

招远供电全面提升服务水平

“一切围绕客户转”理念融入全过程

□冷少刚 陈宇斐 左丰岐

故障平均处理时长同比下降51.7%，客户投诉同比下降45.6%，1处供电所获评四星级供电所，4处供电所实现零投诉，其中1处创下了连续500天无投诉的新纪录……这是今年以来，招远市供电公司在加强作风建设，提升基层服务水平中取得的成绩单。

业务协同

快速响应客户需求

8月12日，招远市蚕庄镇蚕庄村奶牛场场主杨丽新上了一套饲料搅拌装置，导致用电负荷过大，开关保险被烧毁。该台区经理李曙光当时正在巡视线路，无法及时赶到处理故障，随即联系到网格化管理中的B角经理孙树辉前去处置，这样的快速响应机制得到客户的称赞。

今年以来，招远市供电公司打破原有机构设置，在供电所设立综合班、配电营业班，按区域划分服务网络，每个网格配置台区经理3至5人，网格内台区经理相互支援配合，互为AB角，协同工作；网格外相邻网格小组互为支持，统筹安排、组合

力量，及时满足客户用电需求。

该公司还整合供电所抢修资源，配备移动终端53台、抢修人员417人，购置了电动抢修车，车上统一配置标准化工具箱和应急抢修物资，实现了抢修布点的网格化。全面推广“五个一”标准化抢修，统一车辆标识、人员着装，规范服务用语，提升了标准化抢修水平。依托用电信息采集系统和移动作业终端，实现数据集中监控和异常精准定位，抢修到达现场平均时间由20分钟下降到10分钟以内，故障平均处理时间由67分钟下降到32.38分钟，客户满意度大幅提升。

科技引领

保障客户用电质量

“该台区是集低压自动化、运维信息化、服务主动化、台区可视化为一体的智能化台区，当表箱发生停电时，可第一时间将停电信息发送到台区经理手机上，加快主动抢修，缩短抢修时间，提升用户满意度。”11月1日，在蚕庄村5号台区，招远市供电公司负责人王志忠这样介绍智能台区的科技应用情况。

今年以来，招远市供电公司积极推进

配电网建设，提升配电台区供电质量和科技含量。这个公司在全市5个居配小区、8条配电线路、16处电缆沟井安装自动化、可视化及信息化预警系统，实现配网故障主动预防、主动抢修。目前，全市共有142条线路具备N-1转供能力，全网N—1通过率高达77.2%，环网率实现92%；自动化终端覆盖率、自愈率均达到100%。

秉承“不停电就是最好的服务”理念，该公司还配置带电作业车3辆，可以满足3个工作组同时开展作业，实现了0.4千伏和10千伏电压等级的全覆盖。累计开展带电作业1815次，减少用户停电11.06万小时；带电作业化率达到84.8%，新增用户不停电接火率100%，配网不停电消缺率达到91.7%。

队伍提质

全面提升服务效率

“小刘啊，关于移动作业终端查询模块我刚才没太听明白，你教教我具体该怎么用。”9月5日，阜山农电工王建民向自己的徒弟刘晓阳请教关于营销移动作业终端的使用问题。

让实操技术培训中的“徒弟”成为电子化新业务拓展培训中的“师傅”，这是

招远市供电公司针对农电队伍存在的人员老化问题开展的“角色互换”活动，不仅使基层新人快速掌握了实操技术，也让“师傅们”与时俱进，体会到了互联网科技在服务用户方面带来的诸多便利。

今年以来，招远市供电公司提升基层队伍素质作为提高用户满意度的有效途径，引导干部员工时时争先、事事创优、勇做最好。组织开展“五个一线”主题活动，细化量化各层级考核指标，及时满足了基层服务需求。通过供电所视频会议系统，组织全体农电员工集中学习“双十举措”“营销类投诉预控措施六十项”和公司整理下发的典型投诉案例，一同剖析成因、制定预控措施，全面规范服务行为。依托供电所实训室和实训基地，专业部门送培训下基层，相继开展台区经理必备专业技术培训、分布式光伏等新型业务实训50余次，台区经理参培率达100%。积极推广“掌上电力”线上办电、“电e宝”电费代收代扣、电子发票等功能应用，客户临柜次数降低50%。

