

速度之魅

京沪高铁开通两周年纪念特刊（第一辑）

巨变

京沪高铁开通两年来，枣庄，这个高铁线上的中间点发生着巨变。旅游、房产、城市面貌都迅速融入高铁特色。在不知不觉间，枣庄人的生活和观念也跟着“提速”。

以往，北京和上海，在枣庄人眼里都是遥远的概念。而如今，转眼间已置身千里之外。这，就是速度的魅力。

两年来，我们在用媒体人的视角记录着高铁带来的巨变。恰逢京沪高铁开通两周年之际，本报推出纪念特刊。从出行、经济、旅游、观念等方面，对高铁带给我们的影响进行一次梳理。用文字和镜头，向读者展示高铁带给我们的机遇和惊喜。

..... 本报编辑部



2013年6月27日 星期四 编辑：胡修文 组版：冯龙

“用电有困难找党员，找我就管！”

枣庄供电公司“三捷一诚”打造彩虹党员服务队品牌

“用电有困难找党员，找我就管，请您监督”，这是枣庄供电公司“彩虹党员服务队”队员张传明响亮喊出的口号，不仅喊出了该公司240名党员服务队队员的心声，更以“三捷一诚”的服务行动得到了全市城乡用电客户的喝彩。

该服务队组建于2011年，由共产党员、入党积极分子、共青团员和业务骨干组成，主要负责中低压故障处理、城乡服务用电故障抢修，以及孤寡老人、残疾人、留守儿童等特殊社会群体的服务工作。他们实行24小时轮班服务制，对客户做到有呼必应、有难必帮。并且，每个“彩虹党员服务队”还设立党员服务岗，发放党员服务卡，向全社会公开7项服务承诺和监督电话，确保最短时间为客户提供快捷高效的服务。

报修服务快捷。围绕提高抢修速度和效率，他们在全省积极探索城乡供电服务一体化抢修改革，依托配电自动化系统，在全市设立7个集中抢修指挥调度中心、31个抢修布点，实行统一调度指挥。他们还反复实测每个村的最优抢修路线和最快赶路时间，通过编写抢修工艺标准和抢修区域地理接线图《速查手册》，为每值配置通用钥匙，把常用的绝缘子、电缆头等提前做成半成品，实施超市化管理，使得故障报修处理平均时长

由原来75分钟下降到41分钟。去年7月，官桥镇傍晚时分遭遇暴风雨袭击，造成5个村庄杆倒线断“一片黑”。“彩虹党员服务队”迅速集结，连夜恢复光明。村民们至今提起来还赞不绝口：“毕竟是天灾，当时很多人都绝望了，可没想到供电人及时送来了希望。”

应急服务敏捷。围绕地方政府重大政治经贸活动、高危客户保供电、抢险救灾等应急服务内容，服务队配备移动电源车、带电作业车等现代化装备，做到队伍保障和装备保障，有效实现了信息畅通、反应敏锐、集结迅速、指挥有序。去年台风“达维”过后，服务队队员们又组成应急抢险队，抽调4台应急发电车，星夜驰援临沂莒南，以现场连续40小时的急抢修，重新点亮万家灯火。去冬今春，菏泽电网因严寒造成55条10千伏线路停电，他们又带着应急发电车紧急赴菏泽东明县城居民小区保电，第一时间为黄河滩涂送去光明和温暖。

便民服务便捷。始终把为客户提供便捷高效、安全优质的供电服务作为为民服务的立足点和出发点，推出定点服务、上门服务、预约服务、帮包服务，开展进社区、进企业等活动，用实际行动践行为人民服务宗旨。2011年，面对鲁南三季连旱的罕见旱情，“彩虹党员服务队”深入田间地头抗旱一线，全天候帮助解决用电问题。杏峪村是个贫困的山区村，也是受灾最严重的村，枣庄公司配电运检工区“彩虹党员服务队”特事特办，免费为村上机井建设电源线路，及时给村上1600亩小麦送去了“救命水”，感动得村民们敲锣打鼓放鞭炮，说：“靠天不如靠电！感谢供电人，感谢共产党！”

爱心服务真诚。针对军烈属、孤寡老人、残疾人、特困家庭、留守儿童建立爱心档案，根据服务需求提供订单式服务。市中客户服务中心“彩虹党员服务队”常年为枣庄市盲人按摩医院和福利厂宿舍提供上门服务，免费帮助盲人、聋哑人等特殊客户免费检修用电设施，解决生活中的难题，被大家亲切地称为“传递爱的使者”。他们还将服务内容延伸到“代理妈妈”活动中，在全市帮扶援建了8所“留守儿童快乐成长活动站”，与留守儿童结成帮扶对子，进行面对面的沟通和爱心交流，把枣庄供电公司坚持14年之久的“代理妈妈”活动推向了一个崭新高度，被中宣部列为重大宣传典型。

彩虹共产党员服务队公开承诺，队员们还带头“亮身份、亮职责、亮承诺”，大家“比技能、比作风、比业绩”，坚持每日一题，周一一考，每月一赛，以技术比武、技能竞赛、岗位练兵等多种形式提升服务技能，推动服务意识明显增强，服务作风明显改进，客户满意率明显提升。

(文/王新文 鞠同心 图/孙琦)



暴风雨后，紧急抢修供电线路



将“彩虹党员服务队”的大旗飘扬在台儿庄古城街头



在黑暗中及时为千家万户送去光明



实施“村村强网”工程，满足新型城镇化用电需求