

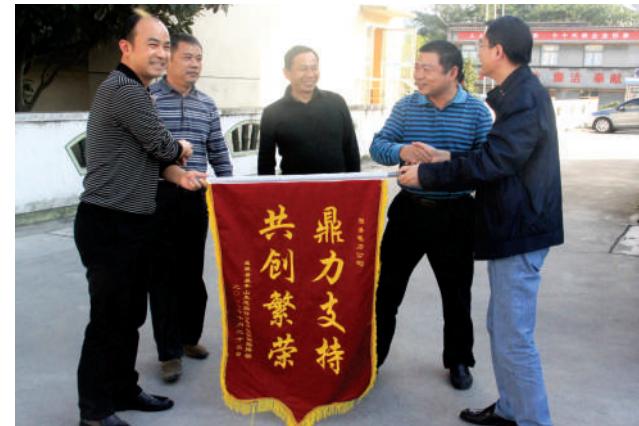
交上一份满意的答卷

——国网通城县供电公司加强行业作风建设纪实

□记者 汪俊东 通讯员 李旺斌 黎佳康 桂丽娟 周文

核心提示:

偏远山村的低电压现象越来越少,用电报装速度越来越快;线路抢修更加及时,项目保电更加有力…… 12月9日,记者获悉,国网通城县供电公司已在2014年民主评议政风行风工作中以96.27分的优异成绩荣获行评第1名,并被通城县委、县政府授予“民主评议政风行风优秀单位”,向人民群众交上一份满意的答卷。



通城县交通运输局为国网通城县供电公司送锦旗



改造花园村低电压施工现场

“我们要时刻牢记自己肩负的责任,加强行业作风建设,履行职责,服务政府,服务社会,服务群众!没有最好,只有更好。群众的满意,才是我们不懈的追求!”该公司总经理董洪涛在行评动员大会上说道。

“供电服务无止境,行风建设只有进行时。每一个通城供电人都要以实际行动,倾情敬业,服务百姓。讲正气、树新风,为公司添彩。”该公司党委书记李刚严格要求员工。

今年来,通城县供电公司狠抓服务质量,优质服务广大客户。以行风评议为契机,结合党的群众路线教育实践活动,查找问题,整改落实。从“加大投入,解决低压难题”;“对症下药,提速业扩报装”;“用心服务,满足百姓需求”;“当好电保姆,服务经济发展”等方面入手,转变服务观念,提升服务水平,并取得良好效果,深受广大客户赞扬。

◆ 加大投入 解决低压难题 ◆

针对内部自查和外部反馈发现的问题,该公司多次召开专题会进行研究,对症下药,实行问题整改“五定”:定整改措施、定责任领导、定责任部门、定配合单位、定完成时间,及时整改,以实际效果取信于民。

“自祖辈以来,我们就一直没有电,而今村子里居然通电了,这要算是继土改以来的头等喜事了……”67岁的林场退休老人黎爹乐呵呵地说。

地处湘鄂赣三省交界的花园村风景优美,是人们避暑休闲的好地方。但这里交通闭塞,有电煮不熟饭。今年7月,该公司指派麦市供电所负责解决此村用电问题。施工队进驻花园村,队员们没日没夜工作。他们攀险峰、穿刺林,跋山涉水,靠肩扛背驼把所有材料运到施工地点。经过2个多月的苦战,架起107根

电杆,为村民送去了光明和温暖。开只角楼农庄的何国胜老人感慨道:“以前,我们村是有日光灯不亮,有米煮不熟饭,有电视无法启动,有洗衣机转不起来。如今供电所施工队来到这里重新立杆架线,咱们花园村终于告别了低电压……”

针对边远山区用户低电压问题,该公司积极争取农网改造资金,全体员工顶烈日、战高温,错峰施工,加班加点进行电网建设改造。已完成投资1931万元,完成110个台区的改造,新增变压器62台,新建改造线路108公里。改造涉及塘湖、麦市、北港、大坪、等10个农村乡镇,解决了6000余户低电压问题。