11月1日，烟台供电系统加强作风建设、提升供电所管理推进会在招远召开，招远供电公司所作作风、筑基础、提素质、强服务的典型经验得到了与会各方的一致肯定。



中国石化菏泽公司积极引导员工传递正能量，主动参与社会公益活动。员工践行“一个员工一面旗，人人都是形象大使”承诺，在当地收获了良好的口碑。公司成立“中油牡丹”志愿服务队伍，对内绿化油站、辨识安全风险、整治安全隐患、关爱企业困难员工，助力经营业绩提升；对外帮扶老党员、义务劳动、爱心献血、参加创城、帮助菜农、免费接送高考学子等，树立了良好的品牌形象。（刘燕丽）

莱西成立

推进电网建设和有序用电指挥部

□张仁强 左丰岐

10月30日，莱西市人民政府办公室正式下发《关于成立莱西市推进电网建设和实施有序用电指挥部的通知》，指挥部的成立将对加快推进城市电网建设、保护电力设施安全运行、保障全市电力可靠供应、满足全社会不断增长的用电需求起到积极的推动作用。

莱西市推进电网建设和实施有序用电指挥部是在全市安全生产和电力供应面临严峻的形势下成立的。全市各级各部门要统一思想，加强认识，并对电网建设中遇到的问题和困难由指挥部统一负责，总体协调，供电部门为主导，合力推进电网建设和电力设施保护及有序用电工作，共同协调解决推进电网建设过程中的重大问题和难点问题，合理制订有序用电方案并组织统一实施等。

国网莱西市供电公司将按照指挥部的总体部署，认真研究制定电网建设规划，快速推进相关工程建设，确保满足全社会用电需求；同时加强用电防保护区巡查，及时发现隐患并组织清理，确保电网安全运行；及时编制安全用电、依法用电资料，加强宣传。各镇街、街道办事处、经济开发区管委会将按照指挥部的统一部署，分别成立专门工作小组，加强宣传，动员居民配合电网建设，协助做好供电线路防保护区隐患整改及辖区涉电民事协调工作。各成员单位则按照自己所辖的工作职责支持配合供电部门做好电网建设规划、工程实施、隐患整改等工作。

莱西市推进电网建设和实施有序用电指挥部的成立，将为莱西市的供用电发展起到有力的推动作用，同时也有利于推进公司电网建设、电力设施保护、有序用电及涉电民事协调等方面工作，政企联合加大工作力度，扭转以往公司在解决重点、难点问题时势单力薄的局面。

电能替代再辟新领域

莱芜首台电烤烟设备投入运行

□王尧才 秦呈波

“我们正为接电的事犯愁，你们就自己找上门来服务，这服务真是‘到家’了。”近日，莱西市烟草公司负责人握着前来更换电缆的辛庄供电所工作人员的手说。

今年以来，莱芜供电公司认真践行“以电代煤、以电代油、电从远方来，来的是清洁电”的发展理念，认真落实国家电网公司“一省一示范、一领域一项目、一项目一特色”要求，结合莱芜实际情况，积极开展电能替代项目建设，积极推动电采暖、电锅炉、电烤烟等项目，加速推进莱芜地区大气污染防治和清洁能源消纳工作。莱芜东部地区的气候环境适合黄烟种植，仅辛庄镇和苗山镇种植面积就达10000余亩，年产量累计400万斤，全省第5。目前，莱芜共有烤烟房400余座，累计占地面积约1.23万平方米。传统烤烟方式是采用燃煤加热烘烤，环境污染严重。在莱芜供电公司的积极推动下，莱芜市烟草公司积极响应国家提出的煤改电环境治理要求，前不久出资在莱芜市辛庄镇望富黄烟合作社改造了一套电烤烟烤炉，打算统计一下电烤烟项目的相关数据，作为试点便于下一步推广。但由于该电烤烟房地处山顶，距离最近的变压器线路长度近1.5公里，负荷大增后电压就有点偏低了。

