

# 聚力攻坚绘彩虹，提供发展新动力

## ——国网东营供电公司践行“彩虹·心服务·新价值”主题活动

□任海涛 李凤芹 左丰歧

“服务地方经济社会发展是我们的工作目标和总纲领，需要我们精准落实、聚力攻坚，‘用心’拿出十二分的干劲，为经济社会发展提供优质、可靠的充沛动力。”国网东营供电公司主持工作的副总经理胡朝贞说。今年以来，该公司积极践行“彩虹·心服务·新价值”主题活动，坚持以客户需求为导向，以保障客户用上可靠电、快捷电、满意电、绿色电为出发点和落脚点，创新举措，用心服务，为地方经济社会发展提供了坚强电力支撑。

### 建设坚强电网 用心提供可靠电

“十三五”期间，东营电网规划投资95亿元，建成投产东营第三座500千伏变电站——垦东站，(新扩)建35—220千伏裕民、军屯等输变电工程81项，新增35千伏及以上变电容量1216.6万千瓦伏安、输电线路2232公里。”4月13日，国网山东省电力公司与东营市政府就共同推进山东(东营)坚强智能电网建设举行战略会谈，并签署合作协议。

为了建设更加坚强智能的电网，今年，东营供电公司加大投资力度，实施“2112”电网建设工程，全力推进2项特高压、1项500千伏工程建设，投产35千伏及以上输变电工程12项，打造坚强主网架，为经济社会发展提供了坚强的电力保障。

为了向客户提供更加优质的供电服务，今年以来，该公司主动开展了“客户侧设备隐患治理排查”行动，上门为客户检查设备

缺陷故障并实施可靠性改造。截至目前，累计服务客户237户，无偿更换客户设备300余件，既保障了客户用电的可靠性，也提高了电网安全运行水平，收获了客户赞誉。

### 坚持客户导向 用心提供快捷电

“天这么旱，要不是‘井井通电’工程，俺家不知要等到啥时候才能浇上水。用电浇地比用柴油发电机便宜还方便，供电服务就是好啊！”日前，广饶县稻庄镇高庙村民正享受着“井井通电”工程提供的优质电能，脸上洋溢着喜悦的笑容。

今年以来，东营供电公司精准实施配电网改造提升，计划新增、改造10千伏线路长度149.23公里，新增更换配变容量2.09万千瓦伏安，10千伏联络率超过70%，直供区全面建成“一流配电网”。两年内实现B类以上区域10千伏线路联络率、N-1通过率100%，三年内实现负荷互供不受限。“我们要率先完成‘井井通电’、中心村电网改造任务，不断提升用电效率和质量，让‘用电无忧’成为新常态。”胡朝贞说。

为进一步提升服务水平，东营供电公司 will 将整合配电网运行协调、设备抢修、服务值班等力量，试点建设供电服务指挥中心。推进营配合一，深化末端业务融合，打造业务协同运行、服务一次到位的“全能型”乡镇供电所。在经济园区增设“门对门”服务机构，为客户提供“一站式”便捷服务。并实行客户经理全生命周期服务，向3625户星级客户提供17项差异化增值服务，为齐润化工、联合石化等3个新上35千伏大客户，落

实电网配套工程“绿色通道”等。

### 创新服务举措 用心提供满意电

“谢谢你们送来的新政策和新措施，比我们考虑的都周到。”3月6日，东营供电公司组织大客户经理对金茂铝业等大客户进行集中走访，为客户提供细致周到的用电服务。

为确保走访效果，该公司印制了《电力体制改革电价政策解读》客户明白纸和客户经理名片，做好电力体制改革电价政策宣传，服务企业降低生产成本，享受“改革红利”。同时指导客户制订优化用电及节约电费方案。

今年，该公司将积极创新服务举措，不断加快“互联网+供电服务”建设，推广“掌上电力”、“电e宝”等线上渠道，实现用电信息、停电计划等主动推送，确保至少90%的居民客户实现菜单式、自助式服务，进一步方便客户用电。开展客户经理点对点微信服务，接受客户询问，指导客户用电，广泛征集客户意见建议。在营业厅增设自助设施、客户体验区和节能宣传区，提升客户体验。

