

核心提示:

无论是烈日炎炎的盛夏,还是大雪纷飞的寒冬,他们勤勤恳恳奔波在抢建抢修输电设施的征途中;无论是用户的咨询和投诉,还是媒体批评和监督,他们都真心实意地认真直面与反思。因为他们坚守着一种信念:做用电客户的“电保姆”,为社会经济发展输送“正能量”。



2012年12月6日,咸宁供电公司检修公司员工在巡查220千伏塘汪线。 邓东峰摄

甘当“电保姆” 输送“正能量”

——咸宁供电公司真诚服务用户的故事

□ 特约记者 邓东峰 记者 王莉敏

深夜里,
总经理安排彻查整改,
展示“闻过则喜”作风



咸宁供电公司安排部署整改工作。 詹文峰摄

大雪天,电力工人三天抢供电,诠释“你用电,我用心”理念

2012年12月31日,咸宁市经济开发区,今麦郎饮品(咸宁)有限公司三期车间内,技术人员正忙碌着调试设备。这里将新上一条生产线。

“这一切来得并不容易,多亏了咸宁供电公司的鼎力相助!”公司总经理助理陈朝阳眼里充满感激。

三天前,陈朝阳接上级指令:公司新上的生产线必须在2013年元月1日试生产。而此时,设备最需要的电源却成了问题。

此前,公司前两期工程用的是开发区内20多家企业共用的10千伏输电线路,该线路只要有一家企业需要停电检修配设施,或者有一家出现配设施故障导致线路故障,公司就要停产。为此,公司在第三期工程上马时向咸宁供电公司申请报装供电专线。在供用电双方的共同努力下,尽管专线供电工程已经完工,但验收手续还没有办完。

有多家公司从业经验的陈朝阳明白,要具备送电条件,还需要变电站保护定值调试、设计电力试验、竣工验收收、供电合同签订、现场设备接入系统调试等等一系列程序,按正常秩序走,至少得半个月,想在三天内完成简直是天方夜谭。

然而,陈朝阳还是抱着试试看的态度找到咸宁供电公司

客户服务中心市场及大客户负责人谭建军。“三天后送电?”谭建军不敢相信自己的耳朵,还从来没有客户有这样的要求。但谭建军没有拒绝,而是说:“我们试试看。”因为他心里明白,客户的需求应最大限度地满足。

随即,谭建军召集业扩报装班班长开了个短会,讨论出了送电方案。不到2个小时,协调来了配电中心、调度中心、计量中心、变电中心、营销部、生产技术部的相关人员近50人,进驻今麦郎公司开展送电前的准备工作。

赶巧,这几天下大雪,温度低到零下6摄氏度,愿意出门的市民都不多,可电力工人却要爬杆、检查线路、操作刀闸等等,冰天雪地里人一会儿就冻僵了。

时间紧,任务重,天气还恶劣,但供电公司办到了,经过50余人三天不分昼夜的密切配合,12月31日凌晨4点,今麦郎公司供电专线成功送电。

当电通的那一刻,大家欢呼雀跃,但陈朝阳看着连水都来不及喝一口的施工人员默默地离开今麦郎公司时,心里除了满怀的激动,还有满腔的愧疚:“让电力工人们受苦了。”

陈朝阳说,公司停一天电至少要损失30万,有了专线保障后就不会有这些烦恼了。2012年,该公司固定资产投资已达5亿元,产值3.5亿元。目前,公司又追加1.3亿元投资,

打算新上两条生产线,其中包括元月1日试运行的这条。预计到2013年底,年产值可达5亿元。

咸宁供电公司贴心服务企业的可不止这一例。2012年12月26日,也是在咸宁经济开发区,咸宁供电公司员工在风雪中为咸宁南玻玻璃有限公司铺设供电电缆。咸宁南玻玻璃有限公司一期总投资近16亿元人民币,主要产品为平板玻璃和工程玻璃。为确保该公司2013年初建成投产,咸宁供电公司克服一切困难,组织员工顶着零下3℃的低温雨雪全力以赴为该公司架设配设施,力保如期供电。