莱芜供电公司辛庄供电所了解到这一情况后，立刻安排技术人员和台区经理赴现场勘查，在经过详细测量和勘查后，工作人员发现原供电线路无法满足电烤烟设备启动后的电压需求，考虑到新增布点周期较长，为尽快满足电烤烟设备正常工作需求，辛庄供电所决定为客户更换200米大线经电缆，解除客户的燃眉之急。

“再过几天，第一炉电烤烟叶就可以出炉了。”看着崭新的电烤烟设备，莱芜市辛庄镇望富黄烟合作社经理孙宗健心中充满了希望。这个黄烟合作社成立于2011年2月25日，是一家以黄烟种植、加工、销售为主的农民专业合作社组织，并为成员开展技术培训和技术咨询服务。

莱芜供电公司市场部主管王振新介绍，综合考虑能源消费成本、人工成本及产品合格率，如果采用电烤烟，每亩地增收224元左右，具有大规模推广潜力。项目实施后，预计可增加售电量1027万千瓦时，相当于在能源消费终端减少燃煤2000吨，减少大气污染物排放约6570吨。

上海庙矿业

安全培训实现“一人一档”

自今年年初起，临矿集团上海庙矿业公司安全培训中心为每名职工建立《职工安全培训档案》，一人一档，全过程记录每一名职工在岗期间的培训情况，直至离岗或退休。上海庙矿业在按照国家有关规定建立员工培训档案的同时，积极探索职工安全培训档案管理新模式，取得良好成效。（杨昭晖）

三是强化服务营销，努力提升服务水平。

继续树立“不停电就是最好的服务”理念，大力开展带电作业，力争停电时间下降20%。深化重点客户“三定”服务，持续推进直购电政策在中小客户群体中的落地实施。实行业扩装“先接入、后改造”，确保业扩工程零受限，送电时间缩短20%。主动对接政府重点项目，力争早供早售、多供多售。积极运用“互联网+供电服务”思维，推行新型电子化服务渠道。加强投诉举报和服务质量管控，坚持行风投诉“说清楚”制度，确保不满意工单降低50%，客户投诉下降30%，客户满意度持续提升。

胶州供电保电服务工作受表扬

□高绪红 张思凯

11月1日，胶州市委书记孙永红作出批示，对国网胶州市供电公司十九大期间，主动作为，积极做好保电服务工作提出表扬。

胶州公司将十九大期间保障全市电力供应作为压倒一切的政治任务，周密制订保电方案。制订了《国网胶州市供电公司党的十九大保电稳定服务工作方案》，按照调度、运维、服务等专业分类制订9个方案，每个子方案成立工作组，明确工作任务，每项措施落实到人。建立了24小时应急值班体系，每日由一名领导带班成员带班，一名中层干部、一名管理人员双人在岗值班，确保万无一失。

严密盯防重要线路。保电期间，该公司共出动线路巡视人员2368人次，巡视车辆440台次，对胶州区域内8条500千伏、18条220千伏、26条110千伏、64条35千伏线路进行了全面巡视排查，一天一巡视；244条10千伏公用线路由各管辖供电所不间断巡视；对38条重点输电线路、36处跨铁路、高速公路线路和85处有地下施工的线路进行24小时盯防，有效预防外力破坏隐患；同时

还开展了“喜迎十九大巡线健步行”活动，全员参与巡线保电，共发现线路隐患45处，取得了全市重点输电线路未发生跳闸停电的良好成绩。

全力保障重点客户。建立服务保障体系，将党政机关、军队、医院、媒体等45个客户列为保障重点，按照“一户一档”的原则对其供电电源、受电设施、运行管理进行全面检查。成立保障工作组，设置重点客户服务专员，实行公司营销部、服务专员、供电所多对一服务机制，同步受理并解决用户需求。该公司还对全市7874家企业客户电力设施进行了全面排查，发现隐患1127处，目前已整改隐患缺陷792处。

