细管保安全。深化“情緒安全”，疏导浮躁心态和思想问题，以人本管理助推安全发展。强化“一抓、一盯、一保”(抓好“三种人”，盯紧周边的人，加强自我保护)，全面加强风险管控，抓实施工现场安全。以本质安全为目标，狠抓基层、基础、基本功，全方位保障安全工作可控、能控、在控。深入开展“三查三强化”、安全大检查等活动。开展安全生产知识培训日提升竞赛，定期组织安全教育培训、“三种人”(安规)考试，确保考试合格率100%。

□夏龙臻 张思凯

“多亏了供电公司帮忙安装，维护光伏设备，这个季度发的电可不少啊！”11月18日，鄆城县左营乡宋垓村光伏农户宋大爷一边从国网鄆城县供电公司营销部工作人员手中接过光伏发电结算明细及增值税发票，一边兴奋地说。鄆城供电公司2016年的精准扶贫工作中，积极履行国企社会责任，争当扶贫工作“排头兵”，做到真扶贫、扶真贫，为老百姓办实事、做好事，真正把贫困户扶起来，让贫困户乐起来。

“光伏扶贫”是一项经济实用的扶贫项目，既能减少和替代化石能源消费、保护环境，又能为贫困户带来收益。鄆城县

“通过对我州主要行业的分析，我们确立了以工业生产中的机械铸造和塑料加工、农业生产中的水产养殖和生活用电中的集中采暖作为电能替代工作重点。”莱州市供电公司党委书记、副总经理宋士通说。铸造业是莱州主要用能行业，传统铸造行业多采用焦炭加热，电能替代潜力巨大。莱州市供电公司上门服务企业，把峰谷分时电价、环境治理等政策讲透，促成客户对“冲天炉”等落后的非用电设备进行投资改造，年度替代用电负荷3.2万千瓦，电能替代电量约6000万千瓦时。

“精细管理提效益。推进“123”工作法，通过“一晾晒、二说清、三考核”，逐步建立起一整套直面问题、正视矛盾、奖惩分明的精细化管理模式。扎实开展班组对标百日提升竞赛，依托“123”晾晒平台和综合监控室，强化对标看板、大讲堂、“月分析、周调度、日管控”常态管理。强化学习培训，在提升设备水平的同时提高队伍知识水平。加强班组对标责任意识，不断提高责任心和使命感，增强团结协作意识，克服人为因素造成的问题，不断提升企业科学管理水平。

真情服务惠民生。推行真情服务理念，把“亲情交流、与人为善、真情服务、与工唯好”作为全体员工的座右铭。坚持把服务项目落地、企业发展放在突出位置，主动对接全县重点工业项目、城建工程，全员树立“马上就办”理念，开辟绿色通道，确保了用户快速送电、快速投运。实施业扩工程即时勘察，工程全过程监督和重点工程主动对接机制，全力打造业扩工程“一站式”服务，切实做好供电服务“最后一公里”。

□张新国 张思凯

滨城供电 打造群众满意基层党员队伍

今年以来，国网滨城供电公司结合“两学一做”学习教育，运用“起承转合”熔炼法，将党建工作同企业发展相融合，通过自上而下发起，由内而外带动，继承弘扬优秀文化，创新工作思路，转变工作作风，从管理、文化、作风、服务等多个方面熔炼党员队伍素质，打造群众满意基层党员队伍。

鄆城供电 精准扶贫“电”亮百姓致富路

委、县政府将“光伏扶贫”作为帮助贫困家庭改善家庭生活条件的有效手段，不断加大光伏扶贫力度，取得了良好成效。该公司积极服务精准扶贫光伏发电项目，开辟绿色通道，从业务受理、现场勘察到装表接电、并网入网实施“一条龙”服务，详细了解扶贫光伏发电的装机容量、发电量及设备安装地点等情况，根据每位用户制订出配套的光伏发电项目接入系统方案。对光伏扶贫项目的安装、调

试、并网工作，选派专人全程跟踪服务，同时，对已并网用户开展延伸服务，不定期上门服务检查维护发电设备，了解用户需求，为用户讲解光伏设备后期维护及电费结算方式等知识，保障用户光伏设备安全稳定运行。