### 发展电能替代 用心提供绿色电

4月19日，东营供电公司工作人员对10千伏裕顺6兆瓦分布式电源等项目进行现场集中验收，确保新能源项目第一时间并网发电。

近期，随着国家分布式电源补助政策相继出台，东营电网分布式电源并网需求呈现井喷式发展。为此，该公司强化主动服务意识，为新能源项目并网提供绿色通道。截至目前，东营地区分布式电源装机容量已达134.9兆瓦，其中10千伏及以上并网容量95.7兆瓦，居民个人项目并网容量39.2兆瓦，大力推动了节能减排。

在电能替代方面，该公司针对客户需求，提供订制服务。结合东营地区地表资源优势，计划在商业及公共建筑领域推动地源热泵应用4万平方米以上。同时，在橡胶轮胎、化工、食品加工、仓储等行业积极推广电蓄热锅炉、电蓄冷空调，将打造2个以上蓄能示范项目。

此外，东营供电公司按照东营市划定散烧煤禁燃区要求，积极推动碳晶等分散式电采暖应用，对利津县北宋镇实施供暖集中改造，用电取暖替代燃煤取暖，并计划将该镇建设成电能替代示范镇，年内可完成电能替代电量5.56亿千瓦时。在“绿色出行”方面，该公司推动东营市“十三五”电动汽车充电基础设施发展规划落地，新建停车场和居民小区实现充电设施建设同步跟进，服务“城乡公交一体化”项目，年内建成充电站点23个、充电桩276个，充电网络将全面覆盖东营市三区两县。

“下一步，东营供电公司将认真践行‘彩虹·心服务·新价值’主题活动，开展‘实施彩虹工程心行动，服务美丽幸福新东营’十大行动，改善客户体验，精准施策，用心服务，争当‘四个最好’（最好的电网、最好的服务、最好的企业、最好的自己）排头兵，服务美丽幸福新东营。”东营供电公司党委书记宋继中说。

## 平邑供电配网抢修指挥班 获山东省工人先锋号

□龙古月 张思凯

国网平邑县供电公司调控分中心配网抢修指挥班前身为调控分中心电网集中监控班和自动化运维班，班组自2014年成立以后，先后被评为县总工会“十佳女职工建功立业标兵岗”、“三八红旗先进集体”，临沂市总工会“女职工建功立业标兵岗”等称号，2017年被市总工会推荐为山东省工人先锋号。

配网抢修指挥班主要职责是依托配网抢修指挥平台系统开展95598报修类工单的接受、派发；根据客户报修情况开展配网故障研判，并对抢修过程进行督办、管控；负责各类停电信息汇报、审核工作；负责接听、受理公司4889888电力服务热线报修业务，负责调度自动化及配调自动化主站系统(设备)、调度数据网运维及调度自动化厂站端运维消缺等工作。

在此之前，所有人员从未接触过配网抢修业务，工作处理流程要从头学起，大家顶着压力克服种种困难，边学业务边开展工作，迄今为止，从未出现过一例人为误操作，没有出现一次上级通报情况。连续两年班组各项指标完成率100%，始终保持全省第一的好成绩，为公司班组建设

□李玉军 张思凯

“‘三夏’将至，我们提前制定惠农措施，支持农业生产。首先实施大灌桶优惠政策，在每个区县公司确定1至2座农村加油站，对农业用油实行专机专价优惠。其次针对农机手，实施中国石化‘惠农卡’优惠，持‘惠农卡’加油，每升柴油可优惠2%。”中国石化销售山东石油相关负责人介绍。

近期，中国石化销售山东石油为保障山东省“三夏”农业生产用油，提前制订“三夏”油品保供方案，部署所属单位在“三夏”期间保障农民麦收和农机手的用油，全力支持和助力山东省的农业生产。

山东石油为拓展服务领域，在距离中石化加油站较远和大型联合收割机作业集中的地区，成立县区公司和加油站送油小分队，利用小型配送车、机动三轮车、便民服务桶等工具，开展送油到田间地头活动，为农机手打造立体式全方位服务；为提升服务质量，增加政策咨询、油品知识讲解、作业信息统计、天气预报等便民服务项目。同时免费为农机手和农民提供开水、绿豆汤、毛巾、急救药品、防暑物品等服务。

多年来，山东石油以国有企业的责任担当，在为山东省的空气质量治理、爱心公益事业、社会经济发展等方面，做着积极的贡献，履行着讲政治、顾大局的国企责任，践行着“每一滴油都是承诺”的社会责任，努力为山东省的改革“加油”助力。