全面强化应急处置。在全市建立20个应急抢修点，安排每日值班抢修力量和待班抢修梯队，分片区、分层级处置各类电网突发事件，提升应急响应能力；补充抢修物资5000余件，各类照明设备、应急发电机92台，各类线材共计50千米，34台应急抢修车、2台应急发电车24小时待命。该市映月园小区因配电室供暖管道破裂进水，该公司立即出动应急发电车为小区持续供电，并昼夜奋战抢修，保障了居民用电。

高青供电公司还在县城中心区域实施了配网自动化改造，智能开关正确动作率达100%。

不仅如此，高青供电公司还着力强化主网供电能力，近年来持续加大电网投入，一大批输变电项目相继竣工投产。如今，高青全县共有500千伏变电站1座，220千伏变电站1座，110kV变电站8座，35kV变电站12座，输配电线路145条2039公里，总变电容量达312.6万千瓦安，是目前高青全县最大负荷的近20倍。

据了解，下一步，高青供电公司还将筹划建设220千伏千乘、35千伏张岭等4项输变电工程。届时，高青县域电网结构将更加合理，电网智能化、可靠性水平将显著增强，群众用电幸福指数将持续提升。

平邑供电推进党建工作上台阶

□龙古月 左丰岐

今年以来，国网平邑县供电公司创建党建工作方式，构建了融任务、内容、方法、载体于一体的考核评价体系，以“六抓”促“六好”，推进党建工作上台阶。

抓“三参一满意”，促“领导班子好”。“三参”指基层领导班子成员“三重一大”决策参与率、理论学习参与率、民主（组织）生活会参与率，“一满意”指领导班子民主测评满意率。通过“三参一满意”的硬指标设置，明确基层领导班子成员参与党建工作的行为规范，发挥企业党组织的领导核心和政治核心作用。

抓“三行一工程”，促“思想引领好”。按照“知行合一”的理念，制定“三行一工程”考核指标体系。“三行”是指“两学一做”学习教育常态化制度化执行情况、党支部组织生活制度尤其是“三会一课”制度的执行情况。“一工程”指实施“家园工程”，把解决思想问题同解决实际问题结合起来，形成企业以人为本、职工以企业为家的良好局面。

抓“四提一特色”，促“队伍建设好”。

高青供电“拉手”改造线路 提升供电可靠性

改造时，附近一工厂负责人高兴地说：“前两天接到停电通知还在纳闷为啥停电呢，从单供变成互供，供电更可靠了，真让人放心。”

“这是我们供电部门服务全县经济社会发展，满足人民对美好生活向往的实际行动。”高青供电公司总经理李同满介绍说，线路实现“拉手”供电后，即使出现因线路检修或故障造成停电，也可以转由具备“拉手”能力的另一条线路供电，避

免或减少停电。

据悉，目前高青县所有85条公用10千伏线路中，已实现拉手线路74条，拉手率87%，其中，城区线路拉手率100%。

高青供电公司还针对每一条改造线路，提前深入现场勘查，详细论证联络线路、分段联络开关、计量装置和计量方式等位置和数量，寻找最佳的联络点和最优方式，力求负荷分配更合理，电网运行方式更灵活。前几年，作为全省首批试点，

鱼台供电开展消防培训及演练

□李仲 张思凯

为全力推进消防安全责任落实，持续深化消防安全隐患排查治理工作，11月9日，国网鱼台供电公司组织举办消防安全培训及现场演练活动，来自公司各部门、单位的近60名员工参加了培训和演练。

为使培训取得实效，该公司特邀请了专职的消防培训专家进行授课，授课人员结合近年的火灾事故，从消防安全监督检查、消防安全管理、以往火灾教训、目前治安形势与电力企业治安风险防范对策等方面，进行了详细生动的消防安全知识讲解。培训结束后，该公司组织人员对灭火器的使用进行了消防现场演练。