“双联双创”是菏泽市开展的以“单位联村(社区)、干部联户、创建村级服务型党组织、创建群众满意工作业绩”为主要内容的联系服务群众活动，最终目的是

常用户明细说。普查以系统大数据为依托，用电检查人员每天筛选通报报损异常台区，并定期对农排大电量、居民大电量、居民“0”电量、电量突增突减、三相电压或电流不平衡等用电异常进行筛选汇总及现场核查，真正做到了发现异常及时处理，为公司挽回了经济损失。截至11月30日，临清供电公司共查处窃电及违约用电177户，追补电费和收取违约使用电费81万余元。

在年终冲刺的关键时期，不仅营业普查扎实开展，营销多项重点工作任务均超前完成；老旧表箱工程改造结束；积极推广电子服务方式，实现电子化服务超过20万户；完成三个小区2036户“多表合一”建设；10月份完成智能充电桩建设，截至11月底电能替代电量达到2.7894亿千瓦时；业扩提速提质，实现业扩全流程实时管控线上流转等等。

下一步，公司将持续保持高压态势，并联合政府、公安部门建立政警企联合打击窃电的长效工作机制，严肃查处窃电及违约用电行为，维护正常的用电秩序。同时在2017年将积极应对电力体制改革，进一步提高对供电服务工作重要性和紧迫性的认识，做到主动服务、超前服务。

一元钱的电费滞纳金来到营业厅“讨说法”。咨询员张晓晓微笑着把老人引至接待室，一边为老人端上一杯热茶，一边认真倾听老人发泄种种的不满。得知老人行动不方便、缴费网点远的情况后，张晓晓破例承诺，以后每月定时上门收取电费。老人被真诚打动，不仅缴了电费和违约金，事后还专门打了服务热线95598表扬她。

亲情化服务是营业厅的另一项特色。她们视客户为亲人，麻烦自己扛，不让客户受难为。

去年寒冬腊月的一天，顾家园村一位中年客户到营业厅缴纳电费，发票打出来后，才发现兜里的钱还差30元。收费员尤君掏出30元钱，替他补足了电费。有人问

先后完成东环路和莱海路两座快充充电桩，并在全市各镇街建设离散充电桩。“我们将加强内部管控，从电网建设、业扩服务和客户管理等方面，提升供电和服务能力，保证电能替代工作的有效实施。”莱州市供电公司副总经理赵晓东说。该公司在科学进行电网规划和电网建设的基础上，有针对性加强了电能替代所急需的中低压项目建设，满足电能替代需要。同时建立电能替代项目工程“绿色通道”，提供“一站式”服务，做好相关客户项目的安全检查和跟踪服务，消除客户用电的后顾之忧。

定陶供电 “抓三层促三力”全员普法

□王立军 李海豹 左丰岐

国网菏泽市定陶区供电公司积极推进“三全五依”法治企业建设过程中，抓住领导层的核心层，突出全员普法教育的关键层，全面推进社会普法宣传的传递层，增强工作针对性，提升工作质量。2016年11月，定陶供电公司荣获菏泽市“六五”普法先进单位。

抓住核心层，生发原动力。自“六五”普法工作开展以来，定陶供电公司认真贯彻“六五”普法规划，成立了“六五”普法依法治理工作领导小组和工作小组，明确专人负责“六五”普法日常工作，形成了主要领导亲自抓、分管领导靠上抓、主管部人牵头抓、一级抓一级、层层抓落实的工作格局。科学制订了公司《“六五”普法依法治理规划》和《普法依法治理工作实施方案》，结合公司“法制企业建设年”活动，定期组织员工学习《电力法》以及相关法律法规，保证了普法工作的扎实开展。

突出关键层，普法添活力。定陶供电公司扎实开展法制宣传教育，结合点多、面广、线长的特点，有计划、有组织、有步骤、分层次地开展了“六五”普法工作。“六五”普法期间，共举办培训

