

投入省定贫困村机井通电工程项目95个，

省定贫困村晋档升级项目51个

烟台供电聚焦扶贫再发力

□通讯员 刘中蕾 孙鑫 记者 左丰岐 报道

本报烟台讯 “咱也为扶贫出了一把力，今天的米格外香。”4月27日午餐时间，国网烟台供电公司职工食堂内，香喷喷的米饭正冒着热气，而这被职工赞扬的大米，有着特殊的身份，它是来自湖北长阳县的“扶贫大米”。

湖北长阳县是烟台供电公司定点帮扶地区，多年的对口扶贫帮扶工作中，公司始终将对口扶贫作为政治任务，在公司各食堂设置扶贫农产品展柜，积极动员广大干部职工参与“慧农帮”APP线上农产品采购等消费扶贫活动。截至目前，购买全国扶贫农产品17.1万元，实现全国及公司定点扶贫农产品采购指标“双百分百”目标。

脱贫致富，离不开坚强的电力保障，2019年，烟台供电公司加大贫困地区电网改造力度，坚持“抓党建·促脱贫”工作思路，推动党建与脱贫攻坚深度融合，启动贫困村“一图一表”镇村配电网规划，提升农村地区电网规划质量，完成省定贫困村改造项目44项，投入资金1815万元。深入推进“千所百站·电力攻坚”贫困村光伏扶贫电站捐赠行动，完成全市11座分布式光伏电站和65基光伏路灯建设，捐赠资金127.5万元，全力保障了贫困村、扶贫产业项目用电需求。

2020年是全面建成小康社会的决胜之年，脱贫攻坚已经进入最为关键的倒计时阶段，烟台供电公司聚焦扶贫再发力，主动融入全市改革攻坚行动中，逐级压紧压实工作责任。聚焦“332”重点区域电网，提升扶贫工作重点村电网供电保障能力。投入省定贫困村机井通电工程项目95个，省定贫困村晋档升级项目51个。截至目前，烟台地区省定贫困村机井通电工程竣工63项，贫困村晋档升级竣工26项；省定贫困村晋档升级工程6月底全面投运。

另外，烟台供电公司保障重点扶贫项目用电需求，做好纳入可再生能源补助目录的光伏扶贫电站收益结算工作，优化电费结算和服务流程，确保电量全额消纳，电费和补贴及时支付，不断增强贫困群众获得感。保障贫困地区疫情防控项目用电，全力支持重点扶贫项目，扶贫车间复工复产，全面提升扶贫项目用电需求响应速度、工作质量和服务水平。

同时，力争在全市范围内打造10个政府支持、客户满意、公司受益的乡村电气化惠民富农项目，推动乡村能源生产消费转型升级，以电气化助力乡村振兴。精准实施72.5万元扶贫捐赠项目，建立消费扶贫长效机制，高效完成年内120万元扶贫农产品采购。

莱西供电

临时党支部引领工程项目建设

□ 阙海健 李帅位 左丰岐

去年以来，国网莱西市供电公司开展了在电网建设重大工程中成立临时党支部的尝试，发挥了共产党员冲锋在前、突击在前、示范在前的引领作用，确保了工程目标的顺利完成。

聚焦“三个建设”。聚焦“队伍建设”这个基础，选贤任能，素质好、业务精、事业心和责任感强、具有奉献精神，并有一定工作经验的同志担任党支部书记和支委会成员，使其真正发挥示范表率作用。聚焦“能力建设”这个关键，实施“党员素质提升工程”，建立党员基础信息台账，通过党员骨干轮流上课，提高工作人员专业技能。聚焦“阵地建设”这个重点，根据标准化党支部要求规划布置，建立“一室一栏一屏”。

履行“四报四批”。根据《中国共产党支部工作条例（试行）》相关规定，严格履行组织程序，项目部四次上报、党委四次批复成立临时党支部，通过召开支部党员大会的形式选举产生支部委员会，支部委员会选举产生临时党支部书记并进行委员分工。临时党支部严格按照“六个标准化”“五个过硬”的要求加强党支部的组织建设，经常性开展思想动态分析，抓好党员和职工的思想引领工作，定期“送温暖”“送清凉”，把党组织的温暖送到一线员工的心坎上。

