

实打实做“最好的服务”

——国网济南供电公司“彩虹·心服务·新价值”主题活动侧记

□张治林 张思凯

“这下可方便了，有了这个掌上电力彩虹营业厅，以后足不出户就能查询家里的用电情况了！”6月13日，家住济南市天桥区的张女士来国网济南供电公司天桥营业厅办理业务，营业厅工作人员帮助她在手机上成功安装了掌上电力APP。

今年以来，国网济南供电公司更加注重服务方式创新、服务内涵拓展、客户用电体验提升，认真策划开展“彩虹·心服务·新价值”主题活动，并以开展微笑服务、推广新型缴费方式等活动为载体，确保让广大客户用上可靠电、快捷

电、满意电、绿色电，实现“最好的服务”。

客户需求就是服务方向，客户诉求就是服务内容。该公司重点围绕项目“早投产、早用电”，全面加速业扩报装，努力提升重大项目供电服务联动机制作用，促进重点项目按期投运。对轨道交通建设、工业北路快速路建设涉及到的线路迁改、CBD中央商务区建设、黄河河北区建设等重要工程项目进行客户经理跟踪服务，开辟绿色通道，主动上门与客户沟通，为客户解决用电工程建设中的各类问题。

近年来，随着电力事业的快速发展，电力客户数量显著增长，传统单一

的电费缴费模式对电力业务的拓展带来了一定的制约，建立新的、便捷的缴费模式，为广大客户提供方便、快捷、安全的电费支付途径，将是电力企业提高客户服务质量、加快电费回收、缩短资金在途时间的有力保障。

济南供电公司结合正在开展的“彩虹·心服务·新价值”主题活动，积极拓宽缴费渠道，在柜台收费、自助缴费终端收费、邮政便民服务点、POS机刷卡缴费、银行代扣等原有收费方式的基础上，探索“互联网+”网上缴费新模式，依托微信平台，及时将用电、电费等情况告知广大用户，宣传、鼓励用户运用手机银行、支付宝、微信以及网上银行

等进行网上缴纳电费。

为扩大“互联网+”网上缴费的普及面、提升用户的认知度，该公司在每个所属营业厅指定了专门的工作人员负责推广、讲解和操作演示，并开展注册绑定送礼品活动，通过现场推广与绑定送礼品活动相结合，达到层层传递推广、注册绑定的目的。

同时，该公司还组织窗口服务人员深入社区、农村、集市等场所，采用发放宣传单、现场解答、手把手实际操作等方式对网上缴费进行广泛宣传，所到之处，均获得群众的高度认可，纷纷赞叹“手机就能交电费，生活越来越便捷了”！



近日，为全面落实安全生产主体责任，进一步提高员工安全生产意识，龙矿集团郓城煤矿团委以安全生产月活动为契机，组织青安岗员在副井口开展“安全夜查”活动。

此次“安全夜查”活动，主要是针对夜班下井人员特点，对精神状态不佳、疲劳上岗、酒后上岗等隐患人物进行细致排查，并嘱咐大家要特别注意安全生产，特别是上夜班，要打起精神，提高安全防范意识，确保安全生产。图为井口排查员工是否酒后上岗情况。（刘红柱 成宁 李斌）

广饶供电营造志愿服务浓厚氛围

近日，国网广饶县供电公司工会组织召开“爱心传递”青年志愿者座谈会，并组织青年志愿者服务队走进工地、社区，进行夏季高峰期安全用电服务宣传。该公司每年都会组织多次志愿服务活动，并在公司网站开辟专栏，制作、刊播志愿服务公益广告等，营造了浓厚的志愿服务氛围。（聂永强）

昌乐供电全方位筑牢安全“防火墙”

□孔滢美 刘友顺

“根据公司2017年机井通电施工计划安排，对高家庄机井通电工程施工现场进行了安全督察。从现场检查情况看，现场安全措施布置、落实到位，未发现违章现象……”这是6月12日国网昌乐县供电公司安质部安全督查组汇报的一个片段。

