

精彩十二五 改革进行时

匆匆这年

——滨州供电公司2015年优质服务工作回眸

“今年以来,滨州供电公司围绕经济发展新常态,积极采取措施,在供电服务、支持重点工程建设等方面,争时间,争资金,值得认真总结;另外在民生方面,围绕老旧小区改造、农村电网改造等也做了大量工作,请注意总结宣传。”11月12日,市委副书记、市长崔洪刚作出批示,对国网滨州供电公司服务全市经济社会发展和保障企业、民生可靠用电所做的工作给予充分肯定。

时近岁末,2016年已经向我们走来,回首过去的一年,那些人、那些事,虽经过时间的洗礼仍让我们难以忘怀,那触动心灵的感受仍在我们心中久久回荡。

通讯员 吕艳 杨士民 代福永

>>那些人 就在我们身边

今年夏季,气温动辄升到35摄氏度以上。在这样的天气里,人们都喜欢呆在空调房间里,哪里都不想去。7月29日13时05分泰山名郡小区管理人员反映变压器漏油,“变压器漏油可是大事,如果不及早予以密封,漏到警戒线以下,造成缺油,变压器就会烧毁,小区也会大面积停电。”滨州供电公司配电抢修班班长杨立军带领抢修队员赶往现场并成功将故障排除。

配电抢修班服务直接为滨州供电公司直供营业区12万电力客户提供24小时全天候故障维修服务,负责维护低压线路1247条,687个居民小区。作为“兵头将尾”的杨立军,不论是高温还是严寒,只要有故障,就要第一时间赶往现场,始终以故障抢修为己任,带领抢修队员们默默无私地奉献着。多年来,在班长杨立军的带领下整个班组不断提升抢修服务快速反应能力,大力提高抢修效率,故障到达现场及时率100%,供电恢复及时率100%。

无棣供电公司大杨供电所农电工王永泉,干农电工16年里,不论是上班还是休息时间,也不管天气有多么恶劣,只要接到报修电话,总会及时赶到并为大家处理好,被周围群众亲切地称为随叫随到的“电小哥”。3月初,中宣部公布了第一批50名“全国岗位学雷锋标兵”,王永泉榜上有名。

典型引路,润物无声。滨州供电公司输变电工程公司党支

部,滨州市“十大金牌工人”滨州供电公司变电检修室电气试验班班长郭峰,“滨州好人”博兴供电公司员工庞光新、孙占平等一大批先进集体和个人如雨后春笋争相竞发,在全公司形成了创先争优、比学赶超的良好氛围,激活了原本沉寂的一池春水,为滨州供电公司提高优质服务水平注入了源源不断的正能量。

全市主流媒体多轮次、集中推出了“高温下的电网人”专题报道,有效增进了市民对电力行业的认知,形成了理解、包容、支持、共赢的舆论氛围。

与此同时,滨州供电公司彩虹共产党员服务队坚持服务走进企业,义务检修用电设备,提供“一条龙”快捷服务;坚持服务进乡村,走上田间地头,开通“供电绿色通道”,发放“用电联系卡”,解决农灌、养殖、果蔬种植等生产中的用电难题,向农民群众宣传安全用电常识和电力设施保护知识;坚持服务进校园,对学校电力线路和用电设备进行安全检查,并向学校师生发放用电手册,讲解安全用电常识。坚持服务进社区,深入到孤寡、空巢老人等特殊群体的家中提供“献爱心”特色服务,建立“亲情”联络档案,为行动不便的老人、残疾人代缴电费、代解用电难题等,实现了对客户的零距离贴心服务,得到了客户的广泛好评。

>>那些事 我们一直都在

在2015年滨州供电公司“两会”上,该公司印发了2015年1号文件《国网滨州供电公司关于全面开展“彩虹为民·主动式服务”



2015年6月11日,15名滨州市政协委员走进国家电网 (文勇 摄)

