

“线上全天候受理，线下一站式办电”

——莱芜供电公司开展互联网+高品质服务纪实

□王宪才 左丰歧

今年以来，莱芜供电公司以客户需求为导向，搭乘“互联网+”快车，打造智慧电力综合服务平台，最大限度为客户提供高效、快速、便捷服务，使服务响应速度和水平得到了进一步提升。

线上全天候受理

李春昌是山东鸿基精密机械有限公司的机电负责人，去年10月初申请的高压新装用电申请，让他直观感受到了电力服务的便捷和高效。

“手机上就能操作，给我们省了不少精力和时间。”李春昌说，以往申请用电，要先赶到供电营业厅办理，万一资料不全还得再跑回来。现在，点点手机就可

提交办电申请，供电工作人员会主动联系预约上门服务。

今年以来，莱芜供电公司积极推广“掌上电力”APP、95598网站、电e宝APP等电子渠道，推出新装办理、电费支付、故障报修等线上营销服务。

莱芜供电公司还同步开展了包括流程“精”“简”“并”等在内的一系列优化工作，最大限度地为客户提供方便。

业务信息透明公开

业务办理到哪个环节，也可以通过“掌上电力”APP查询。据介绍，办电中的受理、供电方案编制、竣工验收，到用户侧接上电，乃至供电公司归档等各环节，客户均可以在“掌上电力”APP上查询办理进度，还能发起业务催办，及业务

满意度评价。

莱芜供电公司营销部主任元勇告诉笔者，公司高度重视客户反馈信息，对于业务催办及评价不满意的，将有专人进行问题解答及问题溯源分析，并整理形成典型问题库警示借鉴，倒逼业务办理进程的加速和服务质量的提升。

信息公开透明体现的是服务者的自信。据分析，莱芜供电公司通过优化再造服务流程，开展网上办电，让电力服务效率得到进一步提升。以居民申请办电为例，原先从居民提交申请到居民家中通上电，平均用时约2.8天，如今最短可达到24小时内送电。

大数据分析降低企业成本

“互联网+”让电力服务更高效，也

更透明。莱芜供电公司还充分运用大数据技术，主动为企业用户量身打造优化用电方案，降低企业用电成本，减少支出，用实际行动践行“你用电·我用心”的服务理念。

莱钢集团金鼎轧辊有限公司年产值近1.5亿元，用电需求量大。前段时间，企业经过设备节能改造，减少了用电。里辛供电所工作人员在跟踪企业用电量变化时发现，由于配变容量与实际用电量差距较大，导致基本电费占总电费的支出比率较高。

彩虹服务队队长郑金升分析认为，企业如调换容量小一点的变压器，这样可以减少基本电费支出，降低生产成本。莱钢集团金鼎轧辊有限公司接纳了该建议后，每月可节约7.44万元，每年就可节省支出近90万元。

兰陵供电智能升级综合服务能力

□王清敏 左丰歧

今年以来，国网兰陵县供电公司坚持以市场为导向，以客户为中心，强化品牌营销和价值营销理念，优化营配末端协同，持续提升“大服务”机制应用，着力提升快速响应客户需求的综合服务能力。

兰陵供电公司把响应客户需求作为第一要务，发挥主观能动性，配合临沂供电公司研究建立集营配调资源协调和业务运转于一体的供电服务指挥中心，高效调配服务资源，及时响应客户诉求。优化业扩

报装组织管理模式，充分整合发展、运检、调控、设计等内部业务资源，提供“一站式”报装服务，让客户快接电、早用电。公司试点推行现场服务营配合一模式，实现营销作业一次性现场办结。

他们完善大客户“三定”服务机制，建立服务档案库，细化服务措施，完善客户经理制，为星级客户量身定制节能服务、用能管理、设备代维检修、设备租赁等“一条龙”综合服务，提升客户价值感知。建立各级领导定期走访大客户机制，及时对接需求、改进服务。充分发挥能效服务网络小组作用，主动为大客户提供节

能诊断，引导客户采用新型节能技术和设备，指导客户进行节能技术改造，优化用电模式，实现节能降耗增效。超前分析、积极引导符合条件的客户直接上平台交易，扩大交易规模，降低交易成本，让用电企业直接受益。

