网上实时答疑 网下主动履责

烟台“互联网+服务”巧解市民用电难

□ 本报记者 左丰岐
本报通讯员 刘中蕾

4月24日，一名用电客户通过烟台胶东在线“网上民声”栏目咨询：“原户主去世，居民生活用电账户需要改名，请问该如何办理？”国网烟台供电公司网络专责人浏览到这条留言后，立即到客户服务中心了解具体办理事宜并答复该网民。按照回复，该网民顺利办理了用户更名，并跟帖留言称赞：“我简短的几句留言，没成想供电公司这么重视，问题解决之快令人叹服，供电服务质量没得说。”

随着互联网的快速发展，烟台供电公司不断加强与网络媒体的联系沟通，积极开展“互联网+服务”，针对网民关心的电表计量、供电服务、电费缴纳等热点问题解疑答惑，同步及时宣传电力方面最新的政策法规，快速、高效办理网民诉求，积极践行“网上服务群众路线”，听民意、答民声、解民忧，网上网下共筑“同心圆”。为了使“网上民声”声声有答复、事事有着落，烟台供电公司设立专责人，在各基层部门设立通讯联络员，由具有丰富实际业务经验的员工担当，专责人在“网上民声”栏目接到问题后，依托“烟电”QQ群、“烟台公司网络联络组”微信群与各部门联络员联系，实行协同处置。为高效回复网上民声，烟台供电公司对各部门设立两天的调查落实时间，对每月回复不及时、调查处置滞后的部门进行通报处理。

近年来，烟台供电公司通过“网上民声”“烟台民意通”等网络媒体，及时了解用电客户需求，与客户零距离互动交流。积极拓宽监督渠道，不断加大行风建设工作力度，健全完善了内部监督、舆论监督、社会监督“三位一体”的行风建设监督体系。同时还主动向烟台市政府政务网站报送服务和保障百姓用电的信息。通过“网上答疑，网下履责”，既解答了网友用电疑问，营造了和谐有序的社会环境；也对反映多的热点问题进行了专项整治，进一步规范了业务流程，拓展服务渠道，丰富缴费方式，提升了供电服务质量，赢得了广大用电客户的赞许，近几年，烟台供电公司多次荣获烟台市公共服务类行风评议第一名，树立了良好的社会品牌形象。

金乡供电 全方位监督管理 施工现场安全

本报金乡讯 为增强施工队伍的安全意识，落实施工现场安全责任，确保施工安全，5月3日，国网金乡县供电公司组织线路工程队，在工程施工现场开展《施工现场反违章安全大讲堂》活动。

本次培训内容包括施工人员进入施工现场的注意事项、文明施工管理规定、施工现场六大纪律、施工现场十大禁令、施工现场十项安全措施等。坚持“保人身、保电网、保设备”的原则，以杜绝习惯性违章、管理性违章为重点，加强全面、全员、全过程、全方位监督管理。通过安全培训，有效地提升了作业人员的安全防范意识，有助于施工现场安全有序，杜绝安全事故的发生。（李胤 胡颖）

胶州供电陈大成：服务无小事

□ 高绪红 张思凯

在国网胶州市供电公司，用电检查一班副班长陈大成以勤奋敬业赢得了良好的口碑。从1993年入职至今20多年，不管是在变电站值班、调控运行班干调度员，还是在现在的岗位上，陈大成始终没变的就是对工作的热心和用心。他被青岛供电公司授予“用电检查技术能手”，2016年度获评青岛供电公司优秀员工。

随着改革发展，陈大成所在的用电检查一班工作职责有了很大的变化，用电业务、电费回收、用电稽查等都归他们管。班组9个人，除了最近才分来一个大学生，43岁的陈大成就是班里最年轻的了，每当有任务，他总是主动靠前，从不推脱。有一次陈大成正在家吃饭，接到任务说有个线路跳闸了，要去现场查看。放下碗筷，他就赶到了现场，一查找，原来是青岛第逸金属有限公司配电室的进线套管被击穿，而企业并没有可以更换的备品备件。当时企业里有一批海外订单已到船期，企业负责人急得团团转，陈大成和同事们立即联系生产厂家，用最快速度调来一台变压器，一直忙到晚上十点多，终于给企业接上临时用电恢复了生产。后来，他们又多方联系备品备件及时进行了更换。企业负责人感激得不知道说什么好，到公司给他们送来一面锦旗表示感谢。

