

# 强网固基 服务创新 责任先行

## ——国网济南供电公司服务泉城、回报社会工作纪实

□王珊

光阴如梭，伴随着新一年的开始，2013年的工作转瞬成为了历史。站在2014年的起点，我们回望走过的路，2013年是国网济南供电公司艰苦奋斗的一年，也是公司取得优异成绩，快速发展的一年。

作为关系民生的公共服务类企业，多年来，国网济南供电公司紧紧围绕全市发展大局，致力于建设坚强智能电网，确保全市电力安全可靠供应；致力于“你用电，我用心”的服务理念，持续深化“彩虹工程”和电力优质服务，积极承担社会责任，服务泉城经济社会发展。

### 加强“主网、配网、农网”

#### 三位一体电网建设助推城市发展

随着济南市城市规划思路由“中疏”向“长大长高”不断调整，用电负荷和用电需求持续增加，特别是老城区内，很多已竣工、在建、拟建的重点工程和项目，面临电源点严重缺乏的困境。

为服务全市经济的持续发展，国网济南供电公司主动与各级政府、西区投资集团进行对接20余次，促成国网山东省电力公司率先与济南市签署电网建设合作协议，滚动修编“十二五”主网及配网规划，开展220千伏电网分布、新能源并网研究，进一步优化了电网目标网架。同时，国网济南供电公司大力开展主城区电网建设，电网建设项目实现了“四竣工、四开工、两落址”，极大缓解了主城区供电紧张局面。目前，公司已经开工35千伏及以上输变电工程51项，竣工27项，投产变电容量158.6万千瓦安，线路长274.98千米，电网网架更加坚强。

在电网建设过程中，国网济南供电公司注重施工质量管控，开展“创优夺旗精品”质量工艺竞赛活动，确保工程投产即成优。110千伏西客站变电站、九曲变电站工程分别被评为2013年度第一批国家电网公司输变电优质工程；110千伏龙泉变电站获国网山东省电力公司项目管理流动红旗及业主项目部标准化建设示范工地称号。

2013年，国网济南供电公司不断加快智能配网建设。直供区配电自动化覆盖率实现100%，实现了故障自动隔离和快速自愈，大幅减少用户停电时间。公司还创新推行了网格化抢修，平均抢修半径缩短至4公里以内，配网故障平均停电时间缩短42.6%。

近年来，国网济南供电公司农网改造升级力度持续增强，有效提升了农网供电的可靠性。仅2013年，国网济南供电公司完成农网改造升级，城网、迁改等446项配网工程，平均供电半径缩短1.5%，“卡脖子”问题有效缓解。国网济南供电公司逐步对132个村庄的低压线路进行改造，增容及改变配变179台，增加容量32080千伏安，新建、改造10千伏线路54千米，0.4千伏线路183千米。累计建成5个电气化县、41个电气化乡镇，1889个电气化村，有力支撑了县域经济社会发展。

### 坚持常态化服务理念

#### 创新服务新手段

“绝缘工具试验已到期，要定期检查、及时更换……”2013年12月30日下午，国网济南供电公司彩虹党员服务队成员来到银座商城配电室内，认真检查用电设备及保险装置。这是开展迎峰度冬“把脉问诊”大客户元旦用电安全专项服务活动中的一幕。

彩虹党员服务队是国网济南供电公司的党员服务品牌，自2003年成立起，十年如一日为泉城市民提供优质电力服务。2013年，国网济南供电公司深化建设“专家型”、“急修型”、“社区型”和“惠农型”四型彩虹党员服务队，不断加强专业化和规范化建设，根据客户需求提供专业对口服务。积极与官方微博实现协同联动，官方微博粉丝量已经达到22万人，月均解答网友咨询600余次，调度彩虹党员



