

国网滨州博兴县供电公司三项举措优化营商环境

国网济南供电公司天桥供电中心

“电管事”特色服务

提升群众用电体验

□ 本报通讯员 张治林 李虹
本报记者 张文婷

2021年,国网济南供电公司天桥供电中心积极探索城区低压网格化服务新模式,通过深入社区、主动抢修、政电联合、延伸服务全力打造全融合、嵌入式、智慧化的“电管事”特色服务品牌,不断提升群众用电体验。

深入社区,做靓“电管事”品牌

“尊敬的电力客户您好,我是您的电力专属客户经理,小名也叫‘电管事’,有用电的事儿请您拨打‘电管事’服务电话,绝对管事儿,杠杠滴!”12月20日,济南供电公司天桥供电中心低压运维服务班客户经理陈峰挨家挨户为社区居民发放“电管事”服务名片。

为打造“电管家”服务品牌,天桥供电中心积极深入社区开展宣传活动和便民服务,客户经理现场解答居民用电问题,向居民普及安全用电、节约用电、科学用电的相关常识,牢固树立了“电管事”良好服务形象。

为全面提升服务响应速度和服务成效,天桥供电中心认真践行“在泉城、全办成”服务承诺,深入推进低压网格化综合服务,积极整合内部人员力量,实现业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位,确保供电服务“全专业、全要素、全覆盖”。每一次现场服务,客户经理融合开展“线路巡视+计量巡视+反窃查违”业务,从配电设备到低压线路,实现“一程全查”,快速解决客户用电诉求,及时消除用电安全隐患,确保居民用上“放心电、满意电”。

主动抢修,实现“零距离”服务

“晚上回到家发现停电了,我赶紧拨打‘电管事’服务电话报修,工作人员很快就上门帮忙解决了,真是太方便啦!”官扎营小区的张女士感慨道。天桥供电中心通过推行“电管事”服务,拉近与客户之间的距离,大幅度缩短故障抢修时长,确保广大电力客户停电能够及时得到报修,有效规避投诉风险。

为加大主动服务力度,实现服务零距离、客户零投诉,天桥供电中心通过“电管事”服务将“被动报修”转化为“主动抢修”。抢修人员全天候24小时响应客户诉求,快速高效地开展抢修工作;客户经理发挥“电管事”职能,通过电话、微信等方式,接收客户报修信息,对抢修任务进行全流程跟踪、协调、督办,实现客户“一个电话,故障快速处理”。

政电联合,提升“办实事”质效

天桥供电中心依托“携手共建·靓天桥”服务平台,主动对接社区网格,将供电服务网格深度嵌入政府社区服务体系,形成政务+供电服务“一张网”,真正做到“1+1>2”。

在“电管事”服务过程中,客户经理与社区网格员紧密配合,联合开展树障清理、查窃反窃、线缆治理等难点问题,为社区提供高效、优质、贴心供电服务。目前,天桥供电中心已与制锦市街道朝阳社区等26个社区设立政电联合服务专区,公示各类电力信息,宣传“电管事”服务热线,常态化开展节约用电、分布式光伏、综合能源等业务宣传,切实提升用电服务的导向性和高效性。

情暖社区,筑牢“安全电”防线

天桥供电中心积极打造“电管事”服务,进一步加强与政企之间的沟通协作,及时了解居民用电诉求,做好彩虹延伸服务,为社区排忧解难。通过“电管事”,多个小区物业向客户经理反映电动车飞线充电引发的居民小区火灾问题。为积极响应社区诉求,天桥供电中心与天东、北坦等街道办事处紧密互动,利用社区的公共用地和车棚建设集中充电桩,主动提供电力接入服务,实现前装工程“零投资”,让用电安全再上新台阶。

其实,每一个供电服务网格都是最基础的服务单元,直接面向广大电力客户,特别是低压居民客户,服务的质效直接影响客户感知。下一步,天桥供电中心将紧紧围绕营商环境优化,持续完善城区网格化综合服务建设,让“电管事”服务真正走进群众的生活中,不断提升客户的获得感、幸福感。



日前,兖矿(海南)智慧物流与川能(海南)公司签署3800吨液化天然气(LNG)融资业务协议,这是兖矿智慧物流在海南的首单业务。此为国际物流中心项目效果图。 □李志勇 报道