为了保障35千伏大客户的电费回收和服务工作，陈大成和同事们也是没少出力、想办法，除了根据企业生产情况帮企业提前做出预算、提前通知企业早做准备，对那些缴费难的客户，他们还会把发票和电费明细打出来，一家一家送到企业去。 陈大成还负责一块电力稽查工作，他每天都要查看用电采集系统，发现异常数据，就要到现场反复摸排、蹲守，直到找出问题所在。有一次在排查一个可疑酒店时，白天他用系统监控，晚上就和同事连同公安人员一起去现场蹲守，一蹲就蹲了十天，每天都到夜里12点，最终抓获了该窃电户。除此之外，每年十几次的中考、高考、“两会”以及胶州市的各项重大活动保电现场，都有他们的身影。

在陈大成看来，这都是些平凡普通的工作，但服务却没有小事。

庆云供电带电消缺 确保居民正常用电

本报庆云讯 5月8日，国网庆云县供电公司带电作业人员顺利带电更换10千伏新庆工业线07号杆A相跌落式熔断器，全力保障沿线居民生产生活用电。

5月8日9时43分，该公司配电抢修班接到抢修任务，10千伏新庆工业线07号杆急需带电抢修。带电作业人员迅速动作，工作负责人赵成岐第一时间到达现场进行现场初勘，由于07号杆T接新华路支线，并携带中国石化加油站、工商银行等重要商业用电以及200余户居民用电，最终工作负责人确定采用带负荷方法更换A相跌落式熔断器。一个半小时后，作业人员顺利完成本次带电消缺工作。据悉，该公司带电作业，有效提升了供电可靠性及客户满意度，为服务地方民生经济和群众生活用电提供了有力保障。（解敏 刘海英）

□刘晨飞 左丰岐 报道

近日，国网东平县供电公司组织30余名支部书记和青年党员赴沂蒙红嫂纪念馆开展“立足岗位做贡献，我为党旗添光彩”红色教育活动。在纪念馆前，全体党员在党旗下重温入党誓词，缅怀革命先烈，弘扬爱国精神，增强党性修养，激发昂扬斗志。

□徐虎 杨以龙 报道

郭屯煤矿年处理能力90万吨的煤泥浮选项目自2月19日联合试运转以来，解决了煤泥水浓度大、精煤流失的问题，每天可浮出精煤700余吨，精煤灰分控制在9%左右，提高精煤回收率5个百分点，日均利润达30万元以上。

高青供电紧急抢修烧损变压器

□ 战新江 罗莎 左丰岐

“厂里用电出现故障，只要打个电话，供电所的人就会马上过来处理，这次又多亏你们帮忙更换上临时用变压器，没耽误生产，真是太感谢了！”5月2日，高青县军增渔具有限公司负责人对前来抢修的国网高青县供电公司员工连声道谢。

原来，当天9时许，国网高青县供电公司唐坊供电所值班人员谢前方接到军增渔具公司电工的告急电话：“厂里变压器突然冒油，现在整个厂停电！”谢前方立即带领3名抢修人员赶往现场。经过现场勘查发现，这台200千伏安变压器因过载造成烧损，需要更换容量更大的变压器。

“今年厂里来了很多大订单，时间都催得紧，我刚买了一台工业烤箱和其他设备，想着试试机器，这不刚开机没几个小时变压器就烧了。一旦停工我这损失可就大了，你们快帮我们想想办法吧。”军增渔具公司负责人正一筹莫展之时，谢前方想到供电所有台备用变压器，可以先临时换上备用。于是，谢前方第一时间与供电所长取得联系，决定先临时调换一台315千伏安备用变压器送至故障现场，恢复企业正常供电。随后派出5名应急人员，火速赶赴现场。

在故障现场，抢修人员做好安全措施之后，根据制订的抢修方案，马上开始更换变压器。临近中午，太阳“烤”验着抢修人员，抢修人员穿着厚厚的工作服全身心投入抢修中，豆大的汗珠顺着他们的脸颊滴落，他们依然紧张抢修着，拆除原有变压器，换上新的变压器，经过三个多小时的努力，备用变压器安装完毕，一次送电成功，厂房里又响起了隆隆的机器声，流水线上的工人也在有条不紊地工作中。

为了确保企业安全用电，谢前方和同事又在电工的带领下，对企业的生产设备、用电线路进行了全面检查，对老化的刀闸、插座开关登立即进行了更换。同时向企业负责人和员工发放安全用电手册，讲解安全用电注意事项。“客户的事无小事，一个电话就必须要快速处理。我们要为客户提供满意的服务。”下午14时许，谢前方和同事们饿着肚子终于返回了供电所，急匆匆吃了几口剩饭，又开始了忙碌的工作。