△投入零延时飞轮储能发电车，圆满完成了“十艺节”保电任务。



△成功应对迎峰度夏高温、飚线风等极端恶劣天气，全力抢修受损线路。



△社区型彩虹党员服务队走进居民社区。



△大力推广不停电作业，2013年全年累计减少停电时间约2000小时。



△惠农型彩虹党员服务队走进蔬菜大棚，解答用户咨询。



△实施东部城区220KV高压线路落地工程，在省内电缆截面最大、距离最长。



△2013年11月18日，许寺变电站改造工程顺利竣工，为济南西部地区经济发展和居民生活提供可靠电力供应。

服务队上门服务579次，为用户提供了更贴心的用电服务。

在党的群众路线教育实践活动深入开展之际，国网济南供电公司启动为民服务的“风雨彩虹”行动，以保障民生用电、提升服务品质为目标，构建市、县、乡、村四级为民服务包保体系，设立130位电力顾问、客户经理，为客户提供个性化服务，成功应对迎峰度夏高温及强风、雷电、飚线风等极端恶劣天气，以“零差错、零失误”圆满完成“十艺节”等98次重大保电任务。

面对客户多元化、个性化需求，国网济南供电公司依托现代信息技术，不断创新服务举措。推广应用银行代扣、网上银行、自动终端、流动电力服务车等20种缴费方式，建立线上与线下、实体与网络，多层次、立体化缴费方式，成功打造城区“十分钟缴费圈”、农村“村村设点”的便利模式。

2013年3月份，为优化农村用电，国网济南供电公司创建了全国第一个“流动供电所”。包括所长在内的10名供电所成员每周三次开车进偏远山区提供业扩报装、装表、接电、电费缴纳、故障报修、巡视消缺、安全用电宣传等7类一站式用电服务，让山区百姓真正享受到开到家门口的优质电力服务。

公司积极借助媒体拓宽民意渠道，完善与政务监督热线平台、12345市民服务平台、12315消费者热线平台、行风热线平台的联动闭环管理机制。公司内部实行行风稽查暗访常态化，坚持“日通报、周说清、月考核”，公司优质服务和行风建设水平不断提升。

### 积极承担责任

#### 带动社会向善

国网济南供电公司职工刘纪东3年来不间断资助贫困三胞胎家庭；章丘市供电公司的潘卫国8年来一直帮助生活困难的母子俩，还资助了5名贫困学生；“第一书记”安涛，扎根山区，采取立体帮扶“输血+造血”的方式，让原先每户收入不到2000元的贫困山村看到了致富的希望。这都是国网济南供电公司积极履行社会责任的足迹。2013年，国网济南供电公司立足地处长城的文化特征，尽情汲取着这个城市的文化底蕴，在全公司开展“善小·山泉行动”。

国网济南供电公司鼓励员工向善，“善小·山泉”论坛相继开展，“善小·山泉行动”志愿者开展青春暖冬等系列活动，“善小·山泉行动”已经成为公司员工员工的自觉行为，凝聚起了干部职工忠诚企业、爱岗敬业的精神力量。截至2013年底，国网济南供电公司共涌现出571件善行义举。

国网济南供电公司还将“善小·山泉行动”贯穿到平时工作中，营造了干事创业、创新创优的良好氛围。如今国网济南供电公司大力倡导基层创新，尊重员工的首创精神，技术创新和管理创新在公司上下蔚然成风。以“小发明、小创造、小革新、小技术、小建议”为主要内容的职工创新活动取得显著成果。如今，“五小”创新工作组已达175个。2013年，公司涌现了省级及以上科学技术奖57项，授权专利131项；市级以上优秀QC成果93项，山东省管理创新成果45项。

如今的“善小·山泉行动”已然成为了一张鲜明的城市名片。勿以善小而不为，臻于至善等理念已经渗透到国网济南供电公司安全生产、电网建设、营销服务等各个环节。公司将继续践行“善小·山泉行动”，不断加快坚强智能电网建设，持续提升服务水平，服务科学发展，建设美丽泉城。



△商河变电站扩建工程现场，工程完成后将满足德大电气化铁路和商河县负荷快速增长的需要。