2012年12月29日,在温泉岔路口的咸宁财富广场内的10千伏温泉回干线抢修现场,抢修人员在狭窄的电缆沟内顶风冒雪展开抢修。该电缆是岔路口区域内的主要供电通道,因开发商施工时不慎将该电缆挖破,造成该区域内的1000余居民用电异常。为及时恢复供电,咸宁供电公司启动紧急预案,一方面将该电缆南侧的用电负荷转移至110千伏温泉变电站,北侧转移到220千伏塘角变电站,同时,派出精干的专业技术抢修人员及时抢修。工人们一直忙到下午2点,该线路抢修完毕恢复供电。

这些例子不胜枚举。用供电公司员工的话说:越是晚上、周末、节假日,越是大家团圆的日子,电力员工越忙。然而,供电公司上下牢记公司的服务宗旨:你用电,我用心。



2012年12月26日,咸宁供电公司员工在雪中为南玻玻璃有限公司铺设供电电缆。 邓东峰摄

节假日,客服中心详解报装流程,履行“首问负责”承诺

2013年元月1日,新年第一天。记者以报装用电为名,探访咸宁供电公司客户服务中心。

走进咸宁供电公司客户服务中心一楼服务大厅,进门右侧方一张接待桌,上面摆放着客户报装须知、报装工作流程表、资料清单等,清晰明了。刚坐下准备细看,一位工作人员则迎上来询问、讲解。

据了解,这里实行“首问负责制”,即进门是谁接待的,就由谁负责到底。在这位工作人员的指引下,记者见到了业扩报装班班长杜冕。他告诉记者,客户服务中心一口对外,客户来办报装业务时,只需对口客户服务中心,中间涉及11个环节、10多个部门,都由客户服务中心出面协调,内部完成。

针对服务企业,杜冕对报装流程进行详细解释。据介绍,作为供电方的咸宁供电公司,主要业务流程包括受理客户报装申请、现场勘察并拟定供电方案、方案审批及答复、设计审核、资质审核及签收、中间检查、竣工验收、签订供用电合同及送电等八个环节,客户方的主要业务流程包括提交用电报装申请、协助勘查现场、参与供电方案

拟定、委托有资质的设计单位开展工程设计、设计图纸送电力部门审核、委托招标采购工程物资、委托有资质的施工单位开展工程施工、申请中间检查、申请竣工验收等九个环节。

对于办理报装业务的时限,电监会《供电监管办法》第十一条有明确规定:1.向用户提供供电方案的期限,自受理用户用电申请之日起,居民用户不超过3个工作日,其它低压供电用户不超过5个工作日;2.对用户受电工程设计文件和有关资料审核的期限,自受理之日起低压供电用户不超过3个工作日,高压供电用户不超过5个工作日;3.对用户受电工程启动中间检查的期限,自接到用户申请之日起,低压供电用户不超过3个工作日,高压供电用户不超过5个工作日;4.对用户受电工程启动竣工验收的期限,自接到用户竣工报告和检验申请之日起,低压供电用户不超过5个工作日,高压供电用户不超过7个工作日。”

杜冕说,以上每个环节都是环环相扣、不可逆转的,不论客户方还是供电方,任意一个环节出现延误或者超时都会影响整

个工程进度。因此,供用电双方要密切协调配合,用电方要按审核通过的设计图纸施工,施工过程中不要偷工减料,自购设备要符合设计标准,检验整改要及时等。

针对有些企业认为“如果是供电企业及其设计院负责设计施工,就迅速走完流程,而请其他有资质的企业或单位负责设计及施工,很难通过且拖得时间长”的说法,杜冕斩钉截铁地说:“不论是什么企业设计或者施工,其设计审查、供电方案答复以及中间检查、竣工验收标准和流程都是统一的。”