主动服务，当好客户的“电医生”。持续开展客户侧用电安全隐患排查治理，定期开展重要客户名单梳理，持续开展重要客户用电安全性评价，针对客户侧用电安全隐患，确保“服务、通知、报告、督导”到位率100%。建立重要客户“一户一档”管理台账，按照“一户一

案”的原则，制订重要客户应急预案，提高客户在事故状态下的风险应对能力，确保客户用电安全。积极开展进企业、进社区、进村庄服务活动，宣传安全用电、科学用电常识，帮助客户开展用电安全隐患排查治理。

推进新型业务价值创造。充分发挥电能替代产业发展促进会作用，加快构建全社会电能替代推进体系。积极拓展跨界增值服务，加速推进“多表合一”采集建设标准落地，完成采集接入3500户。加快充电设施布局，探索公交充电站、城市快充站合作运营模式。

黄岛供电王鹏 援建藏区 无悔奉献

□张彩虹 张思凯

2016年5月，国网青岛市黄岛区供电公司援藏干部王鹏，带领青岛供电公司援藏帮扶团队，肩负着青岛供电公司党委和全体职工的嘱托，对口帮扶西藏日喀则萨迦县供电公司。

萨迦县海拔4468米，比日喀则市区高出600米，全年平均含氧量仅有内地的48%左右，沸点只有78°。因为不适应高原气压低、缺氧、紫外线强烈以及昼夜温差大等恶劣环境，抵达拉萨第一天，援藏帮扶团队成员均出现了头疼、胸闷、恶心等不同程度的高原反应，王鹏尤其严重，不停地呕吐加上剧烈的头痛，使他连续多日厌食失眠，但他凭借坚强的援藏信念和意志力，与同伴们彼此关怀、互相鼓励、携手应对，利用一周的时间共同克服了这进藏“第一道关”。

进入萨迦，王鹏挂职萨迦县供电公司副总经理，他和援藏同伴们很快进入了工作状态。他通过查资料、深入现场走访等方式，了解萨迦供电的情况，带领团队制定详实的全年帮扶计划，起草运检、营销和综合近40项制度文件。

萨迦电网基础薄弱，为尽快解决萨迦“低电压”“过负荷”等用电问题，

王鹏带领工作人员深入基层调研，统筹地方政府建设需求和“三农”用电需求，扎实推进农网升级改造。萨迦的乡与乡之间距离甚远，山路崎岖路面颠簸，车辆抛锚是常有的事，给现场勘察增加了难度。2016年8月的一天，王鹏在一次下乡勘察时，竟途遇两次泥石流冲断道路。他们驱车17个半小时，跑了400多公里，直至凌晨2点半才返回驻地。昼夜巨大的温差，即使他坐在车里，穿着冲锋衣和秋衣秋裤，也早已被冻透了。

离家万里，不能照顾家里，是王鹏最愧疚的。进藏不久，75岁的母亲突发脑梗，被送进医院。为了不让王鹏担心，妻子没有告诉他，默默承担起家里的重担。王鹏的女儿今年10岁了，因为联系少，父女俩的感情变得越来越淡，有时女儿甚至不接自己的电话，这让他感到十分难过，“女儿的反应我可以理解，援藏结束后，我回家得多陪陪她。”说这话时，王鹏的泪水在眼眶里打转。

进藏近一年，西藏日报、新华网和国家电网头条等媒体曾先后报道了青岛供电公司援藏团队在藏区的工作和生活，给予王鹏和伙伴们很多褒奖和鼓励。



济南炼化开放日 开启智慧能源之旅

□左丰歧 韩明丽

4月21日，济南炼化启动了以“走进绿色石化，探秘智慧能源”为主题的公众开放日活动。当天，中国石化开放日活动在24座城市的30家所属企业同时启幕。这是迄今为止我国工业企业中规模最大的公众

开放日活动，也是央企中首个品牌化公众开放日活动。

据了解，济南炼化自2013年开始举办公众开放活动，至今已举办46期，接待参观者2000多人次。今后济南炼化每月至少组织一次“公众开放日”活动，让更多公众了解绿色能源的诞生过程和应用。