东营保税区国贸公司发挥政策优势

打造服务能源企业平台

□燕雨 报道

本报东营讯 今年以来,东营综合保税区国际贸易有限公司积极与腹地炼化企业对接,创新“锁定上下游、直采通海外、保税强监管、付款后提货”的原油保税代理采购模式,并成功落地原油供应链综合服务业务。依托东营市雄厚的石化产业基础,借助东营港开发区原油保税罐区“保税仓储”功能优势,通过供应链服务开展了原油代理采购,通过货权、物流与资金流的高度融合,为有配额的炼化企业的原油进口业务提供供应链产业服务,缓解了本地炼化企业的资金紧张问题,提升了产业链活力。秉持做好“政府的助手、企业的帮手、产业的推手”理念,基于食品类冻品板块和原油化工品板块积累的行业资源,着眼东营港经济开发区的整体产业布局和发展规划,东营综合保税区国际贸易有限公司将围绕原油、碳四、丙烷、芳烃烯烃、石油焦等需要进口原材料的加工企业,提供供应链综合服务。

助推“获得电力”优质服务水平再提升

□ 本报通讯员 高树
本报记者 左丰歧

国网滨州博兴县供电公司深入落实“旗帜领航·提质登高”行动计划和“基层党建创新拓展年”工作部署,以破釜沉舟的决心坚决打赢“翻身仗”,坚持党建和优化营商环境一体推动、深度融合、优势互补,推动“党建+”向“+党建”转变,加快构建同频共振、齐步登高的融合生态。

加强理念创新。党支部书记带头分析当前营商环境工作面临的形势任务,明确

努力的目标和方向,动员职工迅速把思想和行动统一到公司党委的决策部署上来,把时间和精力投入到提升“获得电力”优质服务水平、优化营商环境等工作中去。集中时间精力,准确理解把握新要求、新目标,切实增强做好优化营商环境工作的责任感、紧迫感。开展专题研讨,围绕学习领会公司关于营商环境工作重要部署,统一思想认识,党员带头剖析反思,明确争先目标,制定争先举措,增强争先意识,确保上下同欲,在完成目标任务中发挥先锋模范作用。

秉承服务用心。围绕助力碳达峰碳中和,

和,党员服务队主动登门为客户提供以电为中心的综合能源解决方案,开展光伏、风电等清洁能源并网接入“一条龙”服务;深化“阳光业扩”办电模式,组织党员服务队全面推广企业“一证办电”、居民“零证办电”,让“获得电力”更便捷;强化政企联动,选派骨干队员进驻政务服务中心,提供“一窗办理”服务,促进政务与电力业务深度融合;积极服务乡村振兴战略,深入实施乡村电气化提升工程,组织服务队带头攻坚推进乡村电气化示范区建设,促进城乡供电服务均等化,助力农业农村产业升级。

发挥党员先锋作用。在服务窗口、营业场所等固定区域设置的党员责任区,将“优质服务责任”列为当前工作的重中之重,坚持以客户为中心,优质高效开展各项服务工作,努力实现责任区内服务“零投诉”,持续优化营商环境。在服务窗口、营业场所等区域,针对与优化营商环境工作职责有关的岗位进行重点设置,全力做好“为民服务示范”,带头践行企业宗旨,坚持以客户为中心,不断增强服务意识,磨练服务技能,创新服务手段,提升服务质量,努力提高为民服务能力。

即墨供电“旗帜领航·提质登高”

推进党建工作转型升级

□ 本报通讯员 于淑英
本报记者 张文婷

今年以来,国网青岛市即墨区供电公司党委认真落实国家电网公司、省市公司“旗帜领航·提质登高”行动部署,扎实开展“基层党建创新拓展年”工作,持续推进党建工作转型升级。

建立完善“三个机制”,推动党建管理由结果考核向过程管控转变。近日,全国电力企业管理现代化成果评审委员会对今年申报的650篇论文成果进行筛选评价,即墨区供电公司3篇党建论文成果均获党建创新优秀实践论文三等奖以上奖项。今年,即墨区供电公司党委大抓基层、大抓支部,以改进管理模式、创新工作机制为突破口,严在经常、抓在日常,建立完善

“三个机制”,推动党建管理由结果考核向过程管控转变。

建立“晾晒通报”机制。定期开展重点工作专项检查,定期组织支部互评互查,定期进行党建晾晒通报,确保各项“规定动作”开展到位。建立“党建课堂”机制。定期召开政工工作例会,通过“线下+线上”相结合的方式组织开展“党建工作大讲堂”,开展党员双讲(大讲堂、讲党课),推动党建工作在基层落地落实。建立“党建口袋书”机制。编制《巡视巡察党建问题口袋书》《年度重点工作“+党建”口袋书》等指导手册。