随着夏季高温多雨季节的到来，为夯实安全管理基础，日前，国网昌乐县供电公司开展了以防汛、防火、防雷电、防暑降温为主题的夏季“四防”安全大检查活动。以“查隐患、控风险、保供电”为主题，按照属地管理和隐患排查治理“横到边、纵到底”的原则，对供电区域内所有的电网设备全面进行排查整改。活动中，公司各单位抽调精干力量，专门成立排查整改领导小组和工作小组，工作小组下设6个专业检查小组，在供电区域内进行“拉网式”排查整改，确保各项安全管理工作措施到位、落实到位，全方位筑牢安全“防火墙”。

此次安全大检查重点检查电网设备安全、保供电情况、安全工器具等情况，检查采取现场与检查资料相结合，对反违章管理、安全工器具管理、保供电到位情况进行了周密的检查；为确保安全大检查工作落到实处，不走走过场，在检查过程中，按照“边检查边整改”的原则，对查出的隐患和问题，进行逐项分类研究；认真做好负荷预测和电力供需平衡，精心安排电网运行方式，加强电网运行监控和风险分析，做好事故预想和处置方案，组织开展重要用户供电设施安全隐患排查；落实好各项供电保障措施和应急抢修方案，确保迎峰度夏期间交通枢纽等公共场所安全可靠供电，加强重载、过载配电变压器和线路的整改力度，在用电高峰到来前全部整改完毕，确保重要用户和重要场所安全可靠供电。

为确保活动取得成效，检查组高度重视，严格落实安全稳定责任制，坚决杜绝麻痹大意和懈怠思想，加强迎峰度夏期间安全稳定工作的组织领导，把安全责任制落实到每个环节、每个岗位和每个员工。要求各部门主要负责人切实履行安全稳定第一责任人的职责，亲自组织安全稳定形势分析，亲自抓好安全稳定重点工作，确保“三夏”期间电网安全稳定运行。

东平供电员工李西平荣获“振兴泰安”劳动奖章

□白玉城 孔琳

近日，泰安市召开泰安先模表彰大会，国网东平县供电公司员工李西平荣获“振兴泰安”劳动奖章。

李西平，男，49岁，中共党员，1982年参加工作，现任国网东平县供电公司旧县供电所所长，先后获得国网山东省电力公司先进工作者、优秀班组长、国网山东省电力公司优秀共产党员、国网泰安供电公司劳动模范、十大服务明星，东平县委“强村固基”先进个人等多项荣誉，并带领全员员工先后荣获国网山东省电力公司标杆班组、泰安市文明单位、东平县安全生产先进单位等集体荣誉。

精益求精改农网，鞠躬尽瘁为百姓。李西平认真服务“三农”发展，努力尽职，用事实说话，确保了农网升级改造各项工作任务如期、高质、高效完成，当地供电质量和供电可靠性大幅提升，切实保护了广大电力客户的切身利益。

一心一意服务民生，真情绘就绚丽彩虹。李西平始终牢记“优质服务是企业发展的生命线”，坚持“你用电、我用心”，不断创新服务手段，打造优质服务品牌。加强窗口建设，规范、精简各种业务办理流程 and 手续，工作的多个供电所连续荣获乡镇行评第一名。

时时刻刻学习提升，创新管理永无止境。李西平在平时的工作中，坚持把学习放在各项工作的重要位置，时刻不忘为自己“充电”，他撰写的《电力企业职工教育培训问题的探究》荣获山东省职工教育与职业教育教学研究成果一等奖，主持的QC课题《电能表故障快速查找》、《反窃电技巧探究》等获得市、县公司奖励。

几十年来，李西平在平凡的岗位上默默地工作，辛勤地奉献，随岗位的需求而生，为群众的需要而努力，不断用一项又一项优异业绩展现不平凡的人生，以一颗赤诚的心塑造了一名优秀供电人的动人形象。

