



社区网格管理平面分布图

核心阅读:

去年10月,国网崇阳县供电公司按照省、市公司的部署,在政府大力支持下,率先“试水”供电服务网格化管理,建设以区域、线路、台区为单元的矩阵式服务网格体系,形成“服务有网、网中有格、格中有人、人尽其责”和“人在网中、事在网中办”的服务模式。在供电网格服务中,党员干部结对网格管理员,亮身份、亮职责、亮承诺,为居民送安全、送服务、送温暖,供电服务为之一新。

总经理肖绪辉说,建立贴近客户的供电服务网格化管理模式,就是要搭建最后一公里服务桥梁,推进供电服务由“被动”向“主动”、运行机制由“单一”向“协同”、服务资源由“分散”向“统筹”转变,不断提高客户的满意度和忠诚度。

半年过去了,供电服务网格化管理怎样运转?居民用户满意度如何?日前,咸宁日报、香城都市报记者走进崇阳社区,采访社区干部、居民用户和一线的网络管理员,寻找答案。

电力格格:累并快乐着

“电力格格”张飞启是个大忙人。24日下午,在国网崇阳县供电公司客户服务中心,记者好不容易采访到他。可是,不到两个小时的采访过程中,竟然7次被电话打断。

“你哪个小区呀,户主叫什么呀?”“你欠缴电费6个月了,补缴电费就可恢复供电。”“阶梯电价就是每度电价逐级递增,用电量越多价格越高……”

打电话的都是社区居民,大多是报修、缴电费和政策咨询的。张飞启一边耐心地接电话,一边进入公司的“用户信息采集系统”,查阅和更新用户用电信息。

“每天至少要接20多个电话,每个电话都不敢马虎。”张飞启略显歉意地向记者解释。

张飞启的这份忙碌,缘自崇阳县供电公司去年10月起实施的供电服务网格化管理。在县政府的支持下,公司将城区以行政区域、中压配电线路、供电台区划分为区域服务网格、高压服务网格、低压服务网格,分别对接天城镇各个社区。网络管理员作为客户服务第一责任人,主要职责在于发现、受理、解决或传递客户诉求,让供电服务“人在网中、事在网中办”。

张飞启就是首批16名网络管理员之一,负责和平社区大部及大集社区一部分居民用户的服务,总户数为3600多户。当了近20年抄表员的他,对居民用户有着特殊的感情,先是花了两个多月的时间,把所有用户跑了一遍,把用户信息录入到“用户信息采集系统”。接着,对门店等用电大户和欠缴电费的用户进行第二轮走访,进行零距离服务。还在社区人口密集点悬挂了10多块“服务公示牌”,牌上标明服务事项、联系人电话及监督电话。

今年元月起,张飞启的电话骤然增加。哪家停电了,打电话找他;哪家空开坏了,打电话找他;哪家要新开户,打电话找他……甚至家里线路坏了、日光灯要换这些与供电公司无关的事情也来找他,他都一点一滴地讲解,不厌其烦地帮助解决。“春节期间,每天要接四五十个电话,电池半天就打光了,手机热得发烫。”

张飞启的交通费也增加了不少。他每天骑摩托车上班,往年油钱每月要200元左右,今年以来每个月要400多元。前两天,家住小区一层的黄婆婆打来电话,说门栋10户居民的表箱都安在她家的墙上,影响到她家的形象,要求移走另外9户电表。张飞启先是骑车到她家勘查现场,接着向客户服务中心领导反映,带维修班上门移电表,移好后又上门了解她是否满意。

每个服务环节对网络管理员都很重要。公司制订“一格三员”制度,在每个网格设置网络管理员、网络协管员、网络监督员,协管员由车站所主任和部门负责人担任,监督员邀请社区主任和有关单位兼任。他们既帮助管理供电服务工作,更监督他们处理每个用户的每一起投诉处理。“今年元月起,先后有23人次被扣发月度奖金,最高的达到1000多元。”客户服务中心党支部书记柳宏国告诉记者。

