

报装供电速度更快,落户开发区的企业越来越多;城区路灯更亮堂,居民夜间出门越来越方便;农村低电压现象逐步减少,空调等电器使用率越来越高……6月底,走访嘉鱼县,有关国网嘉鱼县供电公司故事很耐听。

今年以来,在开展党的群众路线教育实践活动中,国网嘉鱼县供电公司以问题为导向,牢牢抓住党委政府关心的问题、群众反映的问题,自查自纠,立行立改,切实转变作风,优化供电服务行为,赢得了广大群众认可。

“供电企业应始终把社会责任放在第一位,为此,我们公司的行业作风建设,必须是从解决问题入手,随时发现问题,尽快解决问题,不断优化服务,让广大客户满意。”该公司总经理李军如是说。



和农民交心谈心



党员服务队为老人服务



上门检修

立行立改转作风

——国网嘉鱼县供电公司党的群众路线教育实践活动走笔

□周荣华 杜芳 熊华芳

1

服务项目建设,让政府更省心

项目建设是地方经济发展的“牛鼻子”。抓项目,就是抓发展。服务项目建设,是供电企业的重中之重。

随着县域经济的快速发展,落户嘉鱼的项目越来越多。嘉鱼县供电公司在服务项目建设中实行客户经理制,重点项目实行专人专班服务。湖北金盛兰冶金科技公司、嘉品生物公司、武汉汉麻生物科技有限公司、嘉鱼长江大桥、咸潘一级公路、武深高速迁改工程等重点项目,公司领导班子成员分工负责,同时安排专人对接服务。

服务,首先从查找问题入手。为此,该公司总经理李军和党委书记陈云强带领一班人经常深入嘉鱼县经济开发区,走访园区干部,深入项目实地调查,召开现场办公会、客户座谈会,主动发现问题,为项目建设当好“电保姆”,让政府更省心。

今年开春,嘉鱼县开发区有2条35千伏线路因修路需要迁改,与此同时,洁丽雅纺织公司、汉麻生物科技有限公司落户开发区,报装用电,需要兴建2条35千伏供电线路。这两项工程,费用都不菲。保守点算,加起来需要一千余万元。

李军首先带着相关人员实地考察,然后回公司集

思广益:这两项工程迫在眉睫,如果分开实施,占地较多,技术难度不大,便于施工;若将迁改的2条线路和新建的2条线路合并施工,4回线路共杆,工程量较大,技术难度剧增,但可以节约大笔资金,节约占地。

自己多点麻烦是小事,节约土地、让客户得到实惠是大事。李军当机立断,与客户服务分中心市场班班长吴建一道向县开发区建议采取第二方案。最终在县开发区召开的协调会上,这个建议被采纳实施。

“供电公司想到了我们没有想到的事。这次施工,帮政府节约了至少500万元,还不包括节约下来的土地。”县开发区副主任江建斌说。

这样的故事不止一个。

武汉城市圈环线高速咸宁西段第一标段位于嘉鱼县境内,中铁四局负责施工。该局物基部副部长易海鸥介绍,从去年进驻嘉鱼以来,至今年6月15日,他们用电共报装16台配电变压器。第一台去年8月29日报装,9月15日送电;最后一台今年5月21日报装,6月15日通电。每次送电,嘉鱼县供电公司都是以最快速度完成。

报装合同还没签,供电公司物资采购等准备工作已

启动,紧接着启动施工,分管的副总经理一个星期上门服务一次……易海鸥非常感动。从申请报装,建筑勘察,设计,报价,施工,送电,每一个环节,嘉鱼县供电公司马不停蹄;只要发现故障,他们总能及时赶到现场,及时予以排除。

用电报装,从电网的安全稳定运行和降低损耗节能出发,必须有进网许可证的配电变压器方可安装使用。嘉鱼县供电公司在中铁四局负责嘉鱼境内工程用电报装的16台配电变压器中,允许对方自带10台已经使用过的且有进网许可证的配电变压器。仅此一项,中铁四局至少节约了100万元。不仅如此,公司还特意派人给变压器进行检测和维护,以保证安全运行。工程开工后,中铁四局



公司领导走访金盛兰公司

的资金一时到了位,嘉鱼县供电公司垫付资金先供电。

“评价他们的服务,只能用‘优秀’来表达。”易海鸥说,他们的施工涉及到嘉鱼县茶庵、潘家湾、渡普3个供电所,有什么问题都能在第一时间解决。供电服务让他们心悅诚服。

改造低电压,让百姓更幸福



给居民送供电服务卡

由于历史原因,县域农网供电能力提升明显滞后于农村用电负荷的增长,低电压在一定程度上给乡村居民正常生产生活用电带来不便,成为了服务群众“最后一公里”的突出问题。因此,加强低电压治理刻不容缓。