昌邑供电 “3+5+7”推进班组建设

□ 张志强 张思凯

今年4月份以来，国网昌邑市供电公司为解决“责任主体在班组、创建主体在班组、考评主体在班组”的班组建设问题，以“3+5+7”为核心积极创新班组建设管理机制，明确班组建设责任主体和职责，并将班组建设纳入了专业管理工作主线，旨在切实减轻班组负担，增强核心业务管控能力，科学合理实施班组标准化建设和绩效管理。

“三个体系”构建班组建设工作新体系。该公司建立健全班组建设顶层、中层、基层三级责任体系，明确党政工、专业部门和基层班组在班组建设中的职责分工。完善班组建设标准体系，制定《班组建设管理实施细则》，解决班组建设“干什么、怎么干”的问题。创新班组建设考评体系，制定《班组建设管理考评办法》，分层级、分专业建立考评细则，实行月督导、季评价、年考评。

“五年规划”明确班组建设任务目标。明确2017年“抓落实、打基础，构建班组建设新体系”、2018年—2020年“树标杆、亮特色，实现专业管理上台阶”，2021年“提素质、塑文化，促进班组建设长效发展”三个阶段班组建设工作目标，逐步形成具有昌邑电力特色的班组建设模式。

“七位一体”配套措施保障班组建设责任落地。成立以公司总经理为组长的班组建设领导小组，强化班组建设组织领导保障；实行全面考核，强化班组建设绩效管理；坚持效率导向，科学合理为班组减负释压，推进班组减负增效；坚持思想引领，健全班组思想政治工作常态机制，加强班组员工思想道德作风纪律建设等七项配套措施，有力保障班组建设责任落地。

昌邑供电公司还结合班组标准化建设，积极营造“微文化”氛围，精心打造班组文化园地和职工小家，营造浓厚的文化氛围。该公司依托QC活动、合理化建议、技术革新、“五小”活动等载体，培养员工创新意识和创新能力。大力推进创新成果落地，鼓励员工把学到的知识转化为现实的生产力。此外，该公司还大力宣传劳模事迹，用身边的典型为企业文化“代言”，传播企业文化“正能量”。以“视觉+听觉”为导向开展企业文化“立体传播”，组织成立“第二工作室”，实现企业文化传播阵地班组全覆盖。

莱州供电 班组“大讲堂”竞赛促服务提升

□ 赵冬 吕咏萍 左丰岐

4月28日，国网莱州市供电公司举办“彩虹·心服务·新价值”优质服务班组“大讲堂”竞赛活动，强化“你用电·我用心”服务理念，深化“彩虹·心服务·新价值”主题活动，以提供“最好的服务”为目标，以“大服务”机制为保障，进一步拓展“彩虹工程”新内涵，全力为客户和社会创造新价值。

为成功举办本次大讲堂，莱州市供电公司专门成立了竞赛领导和工作小组，严格审定“彩虹·心服务·新价值”优质服务班组“大讲堂”竞赛活动的实施方案，做好竞赛活动开展相关工作。从该公司营销部营业班、计量班、抄表班、运维配电运检班、17个供电所等班组中，随机抽取8个班组参赛。参赛团队以本单位实际发生的服务态度、业扩报装、电费抄核收、电能计量、停送电五类投诉案例为主题，深入进行投诉原因分析，针对暴露的问题，结合省公司“60项营销类预控措施”“双十举措”等标准，制订了相应的整改和防范措施。分析身边发生的投诉事件，对转变工作人员的服务意识、提升工作人员的服务素质都有很好的促进作用。

莱州市供电公司通过“大讲堂”竞赛，扩展广度深度，确保班组全员参与、人人登台，强化培训效果，确保将“彩虹·心服务·新价值”主题活动抓出新成效。同时，对服务工作的重要性进行再认识，采取更加有效的形式、更加严厉的措施，努力提升客户满意度。将供电服务工作放到更大的背景下、更新的形势下、更深的意义下来认识和理解，充分把握服务工作的重要性。对服务能力进行再提升，利用“大讲堂”等培训方式，以“授人以渔”的方法帮助职工成长，通过“师带徒”形式，让老职工提供宝贵经验，让年轻同志发挥专业特长，取长补短，学会有效沟通和情绪管理的技巧，提升员工综合素质。对服务制度进行再强化，建立典型案例工作制度，举一反三，引以为戒。加强明察暗访、服务帮扶。通过自查、互查、抽查，发现服务短板，多维度深挖服务隐患和风险点，制订切实有效的预控措施，达到有效降低投诉数量，提高客户满意率的目标，将供电服务工作提升到一个新的水平。

