

济南供电公司深挖潜力提升服务水平 用心打造客户服务满意窗口

□张治林

“你们的服务太周到了，这才是真正的为客户着想！”12月16日，在国网济南供电公司高新供电中心营业厅工作人员的耐心讲解下，原本对账上违约金心生不满的客户李大爷，连连“点赞”济南供电的客户服务。工作人员除了向李大爷解释了交费周期、时限及交费途径，还根据李大爷的实际情况推荐

其去办理电费银行代扣，营业厅作为济南供电公司的基层服务窗口，类似的事情比比皆是。

今年以来，济南供电公司以提升窗口服务水平为着力点，积极践行“始于客户需求、终于客户满意”的服务理念，深挖潜力，提升营业厅服务水平，用心打造客户“最满意的服务窗口”。

严格规范窗口人员服务行为，为客户办理业务时提供填单服务、分发业

务办理明白纸，让客户了解办理流程时限，做到来有迎声、去有送声、有问必答、百问不厌，为客户带来良好的优质服务体验。积极向客户推广掌上电力、微信公众号、电e宝等线上服务渠道，实现客户线上办理交费、新装、变更等业务，实现24小时电力服务“不打烊”。

同时，着力打造舒适方便的服务环境，营业厅内设立引导员，协助客户办理业务，减少客户等待时间；通过营业厅大

屏幕生动形象地宣传用电政策、电费电价、营销业务种类、业务办理流程、安全用电知识等内容，让客户对用电业务一目了然；并为老年客户准备了老花镜、应急药箱等。

据了解，为确保服务提升落到实处，济南供电公司严格执行“首问负责制”，增强窗口人员主动服务意识，推行“一窗受理，限时办结”，减少客户往返营业厅次数，真正实现了用户办理业务“最多跑一次”。

东明供电加强同期线损治理

□杨华建

今年以来，国网东明县供电公司狠抓线损管理，同期综合线损从去年的5.6%降到现在的4.8%。

东明县地处经济欠发达的鲁西南，线损管理没有先天优势。但该公司把狠抓线损管理作为倒逼公司各项工作提升的突破口。自去年6月开始，东明县供电公司着手建机制、打基础、补短板，研究制定线损管理考核办法，重奖重罚。他们专门成立了线损治理攻坚领导小组，建立了发展、营销、运检、调控联席会商制度，打通了部门壁垒，促进了多专业融合。在过去的一年半时间里，集中力量实施了“强网工程”，新建、改造10千伏线路72.85千米、0.4千伏线路71.43千米，全县10千伏线路绝缘化率由88.96%提高到96.75%；全面开展了“台区治理”，摸清家底，实现了全县29万户用电客户采集全覆盖；大力推行“一停多用”，因为肩上都在线损指标，营销和运检从“自说自话”到“密切配合”，不停电、少停电变成现实；党建统领“重点攻坚”，将党建工作与同期线损管理有机结合，充分发挥党建统领优势和党员干部的模范带头作用。因为动手早、抓得实，东明县供电公司在同期线损管理上赢得了先机，取得了显著成效。

王楼煤矿：智慧矿山惠及员工

□崔鑫 朱来路

“矿区环境优美，上班心情愉悦又舒畅！”“‘星级’宿舍既美观又舒适，冬有暖气，夏有空调。”“餐厅里的饭菜美味可口，价格还实惠”……走进生机盎然的山东能源临矿集团王楼矿区，在与职工交谈中总是能听到发自内心的“幸福感”。

该矿在发展建设中，通过对办公、生活区域环境美化、净化、亮化，对职工澡堂、食堂、宿舍进行标准化改造，有效提升了职工的工作、生活舒适度。在副井口设置的“温馨服务站”，长年、全天候地开展“冬送温暖、夏送清凉、春秋送健康”活动。据统计，10年来，开展井口送温暖活动120多场次，仅送西瓜就达200多万斤。

“问渠那得清如许，为有源头活水来。”据了解，2017年以来，王楼煤矿通过实施思想、管理、技术三大变革，累计投资1.5亿元，大力推进升级改造和系统优化，积极开发远程控制和自动化技术，进一步解放了肮脏、危险、枯燥、昂贵的工作岗位，实现了“4D归零”目标，职工幸福指数大幅度提高。2018年，职工平均收入同比增加10.3%，采掘一线职工增幅为15%，切实将效益成果惠及广大职工。

“通过打造智慧矿山，矿并得到了长足发展，我们会继续坚持人本理念，不断改善职工工作、生活条件，让职工群众分享企业发展成果，让职工沐浴在幸福阳光下。”该矿党委书记、矿长白景志不止一次地说。