### 从严质量安全管理 维护客户合法权益

多年来，山东石油始终把油品质量视为维护客户权益的生命工程，认真践行着“每一滴油都是承诺”的社会责任。定期在企业开展“3·15”消费者权益日、质量月、质量日等活动，向客户宣传油品质量、车辆用油知识等，提高客户的质量意识，从严从细严把油品进、运、存、销等质量关口，用实际行动维护着广

工作作出了突出贡献。

2015年和2016年汛期保电期间，全县电网出现大面积停电，班值班坐席处理报修电话几百例，派发督办国网客户报修工单上百起，全体人员昼夜吃住任班组指挥配网抢修工作，在暴风雨大面积停电期间，公司未出现一例国网客户投诉，工作成绩受到领导多次表扬。2016年11月根据省公司要求，抢修时必须使用手持移动终端开展抢修定位服务，班值班坐席根据供电所抢修人员年龄大、文化程度低、接受能力差的实际情况，利用各种形式，开展“面对面、手把手、心连心”的移动终端培训学习，并耐心地每一次抢修工作进行全程督办和指导，确保抢修时间和质量始终保持全市前三名。

班组24个小时的值班工作首尾相接，循环往复，11名同志年龄结构从20岁到40岁，差距大性格也不尽相同，但是班组同事们彼此迁就，团结合作，从没在工作中发生过争执，“工作中无小事，每一件都是分内的事情”是每一个人的工作宗旨，形成了良好的班组传统。利用休息时间，姐妹们一起爬山、春游、生日聚餐，在欢声笑语中不断增进班组感情。



6月3日，古城煤矿首次将班组长论坛会议搬到了生产一线的车间里。当日，来自13个单位的15名优秀基层班组长，在生产现场交流班组管理的好经验、好做法，感受生产氛围、碰撞管理火花、激励班组建设，促进班组管理再上新台阶、再创新水平。

(陈宜勇 白玉 丁悦)

## 中石化山东石油 为山东经济发展“加油”助力

大消费者的权益。

他们从严格落实油品采购责任制度，统一从正规炼油企业采购油品，严格执行“无法确定生产企业的油品不采，生产企业不在规定油品采购目录范围内的油品不采，供应商未提供合格质量检测报告的不采”的“三不采”原则，从源头上把控油品质量；依托23个质量检测室和检测中心，建立了完善的质量检验体系，从产加强油品检测流程，在检验油品国标项目基础上，自我加压增加诸多检测指标，从而杜绝了不合格油品的入库；严格落实油品储存管理制度，油库、加油站计量人员每天对储存油品的各项指标进行严格检测。加油站定期从油罐中抽取油样送交质检室检测，确保油品在储存期间的质量稳定；严格执行油品运输管理制度，通过GPS定位系统对油罐车运输路线进行全程监控，油罐车装卸油口采用电子封签锁定，进行全过程视频监控；对加油机实行双铅封管理制度。政府质量技术监督部门定期施打法定计量铅封后，该公司还在加油机关键部位再次施打带有编号的防伪射频铅封。确保了加油机的精确度始终保持在国家规定的范围之内。

在安全管理中，山东石油严格落实安全环保制度，从严落实安全环保主体责任，持续开展隐患排查、查违章、查操作、查监督、查问责等工作，保证企业安全、绿色、效益发展，同时定期组织开展实战消防演练，提高全员安全防范意识。

今年，山东石油以“全面落实企业安全生产主体责任”为主题，认真组织开展“安全生产月”“安全生产万里行”活动，实现“坚决避免较大以上生产安全事故，力争全系统安全

运营无任何安全事故；安全教育覆盖全体员工；风险识别、隐患排查、安全应急演练覆盖到全部基层单位；安全风险全部落实防范措施，安全隐患全部落实治理计划；提高全员安全生产意识，夯实安全管理基础，提升本质安全管理能力和安全生产管理水平”等安全管理工作目标，用实际行动维护企业、客户、员工人身和资产安全。