宁津供电集中治理树线矛盾

本报宁津讯 5月5日，国网宁津县供电公司在县政府和林业、城管环卫等部门的支持配合下，开展为期一个月的绿化树木集中整治，以有效化解城区供电线路与绿化树之间的矛盾，打响树线矛盾治理歼灭战。

近年来，随着宁津县城区绿化活动的开展，出现部分绿化树木侵占供电线路走廊的情况，已严重威胁到供电线路及设备的运行安全。为有效改善电力设施运行环境，保证电网安全、稳定运行，宁津供电公司主动向政府说明情况。该县政府要求公安、林业、公路、园林管理、电力等部门通力合作，积极配合线路通道内的树障清理工作。要求加强对《山东省电能和电力设施保护条例》等相关电力法规的宣传教育，借助广播、电视、宣传车等进行舆论宣传，并编发供电安全知识读本，发放到全县17.8万电力客户手中，大力营造清障工作声势，为清障工作的顺利开展提供有力保障。

此次集中整治活动将对该县阳光大街、福宁大街、正阳路等城区主干道路的法国梧桐、千头椿等共1165棵绿化树木进行集中修剪，畅通城区供电线路走廊，为该县城区供电安全提供有力保障。（宁小轩）

广饶供电 开展“十分钟文化大讲堂”活动

本报广饶讯 近日，国网广饶县供电公司开展“十分钟文化大讲堂”活动，通过组织班组成员加强“诚信、责任、创新、奉献”企业精神和核心价值观的学习宣传，统一员工的思想和行动，进一步提升企业文化建设水平，为企业健康和谐发展创造良好环境。（王闽）

武城供电 班组结对助力企业发展

本报武城讯 5月9日，国网武城供电公司走进金正大化肥公司，帮助结对的车间班组开展安全用电培训，传播电力安全生产技术、便民服务政策，助力企业安全生产。（霍丽雯）

煤电“红警”不可怠慢

能言辣评

□ 左丰岐

日前，国家能源局关于发布2020年煤电规划建设风险预警，全国有25个省级电网区域的煤电规划建设风险预警等级均为红色，均要暂缓核准、暂缓新开工建设自用煤电项目。红色预警不可忽视，不可怠慢，否则煤电行业短期内将难以脱离产能过剩之苦。

近年来，随着我国经济发展进入新常态，全社会用电增速放缓，煤电行业面临利用小时数持续下降、规划建设规模较需求偏大等问题，产能过剩风险越来越显现。截至2016年年底，全国煤电装机9.4亿千瓦，“十二五”以来煤电装机累计新增2.91亿千瓦。煤电设备利用小时数降至4165小时，为1964年以来年度最低。

面对煤电行业产能过剩风险日益加大的风险，国家能源局会同相关单位建立完善了煤电规划建设风险预警机制，主要包含了为煤电建设经济性预警指标、煤电装机充裕度预警指标、资源约束指标三大指标。最终风险预警结果由高到低分为红色、橙色、绿色三个等级。

据此预警机制评价，全国32个省级电网区域(内蒙古分为蒙东、蒙西电网)中，25个省级电网区域的煤电规划建设风险预警等级均为红色，河南、湖北、江西、安徽四省为橙色，只有海南、湖南两省为绿色，西藏未列入评级。

目前来看，全国多数地区煤电已经出现过剩风险，并且燃料、环保等发电成本不断上升；煤电上网标杆电价下调，发电计划进一步放开，导致交易电价大幅降低，使煤电企业的利润大幅下滑。同时，随着电力体制改革和煤炭供给侧结构性改革的持续推进，发电企业同时面临机组利用小时数下降、计划用电量减少等多重压力，全面亏损风险加大。

煤电产能过剩风险加大，化解煤电产能过剩将成为今后重要工作。实际上，从去年开始，我国煤电过剩的问题就已经颇为严重，国家发改委和能源局不断发文开始对这一风险进行预警，叫停了大批煤电项目，推进落后产能淘汰，但是积重难返，产能过剩短期内难以改变。

这次煤电红色预警更值得业界好好思考，今年全国电力供需仍然总体宽松，部分地区相对过剩，煤电去产能刻不容缓，必须抑制求大上量的发展冲动，把不必要的项目停下来，撸起袖子去产能，才可实现煤电行业的健康有序发展。

□ 责任编辑 杨 辉