党组织多维共建联创,赋能利益共同体。即墨区供电公司各相关部门单位积极“走出去”,围绕供电服务、便利惠企惠

民等工作,与当地街道党工委、重要客户等广泛开展“共建联创”活动20余次,探索走出了一条成效突出的党建“搭平台、解难题”实践路径。

构建常态化沟通协调机制。做到党委共建有协议、支部联创有规划,党员结对有任务,保障了“共建联创”做实事、见成效。形成规范化推进管理机制。常态化推进“共建联创”特色实践活动,针对不同的目标任务制定和明确相应的推进管理机制。形成创新成果共育机制。深入实施新型电力系统科技攻关行动计划,开展平台共享、高频互动、深入交流,最大限度激发创新潜力和活力,让创新培育共建成为支撑“共建联创”特色实践活动生命力不断增长的沃土。

桓台县供电公司“三个结合”开展“爱桓台 争创文明行业”专项行动

树立行业文明服务良好形象

□ 通讯员 孙丽梅
记者 张思凯 报道

本报桓台讯 按照桓台县文明办《关于开展“爱桓台 争创文明行业”文明服务专项教育提升行动的实施方案》要求,国网桓台县供电公司抓落实、促提升,结合行业实际,采取“三个结合”进一步深化文明行业创建,力争树立行业文明服务良好形象。

与年度培训计划结合,做好文明服务培训。在公司年度培训计划中列入文明礼仪培训班,每季度邀请省市公司营销部专家对窗口服务人员提供服务礼仪、文明用语培训,在提升岗位技能的同时不断提高从业人员的服务意识。为

巩固学习效果,方便职工随时随地学习,在公司网络大学平台增设“文明服务专栏”线上教学模块,线下面授与线上自学同步开展。2020年度,公司共举办营业窗口技能培训班4期,参训达320人次,线上学习参与率达96.7%。

与优化营商环境结合,抓好文明服务监督检查。优化营商环境迎评是公司今年一项重要工作,也是检验公司服务质量的重要标准。公司各营业窗口严格执行“供电服务管控提级十项要求”,开展营业窗口人员培训考试过关活动24次。聚焦客户接入、电源并网、线路迁改等各类业务、各环节风险点,在营销、发展、运检等专业领域,全面开展

行风自查自纠,革除供电服务顽疾。公司纪委组织协同相关专业部门开展各项检查和明察暗访34次,发现问题71个,下发通报14次,下达整改督办单4份,责任考核7次,促进转变工作作风,提升优质服务水平。

与月度绩效结合,建好文明服务长效机制。在公司年度业绩考核办法中设定投诉处理及考核标准,完善投诉处理应急工作机制,规范供电服务事件调查处理。同时,针对文明行业创建工作扎实开展,具有示范带头作用的部门单位,在公司季度“优秀员工”“优秀共产党员”评选中适度给予倾斜,努力营造比学赶超的浓厚氛围。

平度供电同期线损系统助力供电营业普查

□ 冷广智 张述显 报道

本报平度讯 “你们真有千里眼吗?刚动心思就被你们发现了。”平度市白沙河一位低压用电客户在用电检查现场发出感慨和疑问,这是国网平度市供电公司依托电量与线损一体化管理系统,对台区和线路线损进行实时缜密监测分析,快速处置窃电的写照。

今年以来,平度市供电公司深化运用同期线损系统功能,深入利用台区智能看板、线路智能看板,线路体检室等功能,进行定向反窃电,1—11月查处窃电用户31户,追补电量8.54万千瓦时,3个反窃电案例入选国家电网同期线损系统典型案例。

强化组织领导。公司成立分管领导任组长的反窃查违领导小组,成立专门稽查

队伍,充实力量,规范现场检查取证工作,为反窃查违工作夯实组织基础。

依托同期线损系统为反窃查违赋能。开展同期线损系统功能培训,生产营销全员掌握同期线损系统,利用同期线损系统加强线损指标分析和电量波动监测,每日监测、每周分析、每月总结同期线损系统分区线损、分压线损和分线线损和分台区线损情况,先判断波动发生在110kV、35kV、10kV和0.4kV的哪个电压层级,然后穿透到具体的线路、台区,再定向到具体的用户表计。

制定落实营业普查计划。在常规地毯式排查的基础上,对同期线损系统反映出突然高损台区、突然负损台区、线损反弹台区,发现问题当天查处,从严、从重、从速,维护好用电秩序,对重点区域和嫌