工作量增加了,压力增大了,张飞启却没有怨言,“居民用户都夸我们接地气呢。”上个月,他的用户满意度达到99%,这让他倍感欣慰。



党员服务队亮身份,网格化抢修更快捷。邓东峰/摄

社区居民:网格服务接地气

“真快!真好!真贴心!”十字街社区沿河路356号户主纪建华说起供电网格服务,用了一串形容词。

言为心声,行为心表。纪建华的感慨出自一次停电经历。4月20日,已移居其他小区的纪建华,回临街的老房子整理一下准备另行出租时才发现其他小区的纪建华,回临街的老房子整理一下准备另行出租时才发现问题。6点40分,天色渐晚,华灯绽放,他与爱人呆坐在老房子里却一片漆黑。

邻居给了他一个电话——负责该片区网络管理员的,他二话没说就拨了过去……10分钟后,网络管理员程立平赶到他家。查看线路,正常;询问缴费情况,不正常。这幅临街的老房子已经6个月没缴电费了。

原来,纪建华家房子出租了几个月,却一直没缴电费。特别是上个月,租房的人走了,房东纪建华也换了电话号码。程立平白天晚上多次上门没看到人,打电话也联系不上,就在一个月前把电停了。

得知纪建华要重新出租房子,程立平迅速赶回客户服务中心,开电脑,输编号,走流程,迅速为纪建华家办理恢复供电程序。接着,再次赶到沿河路356号,启动电表供电按钮,黑漆漆的房子顿时亮堂起来。

欠电费半年、停电一个月的用户,只花半个小时就恢复供电了。看着

程立平头上渗出的汗珠,纪建华过意不去,“我明天把电费补缴齐,今后再也不拖欠电费了。”他紧紧握住程立平的手,想塞给他两包烟,却被程立平拒绝了:“为您服务是我份内的事情。”

同在十字街社区的卓多姿服装店主赵艳芳,对“电力格格”也是赞不绝口。有一回,店里的空气开关烧了,她负责片区的程立平打了个电话,没几分钟程立平就赶到店里查看,还开车带着不懂电的她去买空气开关和铜线,不到一个小时就接好了电,前后只花28元的材料钱。

“以前报修拨打95598,叽里呱啦一大阵,还得等个一时半会儿才有人来。现在可好了,打电话后几分钟人就赶到了。”赵艳芳细数着供电网格服务的种种好处,“打95598说的是普通话,年纪大的人说不好,沟通很麻烦。网格员说的是崇阳话,很亲切,接地气……”

在步行街社区,记者随机抽查50户居民和门店用户,在“满意”、“比较满意”、“不满意”三个选项中,48户毫不犹豫地选择“满意”,2户因为“见到过网络管理员,但还没求助过他”,才选择“比较满意”。

总经理肖绪辉深有感触地告诉记者:用户满意与否是最大的考验,我们只有不断完善供电服务网格化管理,才能向50万崇阳人民交出一份完美的答卷。

人在网中、事在网中办

崇阳县供电服务网格化的故事

□记者 周荣华 陈新 特约记者 邓东峰 石银芳

党员服务队:“微心愿”点亮“微梦想”

“你们的心肠太好了!我这是哪里积来的德哟……”4月24日下午,天城镇白泉社区74岁的姜继楚老人家里来了一批特殊的客人:公司客户服务中心党支部书记柳宏国一行。这天,柳宏国和汪迅、李保国等组成的党员服务队,特意到姜老家中更换老化的电线。

姜继楚老人有高血压等疾病,老伴身体也不好。两位老人至今住在破旧的瓦房里。前不久,生活窘迫的他托人在社区的心愿墙上贴了个心愿,希望能得到大家的帮助。碰巧,柳宏国在社区走访时看到了他的微心愿,把这事记在社区工作日志上。4月20日,崇阳县供电公司共产党员服务队来到姜老家,给他送来了米、油等慰问品并陪老人聊天,询问他家用电情况,讲解安全用电常识,嘱咐老人注意安全用电。走访中队员们发现老人家里的电线老化,下户线接触不良,决定尽快帮他解决问题。拆下破损的老铝线,换上崭新的铜芯线;拆除已经烧黑的闸刀,换上安全的漏电保护开关……看到队员们忙忙碌碌的身影,姜继楚老人感激得不知说什么好。

二十多分钟后,姜继楚家的供电故障排除了。明亮的灯光下,老人摸摸这,摸摸那,激动不已。“儿女没能帮我做的事,你们帮我做了,你们就像我的亲人一样!”老人一个劲的致谢。