牟平供电积极服务确保春灌用电

□刘塑 左丰歧

4月17日，国网烟台牟平区供电公司彩虹党员服务队正在为牟平区高陵镇侯家庄村排灌设备进行电力检修。针对近期小麦陆续进入返青期需水量大的实情，牟平供电公司把春灌保电作为当前一项重要任务来抓，采取多项便民惠民措施，把电力服务送进田间地头，保证当地农民夏粮丰收。

为了更好地服务麦田浇灌，牟平供电公司开辟春灌用电业扩“绿色通道”，及时提供临时用电、施工用电和

正式用电，积极为村民春灌用电提供服务。该公司在各供电营业窗口开设春灌用电专柜，对春灌春耕等用电业务办理手续全面简化，一路开“绿灯”。同时，该公司做好涉及农业灌溉乡镇、村走访工作，主动超前做好提水、引水用电服务，对重点部位、重点工程提供应急、保电服务。加强春灌用电高峰期间服务热线和供电抢修工作管理，优先处理农业抗旱排灌用电故障报修，做到出动迅速、抢修及时。该公司彩虹党员服务队深入春灌一线对农田排灌低压线路及设备实行不间断巡视，检查、维修用

电线路和农灌设施，随时为群众提供春灌用电服务，保证农民可靠用电。

牟平区观水镇是著名的苹果盛产地。在过去，因为果园多半在山坡上，观水镇刘家沟村里的近百户果农抢用一眼电井，村民只能通过人力搬运、排队抽水等方式浇地，果农们白天地下干活，半夜还得爬起来挑水、抢水，苦不堪言。

2016年以来，牟平供电公司把农村机井“井井通电”工程作为该公司“十三五”新一轮农网改造升级的重大惠民工程，从根源上解决农民灌溉问题。工程建设期间，牟平供电公司统筹协调解决工程

实施过程中出现的各类问题，全力保障工程的质量和进度。截至目前，辐射牟平全区14个镇街的第一、二、三批共9项“井井通电”工程，共投资3100余万元，新建、改造10千伏线路51.42公里，0.4千伏线路38.74公里，共新增灌溉台区185个，新增变压器容量22300千伏安，可满足全区1430眼灌溉井的用电需求。

“现在排灌用电这么方便，电压也稳定了，蓄水也充足了，今年俺家的苹果一定能高产！”观水镇刘家沟村村民老王站在自家果园边，望着汩汩而出的井水开心地笑了。

心系农民服务农业增产增收

——记国网寿光市供电公司工程公司圣城分公司工程班

□孙星 左丰歧

国网寿光市供电公司工程公司圣城分公司工程班主要承接寿光市政府“四大惠民工程”之一——农业电力资产改造。2014年9月班自成立以来，共完成716个村1756台配变及29个安全用电示范村的改造任务，连续实现7个“百日安全”、8个季度“零投诉”。

2016年7月12日6:40寿光农业电力资产改造首次登上中央电视台《朝闻天下》节目：为改善农村浇地难、大棚灌溉不便的问题，圣城公司现已完成716个村的农

业台区改造，农业改造工程的实施真正为农村解决了灌溉难题，为农民增收增收创造了有利条件，老百姓都说办了件实事、好事！

为了做好这项工作，工程班加强全员《安规》培训，形成教育培训常态化；通过严把外协施工队伍入场关，加强对其施工能力综合评审，提高了外协施工队伍的整体素质，实现了外协施工队伍管理“无差别”。

根据施工条件、地理环境等绘制施工现场“一图通”。作业现场规范材料堆放区、工具堆放区、废品回收区、围栏设

置、警示牌摆放、标准化看板使用。通过提炼反违章“八步分析”法、“手口示意”法，加强现场安全、质量管控，未发生安全责任事故，实现了安全措施标准化管控，确保了农业工程施工质量及进度。