疑用户进行重点检查,查计量接线、查电表箱封锁情况,提高打击窃电的时效性和针对性。

严防计量漏洞。未雨绸缪做好配网设备安全运行故障预防工作,现场检查表尾螺丝紧固,检查互感器、接线盒是否压紧,接线是否正确,负荷高峰时经常检查是否有烧表、烧互感器、超量程问题,及时清理私拉乱接、鸟巢树障,线路与弱电线路、钢绞线、树木等的搭接,防止漏电、跳闸。

量化考核供电所线损管理成效,供电所每周和每月定期上报营业普查情况,对供电所久查不明的疑难台区、线损居高不下“顽固”台区,线损管理柔性工作团队进行联合诊断明确方向和线索,稽查队利用校验仪进行现场测试。

山东能源里彦煤矿党建引领高质量发展

“夺旗争星”迸发“双入双创”新动能

□ 本报记者 左丰歧
本报通讯员 陈宜勇

今年以来,山东能源里彦煤矿把党的一切工作做到支部,通过“夺旗争星”深入培根铸魂,“双入双创”持续深度融合,竖起党委一面旗,创出支部众品牌,释放岗位“星”动力,切实把党的政治优势、组织优势、思想文化优势、群众工作优势转化为高质量发展新动能。

惟化,“双入双创”一点通

从有4种花样经常换的井下平安餐,到有36种花样每日换的食堂贴心饭,切实体现了“我为职工办实事”实践活动的真谛魅力;从全面取消炮掘工作面,到首次尝试大面、长面设计,形成了225m大型综采工作面,切实体现了在“五提五变”中驱动创新创造创新的内在动力;从“一户一账号”宿舍无线网络全覆盖,到快递式一站运输“使命必达”,切实体现了“双入双创”党建工作模式下“夺旗争星”的无

限活力。

旗帜在前,同频共振。“我们坚持以人为本,职工至上,把提高经济效益、增强矿井竞争力作为党建工作的着力点,设置‘龙虎榜’、开展‘擂台赛’,把党员身份亮出来,业绩晒出来,通过‘夺旗争星’点燃‘红色引擎’,激活嵌入各环节、融入全过程、火一样的智慧和力量。”里彦煤矿党委副书记、纪委书记、工会主席范立斌说,通过“夺旗”“争星”党建工作创新形式,里彦煤矿真正做好“党建+N”方程式,使党建工作与矿井中心工作实现无缝对接、有效契合和相互促进、有机融合,以实际行动成效检验党建工作成果,为实现矿井高质量发展提供坚强政治保证和组织保证。

育人,同频共振四驱动

越是困难越向前,困难面前有党员,党员面前无困难。在“夺旗争星”中,里彦煤矿设置了高门槛,用压力激活

裂变量,对党支部主要从党建基础、安全管理、经营任务、党风廉政、和谐稳定5个维度进行严格考核,对党员主要从思想政治、组织生活、遵章守纪、服务意识、工作实绩等5个维度进行严格考核,一月一考评,实行量化百分制;一月一上榜,支部“夺旗”要有红、黄、蓝3种明显“色差”,党员“争星”要有五星、四星、三星3个等次“落差”,一眼看过去,一目了然。

从榜样力量到品牌效应,通过“夺旗争星”,里彦煤矿不仅涌现了像洗煤厂党支部书记吴庆利通过在筛分楼增加回金筛二次回收50mm以下碎煤的创新创优五星级党员,更是产生了经营党支部精打“金算盘”融合“人财物”的党建工作等新品种,为推进里彦煤矿在机械化、信息化、智能化高速路上高质量发展,注入了新活力。

“党旗插在哪里就决定我们‘走什么路、往哪走、怎么走’。”里彦煤矿党委书记、矿长梁宝成说,“‘双入双创’党建工作模式为我们带来了新动能。”

孵化,共绘同心七彩虹

“听说矿上给他们每个人都照相,登上大海报,杜传营那个班的甬甬有多积极了,一上井就赶紧去洗澡,生怕落下了。”采煤工区党支部书记石宏杰说,今年11月份,因为连续过断层,已经连续两个月没有一个班组获得“明星班组”荣誉称号的采煤工区终于解了气,杜传营班组在采掘工区开展的“明星班组”创建活动中,在班组生产、人均工效、文明生产标准化、电费超节支、材料超节支等各项考核指标中名列前茅,以综合得分148.38分的成绩夺冠,摘得了11月份里彦煤矿“明星班组”荣誉称号。

采煤工区党支部通过“夺旗争星”激活了党员对标对评标、竞标超标超前的动力、行动力,在关键时刻冲在前的担当作为中,发挥了先锋模范的号召力、引领力,凝聚了战斗堡垒的向心力、核动力,在能源集团“双入双创”党建工作模式的阳光下,折射出璀璨的光芒。