博山区山头街道：筑巢引“智”促进动能转换

在推进新旧动能转换、引导企业转型升级的进程中，淄博市博山区山头街道依托现有东佳集团博士后工作站、省级工程技术研究中心等平台，鼓励支持有条件的企业建立技术研究中心，加强技术革新和产品研发，涌现出一批以技术创新为发展动力的先锋企业。其中，山东颜山泵业的“智能高效伺服无杆直驱采油装备”在第十七届中国国际石油石化技术装备展览会上，山东东佳集团的钛白粉清洁生产工艺荣获中国金桥奖殊荣。

今年，山头街道积极借助以博士为核心的科技团队力量，探索建立一个集产、学、研于一体，攻克产业核心关键技术的长效合作机制，努力构建出“引来一个人，带动一个项目，吸引一个团队，催生一个产业”的生动格局。山头街道与上海大学庄小蔚教授合作建立的上海大学玻璃艺术学科博士后工作站项目，总占地面积2.3万平方米，计划投资2000万元，对北侧园区进行改造。规划建设玻璃研究院、博山玻璃陶瓷研究院、国内外博导工作室、博士生工作室、国际艺术家驻地工作室等科研机构和学术交流中心大厦、专家公寓、专业图书馆、食堂、停车场等配套设施。建设周期共分三期，计划3—5年内全部建成投入使用。建成后，将为山头的陶瓷琉璃产业发展提供强有力的保障和支撑，为推动陶琉业技术创新奠定坚实基础。（韩文彬 赵文攀）

公司注销公告

肥矿集团平阴铝业有限公司(注册号/统一社会信用代码: 913701247926163041)经股东决议，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组由彭延生、史兴华、周龙水、杨立立、张婷婷、赵丽、石增明、姚刚组成，请债权人于2017年6月23日(公告发布之日起)45日内向本公司清算组申报债权。

临清“闪电”行动

促防汛保电“滴水不漏”

□宋延力 左丰歧

“烟店王庄水闸运行年数较长，应帮助水闸管理处排查一遍电力线路……”进入6月以来，国网临清市供电公司开始进行防汛安全大检查，对全市110多千米防汛大堤线路和烟店王庄闸、唐元李圈扬水站两座黄河大闸进行重点排查，并要求有关单位对查出的问题及时整改，以利防汛抗洪。截至6月12日，临清供电公司运维检修中心已完成对该市烟店镇王庄村防洪排涝泵站专用10千伏输电线路和7台专用变压器的检修和试验任务。

为确保电网设备安全度汛，自6月份起，临清供电公司启动了“防汛保电闪电”行动，同时对防汛应急保电工作进行周密部署，明确任务，保证各项防汛应急预案“滴水不漏”，全面做好应对强降雨的准备。

据悉，为保障防汛期间的电力供应，临清供电公司提前制订了防汛保电方案，成立了防汛保电领导小组，17个供电所相应成立了“防汛抢修闪电小组”。对重点部位及重要供电线路进行仔细排查，重点检查输变电设施防洪能

力，变电站排涝及倒灌措施，对发现的隐患及时整改，并制订抢修方案，对每条线路、每台设备责任到人，保证不发生汛情造成的重大人身伤亡事故和电网设备损坏事故为要求，力求做到责任到位、措施到位、工作到位。

同时，公司还组成了“防雷防汛专项服务队”，结合当前临清市多雷雨的情况，对全市重点大客户开展了安全用电专项检查服务工作。重点对全市供电辖区内80余家重要大客户的用电设备、管理两方面进行检查。截至目前，共检查重要大客户26家，当场下达隐患通知书3份，并要求对不符合条件的设施设备立即着手进行消缺整改。

此外，公司防汛保电领导小组还加强与当地政府部门和市气象中心的联系，建立了信息交流、汛情联动机制，第一时间掌握水情预报，加强防汛值班、事故报告等制度的管理，确保汛情时电力设施可控、在控。