这样的“微心愿”,崇阳供电公司认领了很多。这样的服务,社区供电“格格”们做了很多。有的属于分内的事,也有很多本不属于供电公司管的事。

“在社区网格化服务中,我们要求党员服务队与社区一道,对心愿墙上客户所提心愿尽力予以解决,特别是弱势群体提出的用电需求方面的心愿要特事特办。”崇阳县供电公司党委书记李志军说。今年以来,崇阳县供电公司共产党员服务队先后走进网格化和平社区、白泉社区、十字街社区,开展送安全、送服务、送温暖活动,满足了很多社区弱势群体的“微心愿”;同时还开展了多种形式的供电服务活动,为社区居民办实事、做好事、解难事。

在和平社区、白泉社区,共产党员服务队将安全用电常识宣传册和宣传图片送到需要帮扶的老人手中,为老人们讲解安全用电常识,叮嘱他们在日常生活中安全用电要注意的事项,并为他们送去了米、食用油等生活必需品。

在县城敬老院,共产党员服务队对院内供电线路进行了安全检查和线路维护、隐患排查。从下户线开始到每一个灯头,他们逐一进行排查,将室内老化、损坏的开关、插座、灯管进行更换,并对那些安装不牢固的开关、插座进行加固。

4月16日,在十字街社区,党员服务队摆摊设点,细心地向社区居民讲解夏季安全用电常识,告诉大家不要超负荷用电,插头插座、接线盒以及有关电器附件等必须完整无损;安装、修理电器用具要找电工,不要乱拉、乱接电线;不要用湿手摸、湿布擦灯具、开关等……同时向居民们发放安全用电常识、节电常识宣传小册子,详细介绍如何通过95598热线电话及时了解用电信息。队员们灿烂的笑容、精湛的业务水准和真诚的服务态度,赢得了居民们的啧啧称赞。



供电部门认领了不少社区居民的“微心愿”。邓东峰/摄

社区干部:供电服务更给力

4月24日,记者陪崇阳县供电公司员工夏九祥到白泉社区去走访。他是这个社区的客户经理。

走进白泉社区,门口张贴的供电网格服务公示牌分外醒目。网格号,24;姓名,夏九祥……公示牌上,夏九祥的照片、电话、职责,写得清清楚楚。上面还有支付宝二维码,用手机扫一扫,就可以缴电费。

办公室内,白泉社区供电服务网格管理平面分布图挂在墙上。

看到夏九祥,社区工作人员汪恒星满脸笑容,连忙倒茶。“他们来得多,我们是老熟人了!”汪恒星说。

“和原来比,供电公司和社区居民联系更紧密了,供电服务更给力了。”谈起社区供电网格化工作,社区党总支书记王志敏这样说。

王志敏说,去年12月,天城镇政府召开了社区工作会,要求全镇8个社区支持电力服务网格化工作。今年以来,供电公司在白泉社区张贴了供电网格服务公示牌、供电服务网格管理平面分布图;在崇尚华府等居民集中区、人流密集区也张贴了网络管理员公示牌。夏九祥几次到社区走访,调查居民们用电有什么需求。

“现在,白泉社区知道夏九祥的人越来越多。”王志敏说,供电网格化服务既方便了居民的用电需求,又化解了社区的管理难题;以前社区居民的用电需求和困难只能找供电公司或打95598,加上社区干部与供电公司台区管理员互不熟悉,沟通不够,造成了居民对我们的管理缺乏信任。如今,供电网络管理员经常到社区走访,居民们供电方面有什么事直接找网络管理员,有什么问题都能及时得到反馈,交往越来越多,关系越来越好。

走访其他社区,类似的评价有很多。在桃溪社区,社区干部们还谈到了前不久发生的让他们感动的抢修故事。

4月4日,崇阳县城雷电交加,暴雨倾盆。桃溪社区菜园角一栋居民楼供电线路被雷火烧坏,12户居民停电。当天上午,居民黄先生拨通了社区供电服务经理谭宗甫的电话。谭宗甫接电话后立即联系配网抢修班,抢修班的共产党员服务队冒着滂沱暴雨迅速赶到现场抢修。菜园角地处城郊结合部,到处是泥泞;而且停电的居民楼架设的是临时供电线路,大雨中抢修非常困难。李强、李保国等4人在泥泞和大雨中奋战了2个小时修复了故障。收工时,他们几个都像是从水中捞出来的一样。居民们见状非常感动,黄先生特意给供电公司和社区打电话深表谢意。



家里的用电有故障,找网格员方便又快捷。邓东峰/摄