随着人们生活水平的不断提高,居民用电量不断

增加,特别是到了盛夏时节,居民家用空调开启,用电量更是节节攀升,使得老城区网线凌乱,线径小且老化等问题愈显突出。该公司提前计划和安排,加大投入,改造配电台区69个,更换变压器26台,新增变压器24台;改造整理老城网线路200余处,新建改造220伏、380伏线路121公里,10千伏线路15.5公里;对80余个台区线路负荷进行调整,解决了老外贸局、旭红社区、柳堤路、白沙社区等地200余户居民低电压问题。在工程施工和计划检修过程中,大力推行“零点工程”、“零点检修”,即把施工、检修时间安排在零点以后,尽量减轻因停电给居民消暑纳凉造成的影响。迎峰度夏期间,公司共出动抢修人员1306人次,抢修次数363次。

◆ 对症下药 提速业扩报装 ◆

业扩报装工作环节多、程序复杂、报装时间长,一直是用户反映的突出问题。该公司对症下药,提速业扩报装。

公司优化报装业务流程,缩短报装时限;同时主动跟踪服务客户,对低压居民客户实行“当日受理,次日接电”服务。低压非居民客户实行“当日受理,7个工作日内接电”服务;高压客户实行方案答复、工程设计、工程建设和装表接电“四段式”并行服务。同时,公司坚决查处各类违规违纪和供电服务问题。对于造成恶劣影响的事件,严肃问责,从严从重查处相关单位和人员。公司开通报装“绿色通道”,及时对接政府重要项目及工业园区,跟踪督办重点报装项目。

以客户为导向,通城供电公司构建“一口对外、流程精简、智能互动、协同高效、全程管控”的业扩报装精

益化管理新模式,全力提升业扩报装速度:

加强业务管控,充分运用报装管控系统,全过程管控,变客户经理唱“独角戏”为全公司上下共唱“一台戏”。对新装和增容业务按流程的执行情况、时限情况逆行全过程督查,严格执行新业扩报装时限承诺,加强对各部室和二级单位的监督考核力度,将责任落实到人。

提升服务能力,通过开展营业普查,全面规范业扩报装资料和系统工单填写,确保业扩书面资料准确完整、与营销业务系统信息一致。取消冗余环节,将“四段式”串行流程改为并行服务,最大限度减少客户提交的资料。通过开展“预受理”服务和“一站式”报装,先行了解客户需求、提前制定供电方案,在做好常态服务之余不断向“差异化”服务延伸。

实施“一站式”报装,以客户服务经理作为对内对外

的中间桥梁,对公司内部报装管控实现“一口对内”、对客户报装服务形成“一口对外”,确保用户“上一次门,找一个人,一次办成”。不定期组织供电服务人员上门走访,为用户提供用电难题,优化供电方案,规划近期用电负荷需求,通过提供全方位售后服务,不断提升用户满意度。

增进协同能力,健全跨部门协同机制和周会商、方案审批制度,加强各部门的沟通和衔接,加强业务办理的联动性和实效性,实现客户需求、配电网资源等信息共享,做到业扩报装服务“内转外不转”。在报装流程上,优化高压业扩设计,压缩物资供应时限,强化过程管理监督、严控超期工单,对“梗阻”的项目,由分管领导亲自负责协调、疏通,确保工程进度;实行重点项目领导签字挂点督办,跟踪项目进展,及时解决报装中存在的问题,推进新增项目早投产、早用电。

◆ 当好“电保姆” ◆

随着杭瑞高速通车、武深高速开工建设,杭瑞陶瓷、亚细亚等重点项目的落户通城,该县县域经济发展势头迅猛。该公司主动作为,积极担当,大力加强电网建设,当好县域经济发展的“电保姆”。