胶州供电全力融入文明城市创建

□马丽 张思凯

为响应胶州市委、市政府“创建省级文明城市”的决策部署，日前，国网胶州市供电公司积极履行央企社会责任，认真贯彻落实创建文明城市要求，采取五项措施，全力支持、配合并融入文明城市的创建。

首先，开展“你用电，我用心”安全用电宣传活动，向居民客户宣传《电力法》、《电力设施保护条例》及安全用电的重要性以及日常生活要注意的用电事宜，避免私搭乱接、违规违法的危险用电，保障居民的人身、财产安全。同时，开展清理小广告活动。对城区外箱式变压器、开闭器等电力设备上小广告、小招贴进行全面清理，使电力设施外表焕然一新。

其次，配合政府实施文明城市创建。加强对城区配网线路的巡视，对网络布局不规范、影响城市美观的电力线路进行整改，积极应对恶劣天气考验，提高电网坚强程度。

第三，加强文明窗口硬件建设。在营业厅设置志愿服务点，摆放各种提示牌、张贴创城宣传画，电子屏滚动播放办事务

程、用电政策措施、志愿服务理念以及道德守礼温馨提示语等。

第四，组织营业窗口人员开展业务培训。针对企业特点，结合供电服务现场及电话服务规范和工作实际，进行了服务基本礼貌用语、基本行为规范、服务技巧、突发事件应对技巧、服务技能培训。使窗口人员的优质服务理念、服务技巧和能力等有了大幅度提升。

第五，严格执行首问负责制。在办理服务项目中，严格执行首问责任制等服务工作制度，简化工作流程，在规定时间内进行办理、答复，不得拖延，首问负责人不能或无权办理、答复的，应立即向客户解释清楚，同时，建立营业窗口受理客户投诉闭环处理机制，以便及时、有效化解客户矛盾。强化落实“三十条”要求，加强服务窗口建设，坚决整治供电服务突出问题，打造文明办公环境，努力提高客户满意度。

胶州市供电公司还组织志愿者通过社区帮扶、安全用电“进企业、进社区、进学校、进农户、进媒体”等活动，倡导“做文明使者、创文明单位、建文明城市”的良好风尚，用实际行动夯实文明城市的创建基础，积极融入到文明城市的创建中。

全班人员都能够高质量完成本职工作。

于恒伟的带领下，调控运行班班班建设成效显著，班组对标指标实现了新的飞跃，在做到电网正确指挥和安全操作的前提下，调控运行班坚持班组建设特色化、班组管理规范化、小家建设和和谐化，并出色地完成了各项工作任务。2015年调控运行班被全国总工会授予“模范小家”称号。同时荣获市公司先进班组称号，2016年荣获省公司先进班组称号。

“责任、安全、严谨”是电力调度员的工作和人生信条，于恒伟在平凡的调度岗位上，持之以恒、精益求精地完成每一项工作，以专业的知识、严谨的态度和奉献精神守护着电网的安全。

转化为企业发展更强的动力。在提高青年职工安全生产、优质服务、创新创优上“下苦功”，通过拓宽技能岗位练兵平台，征集合理化建议、成长成才大讲堂等形式，激励青年职工在安全生产、优质服务等领域创新创造、岗位建功。

下一步，该公司团委还将通过开展“青年讲堂”、“读书交流”、“拓展训练”等活动，加强对青年的思想引领，提升团组织的凝聚力，增强团支部的战斗力和战斗力，鼓舞团员青年奋力践行国家电网人的责任和使命，为促进公司发展挥洒青春，立足岗位作贡献。

莒县“准细实”推进

“全能型”供电所试点落地

□严鹏 左丰歧

“咱们台区经理制试点ABC角后，把网格内的台区经理积极性全调动起来了，现在一站式服务打破了营销、检修的限制，服务效率有了明显提高，所里今年保持了‘零投诉’。”6月16日，在国网莒县供电公司龙山供电所召开的“全能型”供电所试点月度工作例会上，龙山供电所所长王彦峰对“全能型”供电所试点情况进行了介绍。