主题活动的意见》,滨州供电公司全面开展“彩虹为民·主动式服务”主题活动,为全市经济社会发展和人民生活提供更加方便、快捷、优质的供电服务。

家人团圆,亲友团聚,春节是全体华人最重要的节日。为了不让停电影响喜庆的气氛,早在春节前,滨州供电公司就超前开展了春节前供电隐患排查和负荷普测,根据用电负荷发展情况,外出人员返乡状况以及春节期间可能出现雨雪冰冻天气,参考2014年春节和以往冬季高峰负荷特点,按照“春节不停电”的目标要求,重点对所有配电台区进行负荷普测,预测春节期间配变负荷情况,进行台区节日期间停电风险分析,对全市范围内的高、低压线路,配电变压器等设施的健康状况进行“会诊”。加快配农网建设改造,完成2014年第二批农网升级改造,对63个重载台区、10个过载台区、212个线路老化台区进行了改造。

“零停电”是承诺,更是使命。2月4日,滨州供电公司打响春节保电攻坚战。该公司7个县(区)公司,78个供电所层层签订春节保供电工作责任书,将保电责任逐层分解落实到每一个单位,每一个供电所,每一个台区,每一名责任人,包保责任单位,电力顾问、客户经理深入企业、社区、乡村,

把“包保服务联系卡”和“春节用电温馨提示”发放到每一位客户手中,全力以赴确保全市人民过一个亮堂、祥和的节日。

“言必行,行必果”,2015年春节假期,滨州供电公司2033余名干部员工放弃休息,9部发电车,195支抢修队,值班、巡线、抢修,坚守在一线。除夕当日全市9794个台区“零”停电,无一投诉工单,实现了除夕“台区零停电”、“服务零投诉”的目标。滨州供电公司全体干部员工用责任和担当实现了做出的铮铮誓言。

成绩代表过去,就在12月10日,滨州供电公司又超前启动了2016年春节保供电工作,确保广大人民群众再过一个温暖明亮的春节。

不仅如此,每每遇到政府重大活动(项目),滨州供电公司总是第一时间“到岗到位”,认真履行职责,做到“不差电”。还建立起常态化服务机制,每到高考前夕、重要节假日前夕,各单位就组团对重要客户进行“电力义诊”,真正做到了与滨州社会发展“同频共振”。

——6月26日,滨州港2×3万吨级码头正式开航运营,滨州从此开启了城市发展的新航向。为助力滨州港顺利通航,滨州供电公司新建110千伏滨港输变电工程和35千伏港口输变电工程,率

先实现港口“水、电、讯”三通中的电通。

——9月28日,随着110千伏阳信、洛王电力牵引站送出的电能源源不断的“注入”架设在铁路上的接触网,德大铁路实现全线接触网带电运行,滨州人期盼多年的“火车梦”终于实现。

——12月14日,滨州供电公司经济开发区狮子刘片区进行专项调研,确保高质量、高效率完成第二届全国古村落大会供电保障工作。

今年以来,滨州供电公司始终坚持以客户需求为导向,加快推进供电服务由传统的业务导向模式向客户导向模式的转变,探索建立成立客户诉求管理中心,负责汇总、分析、分办各渠道服务信息,统筹客户服务问题的处理、督办,理清客户提出的各类问题、需求,“点对点”服务架起了客户连心桥。

一年来,滨州供电公司广大干部员工在上级部门的坚强领导下,坚持“四个主动”,大力实施客户导向型服务,全面推进营销农电工作创新争先,各项目标任务圆满完成。

匆匆这年,2015年将要变成回忆,那些人、那些事我们会永远铭记。优质服务永远在路上,难忘2015年带给我们的一切,展望2016年,更难忘我们肩负的责任。

供电照片墙



6月26日,滨州博兴供电公司工作人员对黄河打渔张首闸防汛电力设施进行检查维护。(代福永 摄)

7月29日,滨州供电公司抢修人员在张课居委会维修被烧毁的漏电断路器。(代福永 摄)

7月29日,泰山名郡小区7号变压器故障排除后,滨州供电公司抢修人员合闸恢复供电。(代福永 摄)

12月14日,滨州供电公司工作人员对黄河五路渤海十九路至二十一路架空线路进行“上改下”工程。(代福永 摄)

滨州邹平供电公司工作人员对输电线路进行巡视。(袁洋 摄)