实现“五个融合”。在机制上实现融合，通过党支部工作与工程项目管理工作同布置、同安排、同分析、同检查，使党建工作机制与工程项目管理机制相互融合、相互衔接。在平台上实现融合，借助临时党支部这个思想建设平台，切实做好思想政治工作，围绕项目施工情况开展批评和自我批评，有效提升项目管理水平。在目标上实现融合，临时党支部围绕工程建设任务建立了“双约谈”机制，坚持党建引领抓好工程建设，对任务完成慢的个人，由相关工作负责人和临时党支部书记进行约谈。在考核上实现融合，制定临时党支部工作考核评价体系，将党员是否发挥先锋模范作用作为党建考核的一项重要内容，使广大党员在重大工程建设中冲锋在前。在文化上实现融合，借助临时党支部这个文化建设平台，切实做好公司使命、宗旨等企业文化的宣传贯彻工作，充分发挥凝心聚力作用，保障工程按期保质推进。

胶州供电

加强输电线路防外破管理

□ 董范青 张思凯

4月27日，在220千伏上海1线47-48号杆档区内，国网胶州市供电公司输电运检人员向东西大通道一企业拆迁施工队开展了线路安全知识宣讲，并签订安全告知书和安全协议。

今年是胶州境内外力隐患明显增多的一年，临近或者穿越高压输电线路的大型施工场所共有34处，占到整个青岛地区的50%以上。为防止输电线路发生外破跳闸，胶州市供电公司筑牢“四防”意识，确保输电线路安全稳定运行。

筑牢“外破无小事，防外破要小题大做”的防范意识。收集全市施工工地位置和特种车辆信息，及时推送告警信息，切实做到外力隐患早发现早防范。每日严格制订巡视计划，及时掌握流动外力点转移情况，定期通过电话、走访的形式进行跟踪回访。同时，针对大型机械施工、取土、堆土可能存在的安全隐患的地段，安装安全警示牌。

筑牢“预防为主”的超前意识。提前沟通预防项目施工进度，及时调整现有可视化监控装置位置和角度，或加装可视化监控装置数量，加强在线监控水平和外破预防能力，加大重要施工外破点监控频次，及时发现推送外破隐患，确保固定场所施工外破实时监控、能控、在控。运行维护好特种车辆微信群，定期推送安全知识和宣传图片、安全警示视频，提高司机安全防范意识。

筑牢提供“保姆式”防外破知识的服务意识。主动与线路附近施工总甲方进行现场对接，掌握临近线路施工作业情况，提前协助施工方制定施工现场安全措施，组织对其进行电力设施保护安全知识培训，并及时了解各个外力点的施工动态，根据施工情况延长看护时间或安排专人蹲守。对已登记的外破点进行复查，对有安全距离不足隐患的房屋、大型施工机械的相关责任单位下发安全隐患通知单，严重危及线路安全运行的立即制止其施工。

筑牢“宁愿多跑一趟路，也要少跳一次闸”的安全意识。加强可视化监控推送查看，有施工人员或吊车司机临近线作业安全咨询，马上赴现场查看，帮助测量对线距离制订现场安全措施，或留下专人现场蹲守监护，确保工程进展顺利，电力设施安全。做到每日对辖区内的重点外力点进行回访，确保掌握对施工现场详情和下一步施工动向信息。

服务无止境 光耀黄河口

□ 本报记者 张思凯
本报通讯员 王同同

社会总用电量从2.64亿千瓦时增长到308.49亿千瓦时，增长116倍；年售电量从5.69亿千瓦时增长到207.4亿千瓦时，增长35倍；

30年砥砺前行，30年沧桑巨变，东营电力人践行“人民电业为人民”的宗旨，筑牢服务这条“企业生命线”，在黄河入海口演绎着一代又一代电力人服务油城的美丽传奇。

1990年5月14日成立之初的东营电业局，面对的是电网基础薄弱、供电市场份额低、竞争关系激烈等一系列后人难以想象的困难，年轻的东营电力人从提升服务起跑，一步步“电靓”黄河口。