自“全能型”供电所建设工作启动以来，莒县供电公司精准发力、务求实效，全力打造业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位的“全能型”供电所。

试点先行力求“精准”，实现快启动速落实。莒县供电公司选取管理基础较好的龙山供电所作为试点供电所先行开展创建工作。整合供电所现有人员，实施营配合一，撤销原客户服务室、配电班、营业班，设置综合班和配电营业班一班、二班，打破专业壁垒、专业限制。在日常工作中优化现有管理模式，建立日记录、周例会、月汇报制度，将痕迹化管理引入到每个人的日常工作中，从而全面提升试点供电所优质服务

务及基础管理质量。紧紧围绕一专多能、复合型人才建设，采取全员轮训、知识周周考、案例周周学、技能比武等多种形式，加快推进业务知识的互学、互补，实现共同提高。

台区经理设置力求“细化”，实现网格化快响应。积极推行以台区经理为核心的台区网格化管理，将现有台区按照“1个中心、2个辐射、3个支撑”的划分原则，精准实施网格化管理，在每个网格化区域择优产生1名台区经理，由台区经理全面负责网络内台区的生产运维、营销服务和节能降耗等工作。台区经理设置A、B、C三个岗位，实现台区服务的业务全覆盖、流程全管控、时段全天候，从而形成真正意义上的无缝隙工作模式。

新型业务推广力求“实效”，实现新型业务在供电所的落地。针对当前新型能源服务新趋势，大力推广电能替代，聚焦县城制茶、烤烟等特色生态农业发展以及新兴旅游业建设，实现煤改电、油改电和地源热泵等电量替代8204万千瓦时。助力光伏扶贫政策落地，推行分布式电源“一对一”结对服务，全县分布式电源并网268户、7190.64千瓦。

寿光供电郝磊：十年青春电网情

□毕红强 张思凯

“我又来了，不毛之地！”他开始紧锣密鼓地卸车、搬材料、组床、垒灶台……新变电站的建设又开始了。自2007年参加工作以来，这已经是郝磊参加建设的第4座110千伏变电站了，其间他还和同事们陆续改造了5座35千伏变电站，参加了27站、次的变电站检修工作。

新人入职时，郝磊被分配到了国网寿光市供电公司修试工区。2008年冬天，110千伏神树变电站投入建设，郝磊和他的同事们热情高涨地投入到了这场“战役”。早上迎接你的是结冰的洗脸水，晚上等着你的是冻脚的冷被窝。郝磊总是微微一笑：“谁让咱干这个呢！”短短22天，一座标准化110千伏变电站建成，比原定工期缩短一半，寿电速度，又一次让同行们感到惊讶。

2012年初，他被调到安全监管质量部从事安全管理工作。他埋头苦学安全管理知识，积极参加安全管理人员考试，在考试中学习，在工作中学习。为公司安全生产站好岗，为广大员工安全服好务，是他从事安全管理以来对自己的要求，在工作上遇到困难时，“让我

来”更成了他的一句口头禅。

工作之余，他把自己的工作经验总结提炼，多次在专业学术期刊上发表文章，编写了《浅谈光纤在继电保护中的应用》、《浅谈电力系统继电保护》等数篇论文，并参与《中低压配网安全警示标识》、《农村配网典型作业风险辨识与控制措施手册》等技术手册的编写工作。

2014年，他通过竞聘，负责可靠性工作。基础不牢，地动山摇，他接手可靠性工作之后，首先对电能质量在线监测系统内基础数据进行了全面梳理、整改。在日常数据维护过程中，他创新管理，开展数据确认网格化管理，一方面将责任单位编组，同时小组之间轮值。2016年及时确认停电事件12874项，及时率、准确率均为100%。编写的《供电企业以信息化为支撑的电能质量数据管理》荣获山东省企业管理现代创新成果二等奖。