近年来，该矿紧紧围绕构建“和谐企业”、打造“幸福王楼”这一主线，切实将企业发展成果惠及到职工群众。据了解，该矿定期组织全面细致的免费体检，建立50万元大病、大灾、大难帮扶基金，积极开展职工慰问活动，形成了“精准”帮扶救助长效机制。自2018年以来，共开展生日慰问1711人次、生育慰问12人次、婚姻慰问14人次、丧葬慰问35人次、退休慰问34人次。同时，连续十几年来不间断开展“金秋助学”活动，已帮助127名学子圆了大学梦，发放助学金33万余元。

据介绍，今年8月8日，该矿精心打造的职工援助服务中心正式投用，运用专业的咨询软件对职工心理进行智能测评、分析、评估，实时了解职工的思想动态，并及时给予相应的干预和疏导，着力塑造职工阳光心态。截至目前，已对全矿1200余人进行了注册和测试，并分别建立了心理测试档案。

蒙阴供电向群众进行法治宣传

□周杰

今年12月4日是第六个国家宪法日，国网蒙阴县供电公司工作人员在蒙阴中心广场通过派发普法宣传单、现场讲解等多种方式，向群众进行法治宣传。

活动中，该公司员工向过往群众发放安全用电常识、《电力法》、《安全生产法》、《山东省电力设施和电能保护条例》、安全用电知识宣传漫画等宣传资料，提高广大市民遵守电力法律法规、依法用电、保护电力设施和电能意识。同时，员工还对“掌上电力”进行宣传，并解答客户用电问题，进一步增强了宣传效果。

光伏太阳能成北宋镇帮扶新路径

□郭雪明 林妍妍

“截至目前，我镇在市县统战部门的帮助和支持下，共争取到3个少数民族帮扶项目，分别为3户少数民族困难群众安装了光伏太阳能，不仅为他们省去了自家电费，还帮助他们保证了至少10年的增收，得到少数民族群众的充分认可。”12月20日，东营市利津县北宋镇统战委员高兴地说。

北宋镇在民族团结进步创建工作上，针对全镇少数民族家庭现状，定期组织开展走访调研，全面掌握少数民族生活状况。结合精准扶贫，上通下联、积极协调光伏太阳能项目，深入实施少数民族扶危困帮扶行动，积极为困难少数民族群众排忧解难。



12月17日至18日，中国石油山东菏泽销售分公司组织基层员工50余人开展年度技术大比武。此次技术比武，全面提高了员工的综合素质和服务水平。(刘燕丽)

担当作为 推动聊城电网发展再上新台阶

□胡晓东

国家电网公司提出“三型两网、世界一流”新战略，开启了建设世界一流能源互联网企业的新征程。2019年，国网聊城供电公司认真领会目标任务，牢牢守住安全底线、攻坚“两网”融合、狠抓优质服务、抢抓市县一体化管理，推动公司跨越赶超发展迈上新台阶。

守牢安全底线 不断夯实发展基础
聊城供电公司坚持创新方式、提高意识。建成集警示教育、模拟体验、技能实训于一体的安全文化中心。创新开展安全培训“百千万”安全培训新模式，作为全省唯一市级公司参加了全国安全文化示范企业创建评选。

健全责任倒查和问责机制，完善细化工效考核细则，健全预防和查处违章工作机制。深化“两体系一平台”应用，严格

落实曝光、重罚、联责、教育、说清楚、一票否决工作机制，做到“奖得让人眼红，罚得让人心痛”。“双无”创建覆盖市县全专业、全用工，累计奖励181.4万元，违章数量同比下降46%。

攻坚“两网”融合 有力加强发展保障
聊城供电公司着眼网架坚强、配网现代、设备智能，抓实核心建设任务，为“两网”融合发展提供坚强支撑。面对破公司历史纪录、全省前三的基建工程量，严格计划刚性管控，着力解决影响工程进度的民事阻挠、路径调整、停电方案等关键节点问题，累积完成“39开工、25投产”，投产线路长度208.7公里、变电容量69.3万千瓦安，比2018年增长207.4%、188.7%。

用时三年改造二次设备1596套，二次设备超期服役率降至0.1%，220千伏线路水泥杆占比降至5%，全省最低。10千伏线

路故障停运连续4年下降超过40%，降至0.84次/百公里·年，全省第二。完成10条ADSS光缆“三跨”改造，实施“2+2+2”工程，通信动力环境监测实现变电站全覆盖，实现全部变电站通信双电源。