积极开展班组“大讲堂”活动，通过部门交流、聘请讲师授课等方式，将“大讲堂”活动开展到实际工作中，2016年，在寿光供电公司班组大讲堂冠军赛中夺得“金牌讲师”、“金牌课程”两个一等奖，在潍坊供电公司集体企业“大讲堂”冠军赛中取得第一名，在潍坊供电公司“大讲堂”争霸赛决赛中夺得“金牌讲

师”二等奖、“金牌课程”二等奖。

正是因为班组成员们不分昼夜的一心付出，他们工作才得到了这么多肯定。为了确保各项工程的顺利推进，班组成员一直放弃节假日，加班加点，深入田间地头，保质保量地解决了后牟村、徐家村等716个村农业用电困难，让农民用上了放心电。此外，班组成员还未雨绸缪，针对节日期间用电问题，在春节前走进大型企业了解用电情况，帮助企业解决生产过程中存在的实际用电困难，确保节日安全供电和正常生产，得到了企业负责人高度评价。

钟洪建：“战斗”正未有穷期

□孔渝英

外人眼中，他好像有点内向、默默无闻，但熟悉的人都知道，他思维敏捷、对工作严肃认真，他就是国网昌乐县供电公司配网抢修指挥班班长钟洪建，用自己的工作历程彰显出新时代电力员工的青春风采。

2007年，钟洪建走出象牙塔，满怀青春热情投身到供电所一线班组中从事线路施工工作。两年后，钟洪建来到公司检修工区从事继电保护专业。为了当好电网的“好医生”，钟洪建从吃透图纸到更换分闸线圈到独自完成消缺，再到后来，作为主要负责人，带领二次人员完成110千伏变电站新建工程施工的保护联调及送电过程中的二次保障工作，共负责完成了2座110千伏变电站和4座35千伏变电站新建工程施工工作。

作为青年员工，钟洪建在同事眼中总有使不完的劲，在完成本职工作的基础上，他还利用业余时间积极参与创新，获得多项创新成果。他参与的《变压器油室密封取样的研制》荣获潍坊市优秀QC成果一等奖；其所在的“新大陆”QC小组被评为2015年山东省优秀质量管理小组，《自吸式脚轮》、《棒式绝缘子导线固定夹》等2项成果获得实用新型专利。

2013年2月，钟洪建来到电力调度控制中心工作，2014年1月，被任命为配网抢修指挥班班长，承担着全县20万户的抢修指挥工作。作为客户报修服务指挥中枢，秉承着“少停电、不停电、用好电”的服务理念，第一时间获悉电网故障，构建标准化的抢修服务流程。2016年，共受理抢修工单1088笔，平均抢修时间为38.4分钟/笔，同比缩短30%。

钟洪建带领班组负责完成地县一体化EMS系统、配网自动化DMS系统、调度数据网及二次安全防护等主站系统的部署，以及日常运维工作。还结合工作实际和公司“五大管理工具”，对“四大体系”进行逐项梳理和落地融合，塑造了“三精、三细”（精细、精准、精确；细化、细心、细致）班组文化，营造出和谐、聚力、奉献、创新的工作氛围。2015年，钟洪建所带领的班组，在班组建设中被山东省电力公司评为标杆班组，2016年被潍坊供电公司评为“工人先锋号”。他先后获得省公司“金种子”优秀班组长、潍坊供电公司优秀班组长、昌乐县供电公司优秀青年、先进工作者等荣誉称号。

成武供电做好光明守护者

□李庆瑞 张思凯

由于历史、体制等方面的原因，成武电网原有生产设备基础比较薄弱。基于这种情况，国网成武县供电公司因地制宜，通过统筹人力、技术、装备等资源，对配网生产作业组织架构进行优化，对线路、设备实行了差异化管理，运维工作更加到位，安全隐患与设备缺陷得到及时处理，线路及设备健康水平显著提升，电力供应更加可靠有序。

成武供电公司建立了“快速响应，争分夺秒保供电”的可行性机制。面对各项工作，每位供电员工、抢修人员都严格遵守安全工作规程，在保障人身安全的前提下不间断奋战，保质保量完成任务，最大限度地确保了用户可靠供电。