“农村用不好电,我们还走什么群众路线?”陈云强

在公司工作会上表态:再难也要逐步解决农村低电压问题,让百姓享受到电能的方便。为此,开年以来,嘉鱼县供电公司已投资农网建设资金1900万元,已申报农网应急项目建设资金达1500万元。

5月11日清晨,嘉鱼县潘家湾供电所副主任孙威带领施工人员早早来到肖家洲村五组,为该村供电台区更换配电变压器。

肖家洲村五组共有130户村民,近年来,电饭煲、冰箱、彩电、空调等家用电器纷纷进村入户。每到用电高峰期,这些电器只能“待岗”——电压偏低,动不了。

潘家湾供电所主任傅晓获悉,立即派相关人员在用电高峰期到该村核实后急用户之所急,想用户之所想,迅速组织本所员工对该村的配电台区进行勘察、施工设计和材料准备。

11日当天,供电所班前会一结束,大家按照职责分工有条不紊开始作业。“哟呵,哟呵……!”8人抬着配电变压器稳步向台架靠近。“咯吱,咯吱……”随着葫芦慢慢平稳的转动,施工人员小心翼翼地撤下旧变压器,吊装新变压器。

变压器平稳就位后,已是晌午时分,施工人员游佳

和顾武湖在构架上忙碌时肚子饿得咕咕咕叫,可为了缩减停电时间,他们撩起衣襟擦去满头的汗水,喝上一口水又投入到紧张的施工中。

经过4个多小时奋战,配电变压器增容改造工作结束并一次性送电成功。此次改造,将该组的供电能力增大一倍,完全满足了用电需求。

“要不是你们及时为我们解决了低电压问题,这个夏天我们真不知道该怎么过!”肖家洲村五组组长感叹地说。

在嘉鱼县新街镇三畝村五组,类似的故事不是重复。

三畝村五组是新街镇较为偏远的村落之一,有130多户居民,大多数村民以养渔业为主,养渔面积达6000亩。该村电网为二期农网改造时架设,距今已有10年,低电压给村民带来了诸多的不便。

潘家湾供电所决定为三畝村改造单相线路300米,新建一台100千伏安的配电变压器。

4月3日,傅晓带领员工徐显军、冯李根、游佳、蔡大陆、李建华等人按照施工方案搬运横担、电线、真空开关、变压器等材料,组立电杆、安装构架……本需要3天

完成的施工任务,大家一鼓作气,仅花了2天时间就完成了任务。

4日18时,三畝村五组新建的配电变压器通电成功。“这真是一件大好事,城里人拥有的家用电器我们都能用,生活在三畝村不比城里差。”已连续两天守候在施工现场的73岁老人刘新明自豪地说。

在60多岁老人孙清秀家,她高兴地向我们展示家中添置的电饭锅、洗衣机、电冰箱,“原来电不好用的时候,儿女们带着孙子回来,总是转一圈就急着要回城里去,孩子们晚上看不成少儿节目,觉得没意思。现在不一样了,乡下空气好,电也正常了,今年国庆节,一定得让孩子们陪我多住几天再回去。”说话瞬间,老人眉开眼笑,幸福洋溢在她那布满皱纹的脸上。

“这下可好,再也不用为用电发愁了。”看着增氧机吹起的朵朵水泡,三畝村五组养殖面积达120亩的刘四明说。

在三畝村,像刘四明家这样的养鱼大户有40多户。

“这两天电网改造,电力员工没白没黑地施工,我们很受感动。电压正常,我们生活的幸福指数提升了不少。”三畝村五组组长刘四清道出了村民的心声。



6月25日,嘉鱼县供电公司员工为潘家湾镇蔬菜种植基地架设配电线路,保障无公害蔬菜生产的排灌供电。(邓东峰摄)