班15期，培训人员1600余人次，组织法规考试11次，参考职工600余人次，合格率

达到100%。公司还组织员工系统地学习法律法规，将法律与主营业务结合起来，通过提升全员法治意识和能力解决企业运营中的实际问题。扩大辐射层，增强影响力。定陶供电公司面向社会，积极开展“法律六进”便民志愿服务活动，举办电力法规宣传36场次，深入农村、企业和学校宣传12次，发放宣传材料5万余份。通过大力宣传电力法律法规和安全用电常识，形成了多形式、全方位的法制宣传教育格局。积极开展“12·4”法制宣传日等主题活动，设立咨询台，现场为广大用电客户进行法律法规的宣传，将电力设施保护知识做成丰富生动的宣传单和宣传册进行广泛发放，让广大客户耳目一新，使依法用电观念深入人心。

全国“青年文明号” 国网临沂供电公司营业厅 五年窗口服务“零投诉”

□刘克升 丁玲 张思凯

走进临沂供电公司营业厅，宽敞亲切的营业大厅，服务人员甜美的微笑、亲切的问候，让客户切实感受到家的舒适和温馨。营业厅的15名员工，平均年龄26岁，是清一色的娘子军。她们坚守三尺柜台，服务临沂城区123万户电力客户。这个班至今已连续5年实现窗口服务“零投诉”，连续18年保持全国“青年文明号”。全国“五一”巾帼标兵岗、全国电力行业用户满意服务明星班组、国家电网公司百佳客户满意服务窗口，这些沉甸甸的奖牌，见证了她们用心沟通和用爱服务的足迹。

今年6月份，临沂市喜盈门食品公司到

营业厅营业员更换电费发票。细心的营业员尤一斐发现，该客户电费3万多元，高峰时段电量占多数。下班后，尤一斐专门赶到客户配电箱，把峰谷分时划分表交给客户，建议客户科学安排生产班次。客户第二个月就节约了4千多元的电费支出！

“没有不对的客户，只有不周到的服务。”这是营业厅的座右铭。她们积极推行“五个一”服务模式，对不同客户总是一张笑脸相迎，一声礼貌问候，一把椅子让座，一腔热情办事，一声温馨话语送别。每天早上提前半小时开始营业，下午延迟半小时服务时间，用诚挚的笑脸、温馨的话语，真诚的服务打动客户的心。

今年10月份，苗庄社区一位老人为了

营业厅营业员更换电费发票。细心的营业员尤一斐发现，该客户电费3万多元，高峰时段电量占多数。下班后，尤一斐专门赶到客户配电箱，把峰谷分时划分表交给客户，建议客户科学安排生产班次。客户第二个月就节约了4千多元的电费支出！

“没有不对的客户，只有不周到的服务。”这是营业厅的座右铭。她们积极推行“五个一”服务模式，对不同客户总是一张笑脸相迎，一声礼貌问候，一把椅子让座，一腔热情办事，一声温馨话语送别。每天早上提前半小时开始营业，下午延迟半小时服务时间，用诚挚的笑脸、温馨的话语，真诚的服务打动客户的心。

今年10月份，苗庄社区一位老人为了

营业厅营业员更换电费发票。细心的营业员尤一斐发现，该客户电费3万多元，高峰时段电量占多数。下班后，尤一斐专门赶到客户配电箱，把峰谷分时划分表交给客户，建议客户科学安排生产班次。客户第二个月就节约了4千多元的电费支出！

“没有不对的客户，只有不周到的服务。”这是营业厅的座右铭。她们积极推行“五个一”服务模式，对不同客户总是一张笑脸相迎，一声礼貌问候，一把椅子让座，一腔热情办事，一声温馨话语送别。每天早上提前半小时开始营业，下午延迟半小时服务时间，用诚挚的笑脸、温馨的话语，真诚的服务打动客户的心。

今年10月份，苗庄社区一位老人为了

营业厅营业员更换电费发票。细心的营业员尤一斐发现，该客户电费3万多元，高峰时段电量占多数。下班后，尤一斐专门赶到客户配电箱，把峰谷分时划分表交给客户，建议客户科学安排生产班次。客户第二个月就节约了4千多元的电费支出！