2017年，是他参加工作的第10个年头，10年间，他从刚走出大学校门的青年逐渐成长为一名合格的电力企业职工。“安全生产是一切工作的基础，没有安全一切无从谈起。”回首10年的工作，郝磊这样说。

□王森 左丰歧

于恒伟，1990年踏入国网郓城县供电公司，先后在黄安、武安供电所任值班员，1999年担任武安变电站站长，2006年在郓城供电公司调度运行班从事调度员工作，现为调度运行班班长。

近年来，郓城电网负荷连创新高，他科学合理安排电网运行方式，精心调度，加强停电计划刚性管理，一季度发布电网预警风险15次，进行检修态分析15次，累计审核检修申请及操作指令票434次，两票合格率均为100%。控制和监视各站母线电压，针对AVC运行情况，分时段投、退无功补偿装置，进行主变分接头的调整，提高了

于恒伟：调控班长的调度人生

电能质量，母线电压合格率100%。为确保电网安全运行，每逢大型操作和恶劣天气，他都坚守在调度一线，对操作方案逐条进行审核，编写转供方案，努力减小停电范围，确保电网建设与电网安全工作两不误，全力以赴为郓城电网保驾护航。

自担任班长以来，他加强班组指标管控，针对所担负的指标，每日检查指标落实情况，对影响指标的事项，注重分析提前预防，把工作做细做实，一季

度指标居全省前列。同时，加强岗位练兵，努力提高全班技术水平。带领全班人员认真学习D5000系统各项功能，开展电网运行综合评价分析，由以往的凭经验处理电网事故，向智能分析型调度转变，效果明显。针对调控人员年龄偏大，水平参差不齐，他采用检修态分析、技术问答、考问讲解等多种形式，解决工作中遇到的实际问题，提高业务技能水平。特别要求掌握新设备、新工艺，增长业务知识，提高工作技能，使

段，不断强化青年员工的政治意识，增强青年员工的责任感和荣誉感，激励青年员工岗位建功、创新奉献，积极传播正能量。

活动中，即墨供电公司团委书记为团员青年们上了一堂以“青春建功 卓越有我”为主题的团课，带领团员青年重温了共青团的历史和基本知识，学习了习近平总书记在同各界优秀青年代表座谈时的重要讲话以及模范代表们的先进事迹。团课还将“青春建功”主题与今年“听劳模事迹”工作相结合，现场气氛活跃，团员青年们集思广益，纷纷发表自己对“青春建功”的看法与理解，推动了“学习总书记讲话，做合格共青团员”教育实践活动及从严治团、团员青年各项工作的落实。

即墨供电主题团课为青工“充电”

□吕青青 宋清晨 左丰歧

“从劳模代表身上，我感受到了拼搏奉献、敢于担当、积极向上的正能量，深受鼓舞，我们一定积极利用并发扬这些正能量，感染身边的人，带动更多的人，以奋发学习、努力工作的实际行动迎接党的十九大胜利召开。”6月2日，在国网即墨市供电公司团委组织开展“青春建功 卓越有我”主题团课活动中，一位青年职工激动地说。

为进一步加强对青年员工的思想引领，即墨供电公司运用各种形式和手

表自己对“青春建功”的看法与理解，推动了“学习总书记讲话，做合格共青团员”教育实践活动及从严治团、团员青年各项工作的落实。今年以来，该公司团委在以往团课基础上，更加注重实效性，不仅详实介绍了党团员青年创新创优、青年志愿服务活动等团员青年青年工作如何实施落地，还通过大量生动丰富的青年先进典型事迹鼓励青年们打好“知识、见识、胆识”的基础，以踏实的工作态度、创新的思维模式以及年轻人特有的青春与活力，发挥出生力军的作用，将自身特有的优势