1994年，东营电业局率先在全市服务行业推行社会服务承诺制度，擦亮服务窗

口，以诚信赢得口碑，公司的良好形象逐步在黄河口树立。

1997年，东营电业局在全市电力行风监督检查中创造性地实施了事先不通知、直奔现场的行风“飞检”制度。在次年召开的全国供电企业纪检监察工作会议上，东营电业局的行风“飞检”作为典型经验受到与会领导的一致称赞，开始在全国电力系统推广。

百年企业靠品牌。2000年2月，东营供电公司召开实施“彩虹工程”，设立50万元的行风建设举报奖励基金，花钱买好评、买意见。“彩虹工程”实施一年，回收“彩虹条”3003份，采纳合理化建议22条，受理查处行风举报46起。2001年，东营供电公司被评为第一名，荣获“满堂红”。

2004年，东营“电力彩虹”成为东营市第一个正式注册的服务品牌。

努力超越，追求卓越，提升服务质量一直在路上。2010年3月5日，该公司启动“优质服务提升年”，进一步强化机关为一线服务、生产为营销服务、全员为客户服务的“大服务”意识。2010年，公司售电量历史性突破100亿千瓦时，同比增长53.08%，增幅居全省第一位。2000—2011年，实现连续十二年在市行风评议工作中获公共服务类第一名，被评为免评单位。

2012年，荣获“全国用户满意服务”单位。2015年，东营供电公司“大服务”机制的常态化运行，后台为前台服务、上游为下游服务、全员为客户服务的工作新格局逐步形成。

服务无止境，办电再提速。2018年，东营供电公司提出“人人都是营商环境”工作要求，供电质量和水平全面提升，牵头编制《东营市简化获得电力专项行动方案》，压缩办电时间，简化办电流程，在省发改委发布的2018年度全省17市营

商环境评价报告中，东营市电力指数位列全省第5。2019年，东营用电业务市县“一链办理”建设圆满完成，全市高压客户办电时长压减至28天，提速55%，位居全省前列。2019年12月27日，随着河口区供电公司顺利通过“刷脸办电”功能测试，东营市供电公司总经理胡朝贞表示：“公司将加快推动服务转型升级，依托‘大云物移智’，不断拓展线上服务渠道，在服务东营经济和社会发展中贡献出更多更好的国网智慧和国网力量！”

30年前靠走企入户，30年后靠智能终端。如今，东营各类企业和城乡居民客户足不出户就可以通过网上国网、彩虹营业厅、微信等渠道享受7×24“不打烊”用电服务。展望未来东营电力人的服务，东营供电公司总经理胡朝贞表示：“公司将加快推动服务转型升级，依托‘大云物移智’，不断拓展线上服务渠道，在服务东营经济和社会发展中贡献出更多更好的国网智慧和国网力量！”

扩产能 提产量 保交货

济南锅炉集团快速反应防控疫情，多措并举复工复产

□ 本报记者 陈巨慧
本报通讯员 朱宝杰

4月29日，济南锅炉集团有限公司重容厂车间里，焊花四溅、火光闪耀，刷好蓝白油漆的汽包整齐排列，静候交付的到来。作为世界生物质锅炉产销量最大的企业，该公司在新冠肺炎疫情发生后，采取有力措施严防疫情，于2月10日实现全面复工复产，以最大限度扩产能、提产量、保交货。

确保员工安全健康投入生产

近年来，我国生物质发电行业发展迅猛。去年，我国的生物质发电装机容量已占全球生物质发电装机总数的13%，成功登顶。作为生物质锅炉的领航者，该公司今年的生产订单已经排得非常紧密，生产交货压力巨大。原本春节期间准备加班加点赶生产，却因突如其来的疫情，不得不暂时停工。

