

热烈祝贺齐鲁晚报《今日济阳》创刊

用心服务 电靓济北

——济阳县供电公司服务全县经济社会发展纪实

通讯员 宋伟 王丽萍

济阳县地处鲁北平原南端,土沃水肥、物产丰富,黄河大米、曲堤黄瓜、富硒西瓜等土特产品久负盛名,是全国粮食基地县和畜牧基地县,并先后被授予“中国西瓜之乡”和“中国蔬菜之乡”等称号。而今,济阳县供电公司不断提升供电服务水平,辖区内供电质量和供电可靠性显著提高,引来了旺旺、大鲁阁等一大批投资大、科技含量高的台资企业,形成了全省最大也是最早的台湾工业园,为全县经济又好又快发展铺就了一条电力“高速路”。

►彩虹党员服务队为工业园区检查用电设备。



零距离服务:情系“三农”的好帮手

晚秋的济北大地,没有了春的蓬勃、夏的热烈,这片生长和奉献过的大地上,有一支头戴安全帽、身穿红马甲的隊伍,或奔走在城乡之间,或穿梭于田间地头,为辖区群众提供周到的用电服务,他们就是济阳县供电公司彩虹共产党员服务队。

“哪里有用电需求,我们就出现在哪里,哪里有抢修,哪里就有我们的身影,为推进公司‘为民服务创先争优’活动和服务地方经济社会做出积极贡献!”2011年11月7日,济阳县供电公司“彩虹党员服务队”授旗仪式上,队员代表面对队旗做出郑重承诺。从此,这也就成了他们的行为准则。

曲堤镇,多年来一直坚持发展以“大棚黄瓜”为主的特色蔬菜生产,有“一家一棚”的说法。庄稼不收年年种,这是老百姓都认准的理。但是种大棚,用电的地方太多。浇棚灌溉需要电,拉草苫子需要电,维持大棚恒定温度也需要电。没有坚强的电力做后盾,基本靠人力的大棚种植多年来规模一直在原地徘徊。

曲堤供电所彩虹党员服务队队长赵彬了解情况后,带领服务队8名共产党员,对全镇138个自然村全面实施大棚用电专项治理,改造低压线路,更新了入户护套线,为每一个大棚户安装了漏电保护器。

辖区大棚分布面积广,在大棚用电专项治理过程中,队员们发现部分线路比较混乱,



曲堤供电所彩虹党员服务队队长赵彬为群众现场讲解安全用电知识。

有的大棚户用铁丝把导线绑在水泥柱上,有的直接将导线缠绕在水泥柱上,有的干脆使用地爬线。而棚内环境又湿又热,这样的接线方式存在极大的安全隐患。

为消除安全隐患,队员们也曾试过在棚内安装横担、瓷瓶等专门设备进行规范,但是施工复杂、工期长,而且算起来,改造一个棚所需要的材料费、施工费大约六七百元,真正推广起来老百姓很难接受。赵

彬带领服务队精心研究,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,这样,每个大棚固定设备造价在2.5元左右,小价钱解决大棚安全用电的大问题,受到种植户的普遍欢迎。

为适应广大客户多元化和个性化的服务需求,济阳县供电公司以“一队一特色”为主题,重点推行彩虹党员服务队特色服务项目制管理。各服务队尤其是供电所服务队在做好

常规服务的基础上,结合辖区工作实际,通过广泛调查研究,按照“需求+能力”的要求,突出自己的特色服务项目,确定服务主题,定期开展活动,从而形成“一队一特色”,以实实在在的服务赢得群众认可。

“每次干完活回去,乡亲们都会送出很远,觉得特别有成就感,苦点累点那不算啥!”曲堤供电所彩虹党员服务队队长赵彬的这番话,道出了全体队员的心声。

特色服务:甘做企业客户的“电参谋”

“光提供日常用电服务是不够的,还要有科技含量。”这是济阳县供电公司总经理叶传海向公司12支彩虹党员服务队提出的要求。

为帮助高危客户和重要客户全面梳理和分析用电隐患,该公司客户服务中心彩虹党员服务队坚持做到服务“三定期”。定期走访服务对象,了解客户用电需求,听取意见和建议;定期举办电力

法律、法规培训和电力业务、技术交流等活动,提高电力工作人员业务技能和综合素质;定期帮助客户检查用电设备、线路,消除安全隐患,减少生产成本。

济北开发区内招商引资企业多,对供电质量要求高,客户服务中心和济阳供电所彩虹党员服务队从报装用电开始,就把确保供电和电压合格率作为服务目标,定期上门帮助客户

检修用电设备,给客户当好“电参谋”。

针对辖区部分企业反映的电费高的问题,曲堤供电所彩虹党员服务队队长赵彬带领队员们积极想办法,帮助客户改造电容盘,提高功率因数,用技术手段合理降低电费成本,仅此一项,每年为辖区客户节省成本60多万元。

为满足客户早用电的服务需求,客户服务中心创新推出

了《业扩工程串联加并联方案》,针对以往在业扩报装工作中,一个环节完成后再进行另一个环节,客户要往返营业厅多次,浪费时间,在原业扩工程串联方案的基础上创新提出《业扩工程环节串联加并联改造方案》,由原来的流程分步进行改为现在的多步并行,全力缩短各环节的流转时间,实现了业扩报装服务的全面提升提速。

延伸服务:当好特殊客户的贴心人

想在前面,送到身边。济阳县供电公司彩虹党员服务队在全力服务辖区用电的同时,部分困难户、孤寡老人生活状况也时常牵动队员们的。为了能有针对性地为弱势群体服务,12支彩虹党员服务队从“服务群众生活、服务弱势群体”着手,分别与当地民政部门联系,获取了五保户档案,与平时收集的信息进行整合,建立了“点滴关爱档案”、中小学校档案和五保户档案。根据不同的帮扶对象,分别制订个性化、差异化的帮扶计划,开展“服务进家门”、“爱心助学”等主题活动,定期走访慰问孤寡老人、困难户,切实解决他们最关心的问题。

曲堤毕集村78岁的毕道先老人无儿无女,平日里生活主要靠街坊邻居帮忙,曲堤供电所彩虹党员服务队队长赵彬安排两名队员与其结对重点帮扶对象,隔三差五给老人送去油、面、蔬菜等生活必需品,帮助老人打水、料理家务,赵彬还悄悄承担了老人每月的电费,感动得老人逢人就说自己好比有了三个好儿子。

客户服务中心“爱琴巾帼工作室”与县特殊学校“结对子”,开展一对一帮扶活动,定期为智障孩子送文娱用品、衣服,跟孩子们开展有意义的互动活动。与弱势群体“结对子”,将崔寨封刘村90岁低保用户刘玉珍作为“面对面便民服务”的一个重点服务对象,定期帮老人打扫卫生,陪老人聊天,帮老人解决生活中遇到的困难。

服务零距离,彩虹映济北。济阳县供电公司彩虹党员服务队为载体,积极创新服务内容和形式,从群众最需要的地方做起,积极履行社会责任,以优质的服务诠释着“你用电,我用心”的服务理念,向社会传递着正能量,用真情和奉献架起了党联系人民群众的“彩虹桥”。



“爱琴巾帼工作室”成员与特校学生互动游戏。