成武供电公司还转变思维方式和工作方法，积极推进客户全方位优质服务体系建设。以“服务就在你身边”、“流动营业厅”等活动，开展客户群服务，上门为客户办理业务，提升用电效率；以网（掌）上营业厅、微信服务等方式，推进服务手段创新，拓宽客户服务渠道，加大安全、节约用电宣传；以建立重要客户“一户一册”服务档案，协助重要客户做好隐患排查和设备运行维护，推行客户停电协商机制，有针对性地做好优质服务工作，切实为客户排忧解难，切实将“万家灯火，南网情深”的核心价值观传播得更广泛、更切实。

本着为贫困户出主意、谋发展、办实事的指导思想，成武供电公司把扶贫“双到”工作提上重要议事日程，经过多次实地调研，多方反复讨论研究，着眼长远发展，帮助贫困户出增收主意，落实帮扶资金购买实用物品捐赠给贫困户，为困难户提供了基础发展的物资条件，逐步改变了贫困落后面貌。

除了在扶贫工作上成效显著外，成武供电公司还主动肩负起捐书助学的责任。今年3月，成武供电公司彩虹志愿者为小学开展“爱心书角”志愿服务系列活动。志愿者把捐赠的图书分类上架，为同学们讲述安全用电知识。通过筑建“爱心书角”志愿服务活动，履行社会责任，成武供电公司旨在影响更多的人奉献爱心，让更多的人感受到人间温暖。再一次用行动证明，“你用电 我用心”不单“用心”在“万家灯火”，更大的意义是更广泛范围的“惠及民生”。

沂水供电打造卓越班组

本报沂水讯 4月17日，国网沂水县供电公司开展公用配变台区评价指标分解培训，让供电所里的负责人更加明晰，更加容易管理。这也是国网沂水县供电公司打造卓越班组的一个缩影。

开展全员指标培训，运用质量管理的理念和方法持续深化专业管理，全面提升班组建设质量。开展全员培训，树立对标理念，调动职工工作积极性。多次邀请省市公司相关专工到公司进行培训，让公司全员精准掌握每项指标的计算公式、评价方法、数据来源、风险点及管控措施等内容。根据省公司选取的19种质量管理工具，将工具箱印成“口袋书”，提高了指标诊断分析能力和改进效果。营销部运用质量管理小工具因果图从“人、机、料、法、环”5个方面分析用电信息采集成功率这一指标失分原因，找出了主要因素，并运用系统图集思广益制定了“五同时”的整改措施，即“电能表装拆、采集设备装拆、系统建档、采集任务下发、表码正常采集”。该项指标由A4段提升至A1段，切实提高了班组建设质量。（赵清华 刘进）

广饶供电深化企业文化传播

近年来，国网广饶县供电公司积极创新企业文化传播途径，推进了企业文化落地深植。该公司结合开展诚信服务、安全责任、创新创效、海蓬奉献等主题活动，着力将特色企业文化渗透到生产经营管理的各个环节，在引导广大员工自觉实践的同时，树立起了国家电网人良好的社会形象。（王闯）

齐河供电开展变电站精益化治理

本报齐河讯 4月11日，齐河县供电公司组织对110千伏河李变电站开展精益化治理工作，进一步提升变电站精益化管理水平，为电网安全运行打下坚实基础。（王保华）

夏津供电推进星级供电所创建

本报夏津讯 今年以来，国网夏津县供电公司以星级乡镇供电所建设为载体，加强供电所基层、基础建设，并与生产运维、优质服务、综合治理、指标管控等工作有机结合起来，不断提升供电所管理水平。

据悉，该公司从组织体系、措施创新、指标提升等三方面进一步明确责任，加强精益化管理，培育特色亮点，统筹将星级乡镇供电所建设与各专业管理工作有机结合，研究编制实施方案，加强工作协同，落实专业管理职责，为创建工作落地打好组织基础。同时，该公司盘活资源，推出“开门七件事”，做到人人有指标、人人有事做；并对指标进行进一步梳理，对照标准找差距，在管理中抓创新，在制度上抓落实，提炼先进经验和亮点，取长补短、集思广益，力争达到预期成效。（李慧）