电网建设是重中之重。该公司自上划以来,积极向上级争取电网投资项目,构筑坚强电网。近2年来,通城先后新建了220千伏通城变电站,110千伏长坪变电站,35千伏凤鸣变电站,扩建了110千伏新塔变电站,电网电压等级实现了从110千伏到220千伏的飞跃,110千伏供电能力从130兆瓦提高到230兆瓦。今年底110千伏沙堆变电站也将投产送电,为通城县招商引资和社会经济发展提供了强有力的电源支撑。

提升供电服务质量,自行评估启动以来,该公司总经理董洪涛、党委书记李刚,带领员工开展“走访大客户”上门纳谏言”活动。他们走访政府部门和企事业单位135家,了解客户用电需求,广泛征集客户意见,全力查找服务短板,着力解决供用电突出问题,不断规范供电服务行为。通过“走出去”主动上门征求意见和建议的方式,通城供电公司与23家重要客户面对面的沟通、交流,营造良好的供用电关系及和谐友好的外部环境。

◆ 服务经济发展 ◆

速完成县委、县政府交办的陶瓷产业园、小商品市场、鸿森钢材、廉租房、拆迁安置点,武深高速公路线路迁改等共计80余项重要工程项目。先后完成10千伏配网改造升级工程和农村配网应急项目投资3000万元,新建中低压线路53.876公里,新增配电容量1335千伏安。

提升供电服务质量,自行评估启动以来,该公司总经理董洪涛、党委书记李刚,带领员工开展“走访大客户”上门纳谏言”活动。他们走访政府部门和企事业单位135家,了解客户用电需求,广泛征集客户意见,全力查找服务短板,着力解决供用电突出问题,不断规范供电服务行为。通过“走出去”主动上门征求意见和建议的方式,通城供电公司与23家重要客户面对面的沟通、交流,营造良好的供用电关系及和谐友好的外部环境。

◆ 用心服务 满足百姓需求 ◆

服务永无止境。该公司员工积极履行“你用电,我用心”的服务承诺,努力帮助客户解决各种用电难题。

供电员工深入各个居民社区,上门为群众提供义务维修服务,给用户创建安全的用电环境。他们组织对密集的老居民区的表箱、漏电开关、接户线等进行仔细排查,发现存在安全隐患的,及时进行维护和更换。对于不能及时消除的隐患,通知用户限期整改,并安排专人督促,形成良好的安全隐患闭环管理。

供电员工还走进校园,向广大学生宣讲安全用电常识,普及安全用电知识。针对校园用电特点和安全用电注意事项,在学校门口、走廊、宿舍等醒目地贴上了《安全用电小常识宣传画》,并广泛发放《安全用电基本常识》等资料,引导师生提升安全用电意识,倡导大家共同维护校园安全用电秩序。

该公司先后组织6支共产党员服务队和12组青年志愿者深入田间地头,宣传安全用电和电力设施保护知识,加强对配电线线路、设备的检修、维护,巡查农业生产设备的用电情况,确保农民用户生产用电的安全、规范。

针对居民普遍反映的检修停电告知不及时、不规范的问题,公司制定了《停电信息发布管理考核办法》,明晰各部门职责,明确工作标准,并加强10千伏配网线路停电检修管理,准确预测并严格执行控制线路操作时间及检修时间。同时,建立信息发布平台,提前7天在电视台滚动播出下一周期检修停电计划,并对停电区域属地化管理,由管辖地供电所提前3天向相关重要用户告知停电时间和恢复供电时间。照此执行后,检修停电信息发布正常,没有出现客户因停电造成的投诉事件。



带电作业



服务上门

通城供电传真

隽水河畔的“常德小伙子”