面对疫情，该公司迅速成立了以党委书记、董事长杨翔为组长的疫情防控领导小组，统筹协调安排，以最快速度统一购买了防疫物资，并建立了行之有效的防疫体系。

2月10日，济南锅炉集团有限公司全面复工复产后，实施封闭管理，严格执行“双测温两报告”制度，向复工人员每天发放口罩，免费提供午餐，同时采取错峰、分散就餐等方式，减少人员聚集，为员工提供充分防护，确保员工安全健康投入生产。

对于办公区域人员较为集中的部门，则以弹性办公、远程办公等方式复工。营销人员通过邮件、电话、网络会议等形式进行项目跟踪、合同洽谈、合同执行等工作，其间洽谈签约十多个合同，合同总金额3.6亿元。

成就新能源示范工程

“去年是各炉型订单占比例大幅调整变化的一年，循环流化床燃煤锅炉从60%左右下降至20%，生物质锅炉的占比则增至70%左右。”杨翔介绍。

自1989年与中科院工程热物理所合作，研发生产了国内第一台循环流化床锅炉以来，经过30多年的研发积累，济南锅炉集团有限公司已生产循环流化床锅炉3000多台，成为国内外循环流化床锅炉产销量最大的企业。

据悉，该公司早在1993年就开展了生物质锅炉产品的研发，申请了应用到生物质炉排锅炉产品上的专利技术，产品出口到印度尼西亚。自2005年引进丹麦振动炉排技术后，逐步完善优化各项技术，形成联合炉排、水冷振动炉排、流化床锅炉三大生物质锅炉系列。2006年，该公司生产的全国第一台30MW生物质水冷振动炉排锅炉产品在国能单县生物质电厂正式投入运行。通过多年来对生物质锅炉的深入研究，公司已有效解决生物质锅炉生物质堵料、高温腐蚀、低温腐蚀、受热面积灰、结焦等技术难题。

随着国家在节能、环保、排放指标等方面标准的不断提高，该公司紧抓国家大力支持可再生能源发展的契机，充分发挥最早研发、最早引进技术的优势，并不断在实践中完善，实现了建一个生物质发电项目，就成为一个新能源示范工程的目标。

确保市场份额日益增大

济南锅炉集团有限公司长期以来一直坚持在各项资源方面尽最大能力为技术研发提供支持，尽可能提升技术研发的软硬件环境。该公司省级企业技术中心拥有278



□ 通讯员 李游 刘红亮
记者 左丰岐 报道

近日，山能临沂上海庙矿业公司组织开展2020年度灾害性天气撤人应急演练，提高安全生产应急管理水平和应急救援能力，夯实煤矿安全生产基础，有效防范和遏制煤矿重特大事故的发生。

让客户“听”得到微笑

——记国网青岛市即墨区供电公司配网抢修指挥班班长鲁文娟

□ 胡青海 陈巨慧

鲁文娟，国网青岛市即墨区供电公司配网抢修指挥班班长。入职20年来，她一直工作在电力营销服务的最前沿，用不懈的努力和追求，在客户心目中树立起了即墨区供电公司良好的服务口碑。

真心的微笑发自内心

2000年，即墨区供电公司率先在全省县公司层面设立电力彩虹服务热线，刚入职的鲁文娟成了一名座席代表。为做好微笑服务，她和同事每人在办公桌上放一面镜子，咬着筷子，露出8颗牙齿，微笑着用普通话答复客户的问题，一天下来，腮帮子又酸又涨。

有一天，在解答完一位客户的问题后，这位客户突然问她：“你是机器人吗？”她懵了，翻开自己的录音时更吃了一惊：我微笑着的答复，怎么听起来竟然冷冰冰的？怎么做，才能让客户“听”得到我的微笑呢？

