

核心阅读:

“我们要用最好的服务传递正能量,要用满意的服务向全区人民交出一份合格的答卷!”这是国网咸宁市咸安区供电公司总经理邵志刚在党的群众路线教育实践活动中向广大员工发出的号召。这一号召吹响了行风建设的号角,鼓励和鞭策公司员工在供电服务中渐入佳境、屡创佳绩。

近日,笔者来到咸安采访,所到之处,深深感受到:供电优质服务无时不有,无处不在,那一个个感动的场面,一个个感人的故事,一个个精彩的瞬间,诠释了咸安供电公司对供电服务的理解,一展广大员工的风采。

真诚的服务

始于客户需求,终于客户满意。这是咸安供电公司在供电服务中的一条行为准则,他们时时、处处、事事做到为广大民众和客户真诚服务,请看其中的几个故事。

故事之一:为客户算“经济账”

“按照你们的节能方案,不仅给我们企业省了钱,还减少对环境的热量集中排放,供电公司真是想得周到!”6月18日,咸宁咸安经济开发区巨宁竹业的余老板,拿着国网咸宁市咸安供电公司为其量身订制的节能方案,对供电公司保姆式服务赞不绝口。

“电机设备变频改造、绿色照明、余热余压回收等环节按照节能方案操作的话,每月可以减少5%的用电量,我们还会定期发送科学节能用电短信,你们有用电问题可以随时联系我。”作为节能方案的制订者,宝塔供电所维护班班长周彪担任了企业的“用电顾问”。

自党的群众路线教育实践活动开展以来,咸安供电公司深入企业客户,征求客户对供电企业的服务意见,同时主动宣传节约用电政策,提出节能减排、降低成本的节电建议,帮助客户算“经济帐”,邀请客户开展节能技术经验交流活动,应用微信平台编制科学用电宣传,推动用户通过自身进行节能改造达到节能降耗、绿色发展的目的。

与此同时,在咸安区宝塔街头,一群身穿国际标识服装的供电员工手拿宣传单,耐心的向行人讲解日常生活中低碳生活带来的好处。

“家里电器用完后及时拔下电源插头能节约用电,不仅能少花点电费,还能提高家用电器使用寿命呀!”黎敏面带微笑,用甜美的声音宣传节能用电常识。

听到能少花钱的好事,一旁走过的李婆婆停下脚步,来到黄丽面前领了一份宣传单,认真咨询节能用电常识。“这些节省用电的方法平常我们都没去关注,你们宣传得真及时!”了解到很多节约用电的“小窍门”后,李婆婆高兴地说:“我们就是站在用户的角度来宣传节约用电常识,大力宣传普及低碳知识,引导广大家庭从自己做起、从家庭做起、从点滴做起,形成节约能源资源和保护生态环境的生活理念、消费模式,为发展绿色经济、低碳经济和循环经济贡献力量。”咸安宝塔供电所主任阎勇向大家说明了此次宣传的真正目的。

故事之二:特事特办

“供电部门为我们特事特办、真是大快人心!”

5月8日,在咸安横沟镇付桥村十四组的配电台区施工现场,村民们异口同声地对笔者如是说。

原来,付桥村十四组过去一直与十三组合用一个台区,变压器容器为50千伏安,由于人多变压器容量小,低电压现象十分严重,村民的家用电器长期无法使用,无不怨声载道。

前不久,咸安供电公司在党的群众路线教育实践活动中经过走基层、访群众,从付桥村了解到这情况后,该公司急村民所急,帮村



新建农村线路,确保农业用电。



公司总经理邵志刚亲临调度台指挥,确保迎峰度夏用电需求。

民所需,在省市公司低电压整改资金尚未到位的情况下特事特办,并赶在迎峰度夏到来之前,投入15万元资金为十四组增建一个新台区。

是日一清早,担任配电台区施工任务的咸安供电公司检修工区,在主任董宏伟的率领下,一台大吊,两台工车载着施工人员和电杆变压器、配电柜、导线等浩浩荡荡开进十四组。

施工现场,只见“党员突击队”的旗帜迎风飘扬,身着红马甲的党员突击队,士气高涨,干劲冲天,中午,太阳当顶,火辣辣的太阳烘烤在电杆上作业的队员们,他们的衣服被汗水湿透。

