

稽查队监督服务 微博回应市民诉求

2013行风评议 济南供电获最佳

2月21日,济南市年度行风工作民主评议结果揭晓,国网济南供电公司荣获公共服务类第一名。“优质源于责任。”济南供电公司相关负责人表示,成绩的获得与公司积极开展“善小·山泉行动”和“我是党员,让我来”主题实践活动密不可分。下一步,公司将以服务节能减排、服务民生用电为重点,大力推进电能替代和节能服务,全面推行便民利民十项服务举措。

本报记者 李飞 通讯员 徐凯

●行风稽查队不定期暗访

“你好,我是大桥镇吉凯商店,刚才突然停电,麻烦你们过来看下好吗?”2月24日9时20分,济南供电公司大桥供电所接到客户报修。

6分钟后,一辆黄色电力抢修车停在门口。“我是大桥供电所的徐连福,不好意思,山后陈村线杆倒了,正在那里抢修,所以来得有点晚。”

正当徐连福打开绿色帆布包准备取工具时,从他身后闪出三个人让他有点蒙。“我

们是行风稽查队的,你今天的着装不太合格,提出批评。”

“今天一早连着接了3个报修,一忙就忘了规范着装。”徐连福连忙解释。

据了解,这是济南供电公司行风稽查队暗访工作的缩影。2013年行风稽查队累计走访客户1964户,查访营业窗口309个,开展春节、“五一”、“十一”等节日期间专项检查5次,督办整改问题52项。

“监督和沟通的渠道宽一

点,批评和指责就会少一点,关心和支持就会多一点。”济南供电公司相关负责人表示,公司每年都会以“美丽彩虹为民服务”为主题,征求社会各界对公司供电服务工作的意见建议,同时公司主要领导还不定期做客“政务监督热线”、“政务面对面”,介绍公司电网建设、配网改造、营销服务等重点工作,并就广大市民关心的涉电问题进行详细解答。

●微博积极回应市民诉求

“济南市十六里河沿线停电了,附近居民盼望来电。”2月13日11点,网友“nn”在网上对济南供电公司发出一条微博。

4分钟后,济南供电公司微博作出回应:“您好,您所反映位置的停电是因一辆卡车挂断电线造成,我们正在全力进行抢修,预计送电时间为15点。给您带来不便,我们深表歉意,请耐心等待。”

“胜利在望,谢谢回复,你们辛苦了!”疑惑得到及时详细的解答,网友“nn”开心之余还不忘感谢一下奋战在抢修

一线的济南供电公司员工。

“以前家中出现用电难题,只知道可以拨打95598客户服务电话求助,原来还可以通过微博@济南供电公司来反映用电问题,真是太潮了!”网友“易风渔歌”在微博评论中赞叹。

2012年5月,国网济南供电公司官方微博一经成立,马上变成一个集新闻宣传、为民服务、文化传播、媒体互动、舆情防控为一体的综合性信息发布平台。截至目前,共对外发布微博5049条,拥有20多万粉丝。

打开济南供电公司的官方微博,五花八门的栏目板块整齐地排列在屏幕之上,“电费查询”、“停电预告”、“网上缴费”、“故障报修”……每一条都与老百姓日常用电息息相关。

“当前,公司微博共开设特色专栏95个,月均解答网友咨询600余次。通过与彩虹共产党员服务队协同服务的方式,及时高效处理用户反映问题,累计组织上门开展服务585次,对外展示了诚信、责任、创新、奉献的品牌形象。”济南供电公司官方微博负责人说。

●农网改造,解决电网“卡脖子”

2月21日,110千伏九曲变电站成功送电,这是济南供电公司建成的又一座智能化变电站。“该站的投运大幅缓解了二环南路沿线片区的供电压力,对电网的安全、经济运行具有十分重要的意义。”现场,济南供电公司工作人员说。

该公司相关负责人表示,坚强智能的电网是供电企业生存发展、提供服务、履行责任的物质基础,是供电企业的“根”,也是助推当地经济发展

的重要保证。

济南供电公司急政府之所急,想用户之所想,主动与各级政府进行工作对接,建立实体经济项目储备库,2013年围绕电网建设改造,修编“十二五”主网及配网规划,着力解决电网卡脖子等问题。

全面开展配网示范工程建设,直供区配电自动化覆盖率达到100%,实现了故障自动隔离和快速自愈,大幅减少用户停电时间。济南市配网达

到全省领先水平。

近年来,国网济南供电公司加快农网改造升级,累计建成41个电气化乡镇,1889个电气化村,有效提升了农网供电的可靠性,以实际行动保障民生。

“仅2013年公司就完成了农网改造升级、城网、迁改等446项配网工程,‘卡脖子’问题有效缓解,解决了488个村庄的低电压、设备老化等问题。”济南供电公司相关负责人表示。

●“三件套”保菜农用电安全

“多亏了你们送的三件法宝,我们终于可以放心地用电了。”近日,在“黄瓜之乡”济南曲堤镇,菜农董伟拉着供电公司工作人员的手表示感谢。

据了解,在曲堤镇温室蔬菜大棚中,由于菜农缺乏相关的专业知识,铺设线路时有的用铁丝把导线绑扎在水泥柱上,有的直接将导线缠绕在水泥柱上,有的干脆使用地爬线,这样的接线方式存在极大的安全隐患。

了解情况后,济南供电公

司组织彩虹共产党员服务队走进各个大鹏区,利用塑料扎带、小钉子、小木头楔组成的“三件套”将导线固定在棚内墙上。既简单又经济地解决了大鹏安全用电问题,受到了菜农们的普遍欢迎。

济南供电公司相关负责人表示,从“善小效大”的道德实践,到“臻于至善”的精益管理,公司始终秉承“你用电,我用心”服务理念,积极开展为民服务“风雨彩虹”行动,构建市、县、乡、村四级为民服务体系,成立了97支彩虹共产党员服务队,2013年累计提供抢修服务7000余次,平均抢修半径缩短至4公里以内,有力提升了抢修服务效率。

不仅服务态度热情周到,在服务方式方面公司不断推陈出新,从网上银行、银行代扣、自助交费机等交费方式的不断多样化,到城区“十分钟交费圈”和农村“村村设点”织成的4655处交费网络,老百姓交电费变得更加方便快捷。