一天下班回家，女儿一边喊着妈妈，一边奔跑着朝她扑来，女儿的小脸笑成了一朵花，一瞬间她忽然醒悟：只有发自内心的笑，才能发出真正的情！

她把发自内心的微笑心情传授给班组成员，大家一起效仿，几天过后，她们的微笑得到了回应，经常在电话里听到客户的掌声，收到客户的表扬也越来越多。

微笑是服务好客户的起点

鲁文娟常说，作为一名客户代表，微笑服务只是一个起点，更重要的是要看结果。

有一件事给鲁文娟留下深刻的印象，有一天晚上，电话刚接通，对方急切的声音一下就冲了出来：“明天就高考了，你们这时候还停电，孩子考不上大学你们负责啊！”虽然客户的态度很差，但她立即询问了客户地址，查询后告知客户那里供电没有问题，让客户自己检查一下是不是家里用电出了问题，可对方态度仍很强硬：“电费给了你们，停了电你们就得负责！”

电话被挂断了，按说鲁文娟可以不管，但想起了苦读的考考生，她立即联系抢修单位，接电话的抢修人员张师傅对她的“自作主张”非常不满，生气地说：“你明明知道是客户自己家里故障停电，我们分内的活儿都忙不完，这种闲事不要再往家‘搅’了！”说完也挂断了电话。她一

下子两头为难，镇静了一下又打回去，恳求地说：“张师傅，您的孩子不是去年参加的高考吗？明天就高考了，您想想这时家里没电，家长和孩子能不着急吗？咱俩心比心，关系孩子一辈子的事情，您就帮帮忙吧……”张师傅放下电话，二话没说就直奔客户家。

后来这位客户打来电话连连道歉，原来那天张师傅修好后，解释了产权分界问题，客户这才知道家里停电并不是供电公司的责任。客户后来打电话告诉鲁文娟，女儿考上了华北电力大学，希望孩子毕业后也能去供电公司工作，为大家送光明、送温暖。

鲁文娟每天面对的客户身份不同、态度各异，她就针对客户量体裁衣，不同的客户给予不同的答复，并逐渐总结出了服务“三字经”：对待老人或特殊的客户要“哄”；对待着急或求助的客户要“暖”；对待喝醉或骂人的客户要“忍”……只要设身处地为客户着想，真心实意地帮客户解决困难，就一定会赢得客户的理解。

20年的热线服务，鲁文娟还总结出了一套“客服人员星级动态管理法”，以“德、能、勤、绩”为条件和标准，每季一评，按星定级，星变薪变，大大调动了

班组人员的工作积极性；总结出的“三精”工作法：精准研判配网故障、精确指挥配网抢修、精益管理班组建设，全面提升服务水平。她们的微笑服务也不断延伸，不断升级。

微笑服务背后的付出

2013年即墨区供电公司成立了配网抢修指挥班，鲁文娟和同事的工作开始转型，不仅要接单，还要判断出故障点，把工单派发给相应的抢修班组。这就要求她们不仅要熟悉营销服务，而且要熟知电网布局、设备供电范围、地理位置等，只有把自己变成全能选手才能提高服务水平。

为此，她和同事们走出办公室，跑遍了辖区内10多座变电站、300多个村庄和物业小区，从主网到配网，从变电站到线路，从配电室到环网柜……每个人都成了即墨“活地图”。在她们努力下，她们的抢修工单处理时间较以前平均缩短10.26%，抢修人员平均到达现场时间缩短至30分钟以内，客户满意度大大提升。

20年来，鲁文娟和同事们接了20多万个电话，赢得了客户20多万个点赞，创造了零投诉的记录。如果每个电话按2分钟计算，那就意味着在这40多万分钟里，她和同事们用微笑服务帮助客户解决了数十万个问题。她们用实际行动践行了“人民电业为人民”的宗旨，为即墨区供电公司连年在全市行风测评中保持第一名作出了积极的贡献。她们的班组也荣获了“全国巾帼标兵岗”等至高荣誉，先后迎接了200多次兄弟单位的学习考察。