### 销售环保商品 服务环境治理

今年以来，山东石油为做大环保商品供应规模，充分发挥品牌优势，加强燃油宝、尾气处理液、玻璃水等环保商品和高标号汽油的推广应用，净化车辆尾气排放，彰显国企社会责任。

优化高标号汽油销售结构，通过适度向客户实施优惠政策，引导低标号汽油客户向高标号汽油转化，培养客户逐渐养成使用高标号汽油的习惯；与“百度地图”开展合作，拓展客户资源，扩大高标号汽油供应；针对不同客户群体采取不同优惠政策，使广大消费者得到实实在在的实惠；开展柴油车尾气处理液、环保产品、加油站燃油宝等专项服务供应活动。为扩大使用范围，组建燃油宝、尾气处理液示范服务宣传队走进油站、便利店，现场指导员工开口向客户推介、传授宣传技巧，提高环保商品的供应量；组织客户经理在做好油品供应基础上，开展高标号汽油和环保商品的“组合服务供应”活动，加强尾气处理液、燃油宝等环保商品的推介宣传。为提升供应量，在客户经理中开展尾气处理液专项培训，同时制定激励

## 博山区城西街道 教育培训提升党员干部“精气神”

**本报淄博讯** 博山区城西街道始终将党员干部思想政治建设放在全体党员干部学习教育首位，精准开展党的理论教育、党性教育和专业化能力培训，推动党员干部教育培训常态化规范化，提升党员干部“精气神”。

精准谋划，通过教育培训使干部思想同频共振。今年，城西街道组织开展文化骨干培训班、党务骨干培训班、民生政策宣讲、安全教育培训班、“两委”成员培训班等10余个班次，全方位多角度对党员干部进行培训，受到广大党员干部的一致好评。

“提醒教育”，打造廉洁从政新环境。城西街道高度重视对党员干部廉政思想的“提醒式教育”，狠抓“一岗双责”落实，制定党员干部行为“负面清单”，设计制作了“两学一做”微手册，让每个党员干部时时牢记学习教育的重要性。

榜样为镜，发挥引领示范作用。组织党员干部到焦裕禄纪念馆、全国先进基层党组织兴齐社区等参观学习；贯彻落实中共中央组织部印发《关于认真学习贯彻习近平总书记重要指示精神广泛开展向廖俊波同志学习的通知》；号召广大党员干部向身边的榜样学习，为群众做实实在在、看得见的事。

资源共享，移动终端随心学。聚焦细化学习内容，建立党员干部教育云平台。充分依托远程教育平台、网络、微信公众号、微信、QQ交流群等载体，及时推送上级相关政策、讲课视频、电子书等好的学习资源和党建知识，让每名党员干部都能随时随地进行学习。(韩文彬 刘秀峰)

## 宁津供电 与地方企业班组结对共建

**本报宁津讯** 5月23日，国网宁津县供电公司营销部市场班、营业班分别与德州富源新能源有限公司、宁津德百房地产开发有限公司德百广场分公司所属两班组举行“牵手共赢·结对共建”协议签字仪式。宁津县总工会有关负责人参加活动。

该公司营销部市场班、营业班为窗口部门服务班组，主要担负宁津县分布式光伏发电业务、电能替代业务、电费电价、业扩报装、营业厅管理和优质服务工作，目前，拥有创新工作室1个。凭借班组成员工作成绩突出，客户好评度高，曾多次荣获省公司进步班组、优秀班组等称号。德州富源新能源科技有限公司安全生产标准要求高，生产人员、设备管理规范，是安全生产的典型代表。宁津德百房地产开发有限公司德百广场分公司主要经营大型超市和商场，别被消费者连续评为信得过企业，其采用的优质服务方式和措施，与“你用电、我用心”的服务口号不谋而合，双方互相学习，取得共同进步。

签字仪式上，双方相互介绍了班组建设的基本情况，对2017—2018年班组建设工作达成共识。双方就开展QC、管理创新、技术创新、典型经验交流等方面达成一致，每季度开展交流观摩、班组长论坛、趣味技能运动会、班组论坛或联谊活动等，交流工作，增进友谊，促进经验共享。该公司坚持以跨行业班组结对共建活动为契机，相互学习借鉴经验做法，拓宽思路、创新方法、取长补短、共克难题，实现结对班组之间的优势互补、互惠共赢，促进班组建设水平的整体提升。(姚占峰 李晓丹)