□通讯员 桂丽娟

军人出身,身高185cm,气宇轩昂,这位偶尔夹杂湖南常德口音,在基层一线工作已有24年的“帅小伙”就是通城供电公司客服中心的副主任余立平。

24年前,余立平退伍来到该公司水兴供电所,当上一名普通抄表员。他先后做过电力商场采购员,石南供电所用电稽查班长,农网改造物质仓库管理员,直属客服中心营销班长、客服中心副主任等工作。刚入职的他,就要负责4个村1800余户用户的机械表的抄表、录入、收费催缴等工作。每月的1号,天蒙蒙亮,出发抄表,记录电表示数。一干就是十几年,所走的路程相当于从咸宁到西藏走一个来回,约14600公里,相当于每月要步行143公里多。在他的努力下,这4个村里的线损一直在下降中,没有机械表欠费情况的发生,没有一起投诉和意见。需要上门服务的特殊用户,他都会主动上门帮助解决。由于他的祖籍是湖南常德,用户们亲切的叫他“常德小伙子”。

2011年8月,通城供电公司隽水供电所开始更换智能电表,作为一名刚刚上任的营销班长,他没日没夜的和职工们一起奋战在换表工作的第一线,在2014年5月底完成了隽水城区17561余居民用户的换表工作,隽水县城区至此彻底告别了11561块机械表抄表收费工、6000块卡表插卡买电的历史,实现了隽水城区98%的智能表覆盖率。并带领营销班获得了2013年公司营销排名第一的好成绩。

今天,年满46岁的他,不再是当年的帅小伙。但仍旧面带微笑的到用户家中解决用电困难,仍旧是用户心中的“常德小伙子”。

冒雨出诊的“电医生”

□通讯员 吴建明

12月2日17时许,当看到通城县新塔供电所黎师傅,合上漏电保护器,电灯一刹那亮起时,杨大妈说出了发自内心的肺腑之言。“黎师傅,我请了好几个电工都解决不了,你真有水平,手到病除,治好了我的‘心病’,今晚可以睡个安稳觉了,真的谢谢!”

原来,杨大妈只要天下雨,漏电保护器就要跳闸,使她一看见下雨一颗心就悬了起来,生怕家里就要跳闸,原先请了好几个电工师傅帮助查找跳闸原因,但是问题还是没有彻底解决。

近日来,持续阴雨天气,杨大妈的漏电保护器又跳闸了,杨大妈请人试送了几次漏电保护器,还是合闸不成功。“现在电器普及了,煮饭、洗衣都靠电,没电真度日如年呀?”杨大妈在家坐立不安,急忙找邻居说出心中的烦闷。“杨大妈,还是请供电所的黎逢利师傅来看看一下吧,他人口,电工技术好,准行。”邻居的一句话提醒了杨大妈,于是,抱着试试看的心里,请人拨打了黎师傅的电话求助。

“天冷又下雨,下班了还耽误你休息,对不起。”“不客气,这是我的本职工作。”没想到从接到电话到现场黎师傅15分钟就赶到了,杨大妈又泡茶又递烟高兴地说。

黎师傅婉拒了杨大妈的热情招待,立即投入检查,根据杨大妈提供的情况,试一下保护器,合闸不成功,检查保护器完好后,初步判断是内部原因造成严重漏电跳闸,黎师傅穿上雨衣,从进户线逐一展开排查,几分钟就找到了故障点。原来是杨大妈家的外墙进户线破皮碰在铁钉上,只要一下雨受潮就会漏电引起跳闸。原因找到后,立即对故障点进行排除,17时17分,送电成功,杨大妈悬着的心放下了,黎师傅骑着摩托车又一头扎进了雨中。

小苹果 大智慧

□通讯员 桂丽娟

“你是我的小呀小苹果,怎么爱你都不嫌多……”当广场的老人们再次跳起了“小苹果”广场舞。通城人民广场刹那灯火通明时,检修工区小杨心里的那个欢喜劲呀。“大家一起开展健身活动,感动得我心理就想你们比我儿子还亲呢。”11月6日,年近七旬的通城隽水镇葛孟生老人高兴地对通城公司党员服务队的小杨竖起了大拇指。