午饭时间,大家为了赶进度,轮流施工,轮流就餐。当村民见到施工人员边吃自带的干粮边饮矿泉水时,觉得心里很不是滋味,他们来到施工现场,再三邀请大家到镇上的餐馆就餐。

“吃干粮既方便、又省时,我们习惯了,挺好的。”个个婉言谢绝村民的热情邀请。

下午四时许,当一个个刚刚竣工的配电台区屹立在村民的眼前时,村民们无比激动,村干部与村民们纷纷来到现场与电力员工握手致谢。

贴心的服务

今年3月份,客户中心主任杨广带队走访客户,来到了鄂维新纺织厂,当询问到对供电工作的意见和建议时,该厂一位负责人开门见山地说:“我们厂的电费均价高,与产值不成正比,请你们来帮助出出主意。”

杨广当即思考起来。过一会,他对该厂负责人说,据我判断,你们厂的用电一定有问题,不是小问题,而是有大问题。说完,立即深入生产车间进行实地调查,果然发现该厂的变压器利用率不到百分之三十,很快找到了该厂的电费均价高是由于大马拉小车引起的根本原因。原因找到后,杨主任建议将该厂11台变压器减少容量三分之二,这一招果然有效,当月为该厂节省电费近30万元。

他们的贴心服务何止这一件事。客户中心工作人员向笔者介绍,咸宁高中附近有一位客户反映,新装修的房子家中仅有一人在家用电,半年来每月电费高达400元之多,营抄班周明听说后,心里想:奇怪?一个人怎能用这么多电?马上与营抄员陈忠全上门一探个究竟。

经过半天细心地查找,问题找到了,原来是装修时,埋在墙内的线头没有包扎,造成严重漏电。他们马上作了认真地处理。并对该客户说:经过处理后再也不会漏电了。你再也不用掏冤枉钱了。并叮嘱这位客户“再遇到类似的问题一定要及时向我们反映,我们一定会让您满意的”。

再来讲一段贴心服务的故事。“老李啊,真是多亏了你们解决了我家的燃眉之急,线路一换,灯又亮、冰柜能开,家里的电器真是可以‘省’着用了”。4月24日下



以老带新,传授技能。

午7点,在明亮的客厅灯下,村民钟武高兴地握着咸安向阳湖供电所李帮和与黄国锋两位师傅的手,笑得合不拢嘴。

钟武住在向阳湖镇杨菊花村,农闲时夫妻俩在家开了个小卖部,眼见天气渐热,老婆爽快的拍板购置了一台大冰柜。这“高科技”进门本是好事,可家里的电压有点不争气,冰柜运行后家里电器又不稳定了。看着九岁的儿子在昏暗灯光下困难的读书写字,钟武心疼啊!况且快入夏了,他还计划着过些日子买个空调挂到儿子房间,可是家里这电压……

老实的钟武觉得这是自家用电的事情,不知道供电所会不会帮忙,但是老婆天天在耳边念叨着,让钟武十分焦急。于是抱着试一试的心态,4月23日,钟武给向阳湖供电所打了一个电话把家里情况如实报告。

第二天下午三点,钟武正在家里招呼客人,忽然门口传来车辆熄火的声音,他走出一瞧,原来是供电所的车,老李和另外一位师傅正忙着把车上的材料往地上卸。

“老李,这是干什么来了?”钟武赶紧过去搭把手。

“不是说你家电压不稳吗,这不,给你解决问题来了。”老李应道。

原来,钟武家的接户线是多年前直接从线路接出的单芯线,目积月累下,线路已不堪负荷,供电质量大打折扣。向阳湖供电所得知情况后,立即出动党员服务队对其整改接户线。

经过三个小时的不懈努力,钟武家原来陈旧的接户线被全部收下,取而代之的是一条从电杆上接出的100米新JKLYJ-50皮线,原来住在阴暗角落的表计也搬了新家。

夜幕降临,放学回家的儿子惊喜地发现电灯比原来亮许多,看着他高兴地拿出书本开始认真地学习,钟武的心里乐开了花。

快捷的服务

急客户所急,帮客户所需,为客户排忧解难,这是咸安供电公司一个不成文的规定,咸安供电员工用一个行动诠释上述服务理念。

镜头一:“救命电”