## 广饶供电 组织消防安全培训

**本报广饶讯** 近日，为进一步提高消防安全意识和责任，国网广饶县供电公司组织开展了消防安全知识培训及灭火逃生演练。通过培训和演练，使广大员工对消防安全有了更深的理解，为构建立体化、全覆盖的火灾防控体系，杜绝火灾事故发生，保障电网安全稳定运行打下了坚实的基础。(马国丽)

## 垦利供电 改造电网助力迎峰度夏

**本报垦利讯** 5月30日，垦利供电公司35千伏虾场站4条出线线路全部接入临时开关站，并完成调试、送电，成功实现了供电区域全程不间断。这标志着作为该公司重点工程的电站改造已全面铺开，预计7月底全面完成。届时，该电站运行方式将更加灵活，将进一步完善垦利东部电网结构，提高供电可靠性。(柳涛 刘建波)

易捷品牌为便利店业务核心，打造集汽服、快餐、保险、广告、旅游、充值等业务为一体的综合服务商。目前，在营客户服务项目遍布17市公司，在全省485座加油站开展了ETC充值，方便了客户出行；与大型广告公司合作业务，基本覆盖全省所有地市及车流量较大的热门门店；与肯德基、麦当劳、杨铭宇黄焖鸡米饭等知名快餐品牌合作，增强了综合服务功能。

### 开展爱心活动 助力公益事业

多年来，山东石油积极开展各项爱心活动，为山东省的公益事业助力加油，向广大客户及社会民众传播正能量。

每年，山东石油定期在17市公司开展“爱心加油站”志愿服务、“3·15”消费者权益日等主题活动。以“公益学雷锋，爱心加油站”及“每一滴油都是承诺”为主题，组织青年员工和志愿者用真诚周到的服务，向广大消费者宣传“易捷万店无假货”、真假油品辨别常识、“3·15”维权、油品基础知识等内容。在重点区域加油站设置“爱心服务站”，给顾客和行人提供热水、茶包、小药箱、车辆轮胎气压检测、应急维修工具等增值服务。让广大消费者及社会民众在加油购物中，体验放心、舒心、开心、省心的愉悦感受。

去年，山东石油在威海公司推广“绿岛公益服务平台”项目。以加油站为依托，发挥网点分布多、受众范围广、人群较密集、城乡全覆盖等优势，整合更多社会资源，最终让社会公益事业达到“1+1>2”的效果，使社会公益活动得到更有效、更广泛的宣传推广；参与志愿单位得到更实际、更直接的支持；公益组织之间通过相互交流、合作，形成公益“合力”。去年，“绿岛公益服务平台”在团省委开展的第二届山东省青年志愿服务项目大赛中荣获铜奖。

每年，山东石油还组织员工在“石化林”开展公益植树活动；组织机关员工开展爱心捐助活动；连续安排“第一书记”到贫困村，长期驻村帮扶。

措施，拓展客户资源，追踪客户需求。

### 便利店连锁经营 打造综合服务商

2016年，山东石油易捷便利店在山东省内已遍布城乡各地，骨干网络达到2450座，成为全省最大的便利店连锁零售企业。

2008年，山东石油在加油站开展非油品业务并创建易捷品牌，着力打造集加油、购物、餐饮、汽服、保险等服务为一体的多功能终端供应服务圈，以建设“人民满意企业”为目标，秉承“品质保证、价格合理、服务快捷”宗旨，坚持“以客户为中心，充分尊重客户消费体验”核心理念，积极从油品供应向综合服务商转型。通过中央仓专业化物流和所属加油站，每天为客户提供200万人次服务，打造了营销网络、客户资源和优质品牌等全方位的服务优势。

2016年，山东石油非油品培育了海龙燃油宝、海龙尾气处理液、茅台系列酒、长城润滑油等年度经营规模超过亿元的商品品牌；拥有卓玛泉、燃油宝、尾气处理液、贵州赖茅、欧露纸、宁夏枸杞果干及饮料等中石化核心自有商品品牌，以及全国各地的云南普洱茶、新疆大枣、内蒙古牛奶、黑龙江大米、泰国香米等近6000多种各地名优特色商品。并拥有完善的物流配送体系和自有中央配送仓库，使全年中央仓吞吐量达到3.2万吨。

去年，山东石油为加大服务供应力度，推出了加油卡电子抵扣券、微信电子抵扣券，为客户加油、购物提供优惠让利。在做好商品供