在演练现场，参训人员重点以消防安全基本知识，各类灭火器的使用方法和怎样灭火为主，熟练掌握消防逃生路线和应急情况下消防通道的正确使用。在消防演练之前，先通过书面形式的讲解，了解消防方面的基本知识，逃生、灭火过程中的关键点，提高自我保护意识和采取紧急防范措施的能力。在总指挥及各楼层疏散员的指挥下，大家规范、紧凑、有序、安全、高效地参演，用湿毛巾、衣服等捂住

□战新江 左丰岐

11月6日早8点，在10千伏齐林线东环支线#12杆，国网高青县供电公司10余名工作人员顶着寒风，开始了一天工作。他们当天的工作任务是对10千伏齐林线与10千伏亿联线进行“拉手”改造。

“前期我们已经完成了电缆的地下敷设，今天同时进行2条线路的杆上电缆T接。”一直在现场指挥施工的高青供电公司刘剑说，电缆T接完成后，将实现10千伏齐林线与10千伏亿联线的互带互供，进一步减少停电次数、提升供电可靠性。

见到如此大场面的电力施工，施工现场附近不少路人忍不住前来观望，得知为这片厂区供电的主线路正在进行“拉手”

莱州供电设备“体检”备战迎峰度冬

□赵冬 左丰岐

11月3日，莱州市供电公司组织变电检修人员对35千伏平里店变电站开展开关检修消缺、保护试验、开关试验等工作，进一步提高了变电站设备的供电可靠性，为即将到来的迎峰度冬安全可靠供电提供了坚强保障。

随着气温越来越低，用电负荷随之节节攀升。莱州市供电公司认真结合历年冬季用电高峰实际情况，认真分析预测今年的负荷变化情况以及电网运行中存在的薄弱环节，提前制订科学合理、切实可行的迎峰度冬预案，全面开展变电站设备隐患集中排查治理工作，提高设备健康水平，全力以赴迎战冬季用电高峰。一是定期巡查。除做好设备的日检、周检和月检外，坚持每周开展一次设备巡查，对所辖区域变电站进行全面“巡查”，对重要线路和变电站实施24小时巡视监控。加强对关键设备关键部位的红外外观测工作，对设备的运行情况、安全防护设施等进行重点检查。加强防冻害、防小动物、防火防爆、防风、防发热“五防特巡”，巡查过程中严格做到“三勤、三细、三不放过”，即

□葛少杰

国网莘县供电公司以党的最新理论成果指导实践，扎实开展“两学一做”学习教育，深入推进安全生产、电网建设、营销服务等重点工作，大千四季度，确保圆满完成全年各项目标任务。

一是坚持安全生产，确保电力可靠供应。多形式、全方位开展农村用电安全知识宣传，提高农村安全用电意识和安全用电水平，确保不发生公司责任的人身触电伤亡事故。开展线路通道、绝缘化等专项治理活动，确保10千伏

大千四季度

配电网跳闸率同比降低30%。积极探索客户配电网安全管理方式，力争因客户设备导致的跳闸次数降低40%。扎实做好迎峰度冬应急处置准备工作，落实应急物资储备，制定恶劣天气防范措施，强化电力设施保护，保证全县输配电设备安全。整合专业室人员、技术力量，实行“三快一盯”制(快速响应、快速到达、快

圆满完成全年各项目标任务

速复电、专人盯守)，确保全县重大活动、重要节日“台区不停电”。

二是加快电网建设，服务地方经济发展。继续加大民调工作力度，完成上海庙—山东特高压线路通道清理工作，确保线路如期送电。12月底前完成500千伏聊城南输变电工程、220千伏仙鹤岭变电工程、110千伏星亚站扩建工程、35千

伏古城输变电工程的项目核准前期工作，提前办理规划、国土、发改等部门相关手续，为项目核准和列入2018年投资计划奠定基础。开展配电网台区消缺改造，增容轮换66台重过载台区，年底前消除全部重过载台区。加快机井通电工程移交，同步推进机井设施“建管用”，与政府建立联防联控机制，确保供电和服务到位。