6月12日晚9点12分,彭家咀养鱼专业户陈靖江打来电话,告知他家的增氧机启不动,100亩鱼塘的鱼儿告急,请供电所尽快来抢修。

接到电话后,该所值班人员吴和平、王美松和黄志成立即填好工单,带齐抢修工具和材料,二十多分钟后赶到该台区。在变压器旁,陈清江看到抢修车辆的灯光,立即迎了上去,将抢修人员带到他家的鱼塘增氧机旁。经测试,该客户增氧机B相电压只有330kV。

必须尽快查明原因,恢复供电,抢救鱼儿。抢修人员分成两路,一路沿线查巡,一路测量线路各接触的电压。他们发现B相电压始终显示330kV,最终回到了变压器旁。他们对漏保、刀闸、高压熔丝等处进行了测量和更换,但万用表指针始终显示330kV,此时时间已经快到凌晨12点,大家忙得满头大汗。王美松和黄志成在架台上打着灯光仔细搜



新建农村配电台区,及时解决低电压。

索,最终发现变压器低压线B相设备线断裂,造成电压偏低。吴和平向客户说明了原因,客户悬着的心总算落了下来。

他们驱车赶回供电所,拿好线又赶往台区。在架台上,他们争分夺秒地更换线,在凌晨零点30分排除故障,给鱼儿送去了“救命电”。

镜头二:茶厂来了及时电

4月3日晚19点15分,值班人员程家鹏接到白云山茶厂专变用户打来电话“我的茶叶制作到一半,不知道为什么就突然间没电,你们赶紧去帮我看看,要不我那两千多元的茶叶就成废品!”

程家鹏立即组织当班抢修人员,携带有关安全工具火速赶往现场,汽车沿着山路盘旋而上,夜路视线不好行车更加艰难,19点58分到达故障现场,经过仔细周密的检查,很快就查出了造成停电的原因,是该专变的C相高压熔丝烧断,缺相引起开关跳闸,抢修人员立即更换高压熔丝,20点15分恢复供电,制茶机器很快就开始运转起来。

“谢谢,你们真是太快了,今晚如果没有电,我的损失就大了!”用户十分激动,对抢修人员表示由衷的感谢。

感动的服务

5月的一天,电闪雷鸣,咸安地区突降暴雨,全区供电线路多处遭遇雷击停电,此时,该公司输配电工区简直忙得不可开交。

是日,下午四时,配电四排班长钟俊鹏的手机响了,告知桂花变电站的一条10千伏支线被雷击停电。抢修就是命令!钟班长立即带领全班奔向现场。抢修时,他的冠心病突

然发作,胸闷、心慌、他眼前一黑,昏倒在地,同事们立即从他的口袋里掏出随身带的速效救心丸塞进他的嘴里。钟俊鹏躺在地上休息了一会,渐渐苏醒过来,他第一句话就问:“线路抢修好了吗?”当他看到同伴们仍在杆上抢修时,他顾不及虚弱的身子和仍在隐隐作疼的胸口与大家一道干起来,同事都劝他休息,可怎么也劝不住。此情此景,同事们感动得热泪盈眶,连在一旁观战的群众无不感动得落下了热泪。这天,钟班长带领全班一直战斗到深夜。

钟俊鹏是一位退伍老兵,1979年参加对越自卫还击作战,他还是一名拥有30多年党龄的老党员,他在供电抢修一线三十多年如一日,任劳任怨,年年被评为优秀共产党员。钟班长年近六旬,已快到退休年龄。单位领导和同事,见他年大而且体弱多病,劝他在单位里干点值班之类的轻松事,别在一线干了,他执意不肯,他说,“我要站好最后一班岗,要在岗一分钟战斗60秒”。

笔者也为钟班长带病坚持战斗在抢修保电一线所感动,采访他时,向他为什么这样做?他说,门看门,户看户,员工看党员,我的行动对全班来说,就是无声的命令。这话说得何等好啊!

无独有偶。在输配电工区,还有一位老班长名叫王国海与钟俊鹏同岁,同样是在抢修保电一线。他的腰部在巡线中曾经骨折,每逢天气变化,腰就直不起来,入夏以来他带领全班一战双溪35千伏线路抢修,二战渠首电缆抢修,三战张公10千伏线路,经常通宵达旦,废寝忘食,他的事迹感动了周围许许多多的人。

在咸安供电公司,像钟俊鹏、王国海这样忘我工作,顽强拼搏,一心为客户的好员工不胜举,他们只是其中两位杰出的代表。



客户送锦旗表示感谢之情。



渡河抢修。