原来,葛爹爹的老伴今年一个偶然机会,在武汉的亲戚家遛弯时看到有人在跳舞,欢快的节奏一下就勾起她年轻时爱跳舞的热情。为了支持老伴儿锻炼身体,葛大爷老两口就拿个小扩音器在人民广场的角落里跳。渐渐地,来一起跳舞的老人越来越多。小扩音器也换上了大音箱,但是临时电源却让老两口犯了愁。

葛孟生老人突然想起每年为军属检查家中的照明线路的通城供电公司共产党员服务队,他急忙翻出供电所便民联系卡打起了电话,接到电话的通城供电公司共产党员服务队,当天上午就上门了解用电需求,查看了现场情况后,3名服务队员从上午10点忙到下午4点,拉线、装灯、接音箱等工作一气呵成。

看到供电员工忙碌且利索的身影,葛爹爹的老伴高兴地说:“看到老人们也能像年轻人一样在广场上,伴随着优美而欢快的旋律翩翩起舞,心里别提多高兴呢。你还真别说,自打隽水城里跳起广场舞,那些天天打麻将、喝酒的都上来看热闹来了,我们这些空巢老人精神生活也丰富起来。”

前来跳舞的张阿姨看见广场的一隅灯火通明,诧异地问道:“昨晚还没有这么多灯,怎么今天灯亮了,音响也热闹了?”正在调试音响的葛爹爹意味深长地说:“儿子在外面办厂虽有钱,却不能关照我的老年生活,这是供电所的工作人员弄好的。真是有智慧啊!”李大妈在一旁打趣地说:“供电所的那3个孩子不都姓似我们家的孩子吗?有什么难题,打个电话就给解决。”

不一会儿,50多人组成的“老头老太太草根舞蹈队”伴着《小苹果》的音乐节拍舞动起来。千奇百怪、形态各异的动作引来一旁看热闹的男女老少的一片笑声。

“通城供电公司的服务真是令人交口称赞!”广场上的青年人议论开了:年轻人虽然能给老人们带来物质的满足,老人们精神生活的贫乏,却时常令他们感到愧疚,与此同时,却不得不称赞供电公司的“大智慧”。

冬日暖阳

□通讯员 葛么东

“住手,慢一点,线被树桩挂上了。”通城麦市供电所负责人葛汉军在前面急促的喊话。

11月18日,清晨寒风刺骨,在10千伏矾矿线改造现场,施工场面一片热火朝天的景象。有的用力气牵引导线,有的给杆上人员挂上杆上施工材料,一个个忙碌的身影流动在半山腰的中间,因10KV矾矿线穿越山里,架设线路都需要人扛背驼来完成。

“牵线的师傅慢一点,注意安全。”安全员王国文在后面喊叫然后对着杆上师傅要放好自己的工具,“防止掉落,打伤牵线人员”。眼睛还在到处张望,施工现场管控工作可来不了半的马虎。站所负责人葛新良站在线路尾端负责导线放线工作,这个点是放线最忙的地方,10几个工作人员要在里面把导线放出去,接着马上返回进行收线工作,放线和收线必须保持力度,保证施工员安全。但所有的信息基本上靠电杆上施工人员“吼话”进行传递。

10KV矾矿线建于2000年,由线路老化,维护困难,又给供电造成卡口,经公司和供电所经过现场勘查,用电负荷进行详细了解,决定对10KV矾矿线进行改造工程,将原型号为LGJ-35型更换为JKLYJ-240型。为当地经济发展和李段石材厂工业园区的顺利建设提供可靠保证。

冬日的第一缕阳光出来了,照在那些施工人员的身上,暖暖的。工程还在不断的进行当中,那些“早起的鸟儿”还在兢兢业业,埋头苦干,就像冬日的阳光,照得麦市镇人心里暖暖的。