3

照亮背街小巷,让城区更靓丽

这几年嘉鱼县经济发展快,县城建设日新月异,城区亮化要求越来越高。今年,县政府把背街小巷的路灯建设列为全年必办的10件实事之一。

背街小巷的路灯建设,巷道狭窄,地处偏僻,施工难度大。加上部分居民不理解,工程建设阻力大,维护难。

只有8名员工的嘉鱼县路灯工区承担了数十平方公里的县城路灯建设和维护重任。

“路灯是城区的窗口,是群众最关心的地方。抓好背街小巷的路灯建设,我们责无旁贷。”副总经理陈波涛说。

为此,嘉鱼县供电公司今年千方百计筹措资金48万元用于路灯建设,至目前已新建路灯线路2.6千米,维护路灯770余盏。

“现在我们不仅运营成本增加不少,而且工作量也剧增。”路灯工区主任刘晓明说。

4月22日,路灯工区工作人员在代李湾路紧张施工,这里居住着500多户居民,路段前后长约1.1公里。

施工中,巷内道路狭窄、障碍物多,施工车辆常常无法进入。工作人员不得不肩扛背挑运送材料,利用木梯登高安装。路灯工区充分听取群

众建议,路灯统一采用了新型节能光源,亮度适中,适合小巷环境,在满足照明的同时也兼顾了居民休息。

当天傍晚,经过十多个小时的拼搏,小巷的路灯建设顺利完工。夜幕降临,代李湾路一改昔日的幽暗与阴森,路灯一亮,给人们带来温馨与光明,让来往的居民乐得合不拢嘴。

“路灯亮了,散步安全又舒心,感觉真好!”。在这条老街居住了15年的居民杨成军说。他每天晚饭后都要出门去遛弯,“以前从小侧门出来就是一片漆黑,年纪大了就怕摔倒。现在小巷亮起了路灯,我每天晚上都要与邻居邀约出门去散步,心情特别舒畅。”

“现在走读的娃晚上放学回家不摸黑,安全多了。”“有了路灯后,一到晚上亮堂堂的,走在路上心里也是敞亮的。”“现在供电公司是越来越关注咱平民百姓的生活了!”……周围的群众你一言我一语,似乎有着说不完的话。

现在,殷家坡路、嘉棉社区等5个老旧小区及20条背街小巷的路灯建设正在分步实施。通往三湖温泉的滨湖路的路灯亮了,老县委地段告别了黑灯瞎火,新一中地段的迎宾大道告别了只亮一边路灯的历史……每一角落,每一个小巷,光明所到之处,对供电人的赞声一片。

4

优化抢修服务,让客户更满意

衡量供电服务质量的标准之一,是看故障抢修及不及时。

李军深知这一点。为此,嘉鱼县供电公司今年积极创新故障报修管控措施,全力提升故障报修服务质量。

“我们对窗口服务实行严格考核。凡有投诉的,我们第一时间调查,核实后责令整改,同时严惩不贷。”陈云强说。

抢修不及时、窗口服务不到位的,停电信息通知不到位的,客户有意见的,除了限期整改到位外,还受到了重罚,今年1—6月份,全公司总计罚款1万多元,涉及到十几名员工。

据介绍,嘉鱼县供电公司近两年制定了客户故障报修管理办法和考核细则,强化故障处理环节管控,压缩抢修人员赶到故障报修现场的时间。加快故障抢修速度,缩短故障处理时间;对抢险救灾、高危及重要客户、重要活动场所等故障抢修工作,应根据现场实际需要,提供应急发电服务。

有些故障抢修是不可抗拒的。

“轰隆隆”、“啪啪啪”,4月20日晚至21日清晨,大雨一直下得没有停歇。新街镇数个村庄反映已停电。茶庵供电所值班室内电话铃声此起彼伏。当晚值班员赵智初步判断可能是10千伏港口线路跳闸,他迅速向该所主任程和平汇报。

清晨7点,全所巡线人员全部到齐。程和平下达指令,第一路由外线

班长陈圣带队巡查10千伏港口主线,第二路由低压维护班长方洁带队巡查堤坡、蜀山片支线,第三路由电工组长宋汉加带队巡查龟山、归粮洲片支线。

大家迎着风雨在泥泞的田间小道、沟旁塘坝上艰难行走,逐杆逐杆巡查。10时10分左右,第一路巡查人员来到主线43#杆处,发现中相导线已断落,一端落在荒地上,一端落入鱼塘,且瓷瓶被击破。

此时,其他两路人马巡查相继结束,均未发现故障。程和平一边赶往故障点,一边电话通知宋汉加回单位拿施工工具及材料。

15分钟后,抢修人员及材料到达故障地点,抢修工作立即展开。两人分别登上42#、43#电杆验电,并挂好两组接地线。方洁登上43#杆,先更换了瓷瓶,再将杆下人员用吊绳扎好的断线拉上杆,上下配合,收线、接线、扎线,一气呵成。由于故障点位于空旷地,整个抢修过程中,雨借风势横扑大家身上,泥水满身。方洁下杆后,两手因上举工作,雨水顺着雨衣的袖口流入,浑身上下全部湿透。

11时15分故障完全排除,11时24分恢复送电。

类似的抢修,嘉鱼县供电公司每年都要经历无数。

“我们不能保证让每个客户都完全满意,但我们可以保证所有客户提出的意见会得到高度重视,他们的合理诉求会得到最大满足。”李军说。



农村检查变压器



窗口服务



雨后抢修