

# 921个社区有个“电管家”

## 159名社区供电服务经理挂牌上岗,24小时为社区提供供电服务

□本报记者 许君丽  
□通讯员 蔡海沧

遇到用电问题,不少市民会拨打电力客户服务电话95598。今后,市民有了另一个更便捷的途径,那就是24小时都能为社区供电服务经理的电话,一对一随时服务。4月8日,威海供电公司159名社区供电服务经理全部挂牌上岗,今后,他们将为全市921个居民社区提供优质供电服务。



祥云花园社区经理李志英正在擦拭自己的社区公示牌,今后,他将为辖区百姓提供各项电力服务。

记者 许君丽 摄

### >>社区“电经理”挂牌上岗

细心的居民或许会发现,3月起,小区门口等显眼位置新安装了社区供电服务经理公示牌,上面写有威海市供电公司社区经理的照片和联系电话。为了深化“你用电、我用心”的服务理念,今年,威海供电公司创新社

区服务模式,建立了社区经理服务制度,为全市921个居民社区配备专职的服务经理,社区居民可以通过公示牌认识社区经理,也可以随时联系他们咨询与电有关的各种问题,更方便更快捷。

### >>一个电话搞定家中电问题

“有了社区供电服务经理,以后家里用电遇上问题,一个电话,工作人员就能快速上门服务,真方便。”说起社区供电服务经理,望海园永康里22号楼70多岁的王老先生说。王老先生说,他和老伴年事已高,因为没有银行卡,不懂网上代扣电费等业务,每次交电费都是拿现金到市区营业厅交电费,很不方便。有一次,社区供电服务经理李智华上门抄表时,王老先生便委托他代缴电费,每次都能按时交上电费,老两口非常感动。

李智华是此次上岗的159名社

区供电服务经理中的一位,他有12年供电服务工作经验,负责望海园附近5个社区的21个小区中6300多户居民的用电服务工作。李智华说,以前,他主要是负责人工抄表工作,如今,威海实现远程智能抄表,抄表员更多的为社区居民提供各种服务。他们把联系方式贴在社区公告栏中,每月定期上门走访,为居民发送计划检修、设备故障停电通知、宣传节约用电知识等,及时受理居民的意见、投诉和举报,并在承诺时限内做好反馈。

### >>居民有问题都找“电保姆”

“这个月实在太忙了,等我下班了也来不及交电费,还有水费、电视费也没能交,我把钱给你,你帮我交交吧。”当了社区供电服务经理,李志英经常会碰到居民求助的事情,只要能帮上忙,他都尽量帮。

李志英是祥云花园社区供电服务经理,除了祥云花园,他还负责市

区8个社区的23个居民小区4918户居民的供电服务工作。李志英告诉记者,如今他的工作主要是,为辖区内的居民提供抄表收费、联络沟通、技术支持、日常巡检、政策宣传等全方位、保姆式、一体化的服务,起到“负责一个区域,解决一片问题”的作用。随着与市民距离的拉近,不少

居民有事都让他帮忙。李志英说,他每个月光骑摩托车跑的里程就有800多公里,走路查表就更不用说了,但能让用户用电安全方便,一切就都值得了。“我们就是居民的用电保姆,有问题打个电话,归我们管的,我们会尽快落实解决,不归我们管的,能帮就帮。”

### >>社区供电服务微博等你来互动

上岗前,通过与居民沟通,社区供电服务经理们了解到,居民集中反映最多的问题主要是阶梯电价、远程服务,以及应急抢修等问题。上岗后,社区供电服务经理们立即就这些问题向居民进行讲解。记者采访了解到,为了让居民更多地了解电力服务,社区供电服务经

理还会定期开展彩虹供电服务专题活动,进社区开展安全用电知识讲座、智能电表解读、家电节能讲座和银行代扣电费业务等主题宣传,拉近居民与电力企业之间的距离,让每一位市民都享受到更贴心、更顺心的供电优质服务。

另外,为了与居民更多互动,

在腾讯微博平台中,威海供电公司还专门开通社区供电服务微博, <http://t.qq.com/whs95598>,社区居民可上微博留言互动,提出服务改进建议,共同探讨供电服务工作,社区供电服务经理将及时整理,尽快满足用户的用电诉求。