聚焦客户需求 持续优化营商环境
主动与相关方加强对接，积极与地方经济社会发展、上下游产业链企业加强对接，促成政府出台《优化简化获得电力审批流程工作方案》，省内同类政策中覆盖电压等级最全、优化简化力度最大，全市约八成业扩项目无需办理规划手续，公用电网输变电工程最多可提前7个月开工。

全面推进供电服务指挥体系建设，发挥供电服务指挥中心作用，统筹各级服务资源，强化服务过程管控，提高客户诉求响应速度与处理效率，万户报修率同比降幅32.98%。落实“三省”“三

零”服务举措，不断拓宽交费和业务受理渠道，实现低压居民客户新装等16项简单业务“一次都不跑”，高压客户新装等5项复杂业务“最多跑一次”，优化了营商环境。

紧抓市县一体 快速提升发展质效
聊城供电公司全员开展“我能为市县一体做什么”大讨论等活动，打通干部员工交流渠道，促进市县人员交流150人次。推动莘县供热公司发电机组及10个用户由河南电网转接山东电网，解决南部油区遗留问题取得历史性突破。

2018年以来对县公司电网投资25.72亿元、占比78%。县域电网结构和供电能力持续改善。市县互补、县县互助完成54台主变轮转，今年迎峰度夏期间主网“零过载”。省内率先实现用电采集市县一体集约管控，全日均采集异常数据同比下降35%。

淄川区：思想引领 理论先行

□闫鑫蕊 郝文娇 唐琼 魏廷宝

“乡村振兴，产业兴旺还得生态宜居。生态宜居就是要望得见山、看得见水、记得住乡愁。”淄博市淄川区西河镇南坪村退休老教师司志富趁着中午群众外出晒太阳的空隙，见缝插针地讲起来。

一条条“明理胡同”、一个个便民马扎和报刊箱，专人讲，百姓听，寒冬时节挡不住淄川区“明理胡同”理论宣讲接地气、冒热气、

添生气。春风化雨润人心，理论“微宣讲”是淄川开展思想理论学习引领的一个缩影。

今年以来，淄川区坚持理论强区、理论先行，区委理论学习中心组带头学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九届二中、三中、四中全会精神，从形式多样学理论，到学用结合促发展，集体学习19次，完成交流研讨材料200余篇，撰写各类调研文章26篇，以扎实的武装引领全区经济社会全面发展，筑牢了信仰之基、补足了精神之钙、把稳了思想之舵。

在“不忘初心、牢记使命”主题教育读书班上，区级领导、镇办部门单位主要同志130余人按照“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，坚持学习见深度，行动求实效，7次分组学习、3次大会交流、2次分组研讨，集体观看电影《焦裕禄》，聆听了朱彦夫等的先进事迹，共同学习、共同提高、共谋发展。

用问题促学习事半功倍。淄川区创新实施“问题学习法”，制定了《关于进一步加强党委(党组)理论学习中心组的意见》，以发现问题

来制定学习目标和学习内容，坚持做到带着问题学，总结形成的《突出问题导向 坚持学以致用 不断开创老工业区转型发展新局面》经验做法，在《山东干部函授大学学报》上刊发，引起了各级高度关注。

创新实施“1+N”联学联动模式，制定区委理论学习中心组学习方案抄送制度，完善联学联动机制，撰写心得体会2000余篇，对13个镇办理论学习中心组集体学习进行巡听，指导提升学习效果。大力开展基层党员干部学习习

近平新时代中国特色社会主义思想集中宣讲活动，13个镇办每月组织一次报告会，全年累计组织宣讲活动110余场，受众达到2.1万余人次。

此外，淄川区依托“学习强国”平台，举办“学习之星”评选、快闪视频大赛、公益广告设计大赛、“我和学习强国”征文等活动，全区注册党员干部7.2万余名，微电影《逆行之路》等20余篇稿件在全国学习平台展示，强力推进了学习型淄川建设。

深耕细作必有收获。今年淄川区委理论学习中心组被评为全省先进县级党委(党组)理论学习中心组，作为淄博市唯一区县被推荐为中宣部2019年理论宣讲工作先进集体。此外，淄川区“明理胡同”宣讲工作法推荐列入省基层宣讲100法，“明理胡同”理论大众化工作经验在全市推广。

人立品为先

“一品景芝”杯“讲文明 树新风”公益广告大赛

文明礼让谱心曲

轻轻刹车点下去 悠悠旋律入心来

礼让一寸 得礼一尺

山东省报业协会 大众日报