他说,在报装用电过程中,该公司严格按照电监会关于设计、施工、供货“三不指定”的要求,客户可以自主选择具备资质的设计、施工、供货单位。不过,客观来讲,供电公司关联企业的外部设计、施工单位相比较而言,对报装的业务流程更加熟悉,对电网的状况更加了解,也更加负责任,工作效率可能会高一些。因此,通过验收可能相对快一些。

杜冕出示了2011年1月至2012年12月,咸宁供电公司在咸宁经济开发区送电企业的信息。数据显示,已送电企业用户18户,其中客户委托外单位施工的有9户,客户委托供电公司施工的有9户,都按时实现了接火送电。



咸宁供电公司客服中心员工在进行每月评星。 侯雅丽摄

2012年12月20日晚,我市举办首场电视问政。暗访短片中反映:同是开发区企业,光宝电子只用了大约50天左右(即50个工作日)就送电了,而科宝木业至今已500天了还未走完流程实现送电。

当晚,电视问政直播结束,咸宁供电公司总经理彭天海就召开紧急会议,安排部署督办整改工作,会议一直开到深夜。

彭天海提出了四点具体要求:迅速彻查科宝公司不能按期送电的原因,严肃处理相关责任人;分管领导要亲自带队上门,为科宝公司做好服务工作,以最快的速度保证客户用电;要以此次事件为契机,在公司系统大力开展纠风与作风建设,牢固树立为民服务意识,更好地服务于咸宁经济社会发展;要加大宣传力度,把用电报装的相关政策、流程特别是涉及到业主方应当配合做好的工作,耐心细致地与客户做好沟通解释,争取广大客户的理解与支持。

12月21日早,咸宁供电公司分管领导张锦文即安排客户服务中心做好送电准备工作,并与科宝公司负责人联系,确定上门拜访时间。随后,带领营销部、客户服务中心、配电中心相关人员登门拜访,对有关问题进行深入沟通。

为了尽快给科宝公司送电,该公司客户服务中心积极协调工业园其他客户,将停电接火时间提前到22日。自22日上午8时开始,供电公司工作人员即开始对科宝公司进行接火工作,至中午12时10分,已完成对科宝公司送电。

经过深入调查,科宝木业公司高压报装工作历时500天左右,原因比较复杂。为了弄清事实真相,供电公司领导要求纪委牵头开展调查。自21日至23日,该公司纪委专门

成立工作组深入有关单位和科宝公司开展了资料取证、谈话笔录等工作,事件主要责任认定工作已有明确结果:

科宝公司自2011年8月初向咸宁供电公司客户服务中心咨询办理高压报装业务至2012年10月24日申请工程竣工验收的整个过程中,由其委托设计、施工共耗时405天,而供电公司的实际业务办理时间只有95天。

这405天,分解在供电公司应当负责的8个流程环节中。譬如,自2011年8月初咨询办理高压报装业务,到10月14日递交完整齐全的申请资料,客户方历时60天左右;自2011年10月24日供电公司答复供电方案并经客户同意签收,客户委托山东一家公司受电工程设计至2012年2月8日向供电公司申请设计审核,此过程历时107天……

这95天,主要耽误在组织竣工验收阶段滞后了10个工作日,对科宝公司不能按期送电负有一定的责任。供电公司“眼睛向内”,严于律己,目前已对相关单位和责任人进行了严肃处理。

据悉,供电公司将以此次电视问政为契机进一步加强宣传。近期,该公司客户服务中心将牵头,组织专人主动上门向客户宣传报装用电的流程及相关要求,及时告知用户法定权利、责任及义务,以取得相应的配合,提高办理效率,特别是工业用户较为集中的咸宁经济开发区等要逐门逐户告知到位,不得遗漏,并与开发区相关部门取得联系,争取支持。

“全心服务用电客户,全力促进咸宁经济社会发展,是咸宁电网义不容辞的责任。今后,我们将不断改进,不断完善,不断提升,当好广大用电客户的“电保姆”,为省级战略咸宁实施输送源源不断的“正能量。”谈起供电服务工作,总经理彭天海对记者如是说。