为民保供电 务实促发展

荣成供电公司为民服务,擦亮服务品牌

灯火亮全城,银线系万家。供电部门作为窗口单位,直面千家万户,肩负着服务地方经济社会发展的重任。在党的群众路线教育实践活动中,荣成供电公司以“民有所需,我有所为”为原则,想群众之所想,急群众之所急,积极采取措施群众解决用电难题,切实畅通服务群众“最后一公里”,将“为民、务实、清廉”体现到具体工作中。

▲荣成供电公司工作人员加快推进低电压综合治理工作。图为荣成城西街道二堡村配电变压器更换现场。 通讯员 隋鹏飞 摄

客户有难我们帮

8月26日,家住崖头街道的张晓颖得知所住区域因电力设施检修需要停电3个小时的信息后万分焦急,她年近9旬母亲瘫痪在床,需要依靠呼吸机维持生命,一旦停电,后果难以想象。就在她手足无措时,崖头供电所所长毕见信和工作人员抬着100多斤重的发电机来到她家,小心翼翼将发电机和呼吸机对接。看到戴着呼吸面罩的老母亲神态安详地躺在床上,张晓颖感动的不知说啥好。

“通过访问民情、访察民意,了解掌握群众的困难需求,积极主动为他们办实事、做好事、解难事。”这是荣成供电公司开展教育实践活动的落脚点。公司总经理刘守彬要求“让百姓满意,我们的优质服务不仅要做到一个面,要面面俱到。”

如今,荣成供电公司共有12个供电所,每个供电所都存有一整套特殊客户服务档案,供电员工不定期上门走访,帮助检查用电线路,排除用电故障,并力所能及帮助解决生活难题。今年以来,荣成供电公司先后帮助客户解决各类难题592个,此举受到了当地政府和社会各界的一直赞扬。

业扩提速全方位

“今天上午到营业厅柜台只提交了身份证和房产证复印件就办理了报装手续,下午就给我家装上电表接了电,实在太简便高效了。”10月9日,家住曙光社区的王女士看着新装好的电表,乐得合不上嘴。

荣成供电公司面对荣成电力客户持续激增的用电需求,将“服务提升”与党的群众教育实践活动结合在一起,切实从群众利益出发,优化业扩报装工作,做到“手续最简、流程最优”;创新互动化、差异化的服务,积极拓展网上报装、异地报装等电子化互动服务渠道,健全绿色通道制度,切实满足群众需求;全公司各单位全方位协同联动,推行无障碍审批、供电方案组、电网容量开放实现了流程融合、客户需求与配网资源等信息共享,真正做到“一口对外、内转外不转”。

公司还推行大客户经理负责制,进一步加强了荣成供电公司各部门之间的协同合作,客户仅仅递交了申请,就等供电送上门。截止到9月底,荣成供电公司共完成高压业扩报装户数182户、容量13.65万千伏安,平均接电时间较之前缩短3.7个工作日,同比提速27.8%,取得了良好的社会和经济效益。

贴心服务“不停电”

9月27日,荣成供电公司检修分公司带电作业人员,用1个半小时的时间,完成了荣成市区10千伏海城线12号杆更换开关的带电作业任务,避免了周围170多户居民停电。

“客户的需要,就是我们的服务追求。”荣成供电公司党委书记张启东在党的群众路线教育实践活动中强调,“不停电是最好的服务,我们要把‘不停电’当成工作职责,自己给自己的工作找茬,努力给客户最好的服务”。

1月至9月,荣成供电公司共开展132次10千伏带电作业,56次“零点检修”,累计减少29485户停电,有效提高了供电可靠率和优质服务水平。同时,县城中心区配电自动化系统上线运行,累计正确动作58次,故障隔离时间缩短95.6%,减少停电0.7万时户。

群众心愿我来圆

9月20日国庆节前夕,家住荣成市俚岛镇北马道村李承万的儿女给他和老伴买了空调、冰箱、洗衣机、微波炉等一堆电器。“现在用电可以敞开了用,”老李说,“5月底供电公司给俺村新上两台200千伏的变压器,现在连烧水我都用电了,煤气罐扔一边去啦。”

不停电是最好的服务。为彻底解决农村“低电压”问题,今年以来,荣成供电公司党委、部室、供电所三级党员干部纷纷深入农村居民用电一线,摸排农民最急需解决的困难。荣成供电公司发现包含“峰谷村”用电难等涉及电网建设、供电服务的问题78个,截至目前76个问题得到圆满解决,共新增、更换140多台变压器,农户再也不用为停电而烦恼,很多用户将煤、油和气都改成了电。

贴心的服务让荣成供电公司得到百姓的一致赞誉。9月25日,在党的群众路线教育实践活动群众测评工作中,由87名干部职工、53名客户代表组成的测评小组对荣成供电公司活动成效给出了优秀率100%的评价。