

巾幗花开香满城

——焦作供电公司民主路营业厅班组建设侧记

本报通讯员 刘翠红

她，家住郊区，每天上班需要坐一个多小时的车，却总是第一个来到营业厅；

她，新婚不久，却顾不上休婚假，一直战斗在供电服务的第一线；

她，营业厅的班长，在营销窗口默默工作了9年，把她最美好的青春都献给了这个岗位，却没有一句怨言。

她们，面对每天繁重的业务，本着“你用电，我用心”的品牌理念，奋战在焦作供电公司营业厅的第一线。

她们，先后获得了全国女职工建功立业标兵岗、国家电网公司“城市供电营业规范化服务示范窗口”、省级文明服务示范窗口、省级青年文明号、省级群众满意基层站所先进单位等荣誉称号。今年五一前夕，她们又荣获“全国工人先锋号”称号。

她们就是焦作供电公司民主路营业厅的26朵“巾幗花”。

一片情，奉献为居民

民主路营业厅的26名女职工担负着焦作城区直供30万电力客户的新装、增容、业务变更等用电业务的咨询、办理和服务工作。

“进百家社区，访万家客户”是该营业厅开展“让电力服务走进社区”活动中的一个重要内容。她们充分利用社区服务网络，通过定期设立服务点、建立联系制度等方式，主动为客户提供用电业务指导，使供电服务更加贴近社区客户，在供电企业与用电客户之间开辟了一条方便快捷的“绿色通道”。同时，她们针对社区里的老年人、残疾人以及特困人群推出了“电力服务真情卡”，由供电公司和社区居民共同确定服务对象，并与其结成帮扶对子，建立《爱心帮扶手册》；采取定期走访、上门服务等方式，解决他们在缴纳电费、装表接电、故障维修等方面的问题；推行“亲情延伸服

务”，为他们送去关爱和帮助，解决他们在生活上的实际困难。此外，她们通过征集社区居民的意见，与工商银行、邮政储蓄等各大银行联手，拓展收费渠道，相继在全市增加电费代收缴费网点103个，全力打造“十分钟电力缴费圈”。

一分爱，温暖客户心

“尊敬的赵女士，在母亲节到来之际我们为您送上一束康乃馨，祝您幸福、健康、快乐。”5月8日早上，家住新华街的电力用户赵娟看到手机上民主路营业厅工作人员发来的短信后，开心地笑了。

她还记得自己第一次去营业厅办理业务时，工作人员给她留下的深刻印象。“春节前，我骑车到民主路营业厅办理过户手续，刚进门，业务员于霞热情地接待了我，得知我要办理过户手续后，于霞详细地介绍了办理过户需要的资料，并指导我填写《过户用电申请书》。就在于霞将申请书递给我的时候，无意间碰到了我冰凉的手。于是，她就递给我一个热乎乎的暖手宝，就是这样一个小举动，让我的心里一下子暖和了许多。”每逢想起这件事，赵娟都为之动容。

看似平常事，却是情中情。她们在工作中把客户当亲人，用对亲人一样的关爱，去帮助客户。因为她们相信，只有用自己的热情和真诚，才能在电力企业和客户之间架起一座连心桥。

一颗心，承载万千情

“在工作中推进诚信建设，用实际行动践行自己的诺言”是民主路营业厅每位员工的工作准则。今年4月19日上午，市民薛先生前来民主路营业厅缴费。因为生意忙，他经常忘记及时缴纳电费，每个月都要缴纳滞纳金。得知现在可以预购电量，消除欠费停电、缴纳滞纳金的烦恼后，薛先生从包里掏出2000元预购了电量。当薛先生在填写《服务征求意见卡》时，细心的工作人员张萍发现他的缴费发票上的地址和他此时填写的用户实际地址不一致。张萍马上提醒薛先生，这时他才发现自己报错了户号。等工作人员再次

核对，返回更改，并重新打印发票后，薛先生在《服务征求意见卡》上写下了“电力服务，真诚无价”。

类似这样的事情经常在营业厅里发生。营业厅的工作人员结合实际工作，根据平日工作态度、服务客户能力、处理故障反映、回访客户情况建立了员工诚信档案，同时根据客户缴纳电费及时与否，她们也建立了客户诚信档案，以此来促进工作上的进步和提高。

一个点，会聚一束光

打造“四型班组”，形成“四比争优”是民主路营业厅强化班组建设的一个基点。作为焦作供电公司的重要服务窗口，该营业厅的工作人员不断提升自身综合素质，制订多样可行的培训方案，适时开展新业务的学习，不断推进优质服务工作的发展。该营业厅通过每周一次业务培训，每月一次业务知识测试以及班组晨会上追加“每日一问”的会后抢答，让员工在轻松的氛围下巩固业务流程，学习用电知识、法律法规等；每季度从员工工单填写、语言艺术、反应能力、服务技巧等方面评选出优质服务、敬业奉献等标杆，鼓励员工不断进步。

为进一步放大品牌效应，延伸服务链条，这支和合奋进的团队在今年年初成立了“电力彩虹工作室”，活动范围遍及我市各县市区，并根据“五统一”服务标准，即统一制度、统一着装、统一服务标志、统一服务内容、统一服务，指导县级供电企业开展业务培训和优质服务活动。在刚刚结束的省公司2011供电服务技能大赛上，她们又以出色的成绩获得了团体和个人三等奖，为今后的优质服务奠定了坚实的基础。

“俏也不争春，只把春来报”。民主路供电营业厅的26朵“巾幗花”默默地为人们送去阵阵芳香，也将山阳大地装扮得格外美丽。



焦作供电公司

实现安全生产4600天

本报讯（通讯员李晓光）截至5月11日0时，焦作供电公司实现连续安全生产4600天，再创安全生产新纪录。

今年年初以来，焦作供电公司严格按照省公司九项专项行动的整体工作部署，不断健全完善以“设备零缺陷、工作零差错、安全零违章”为目标的安全生产工作常态机制，全面推进企业安全体系建设，深入开展安全生产大检查，全方位推行标准化体系建设和安全监督标准化程序。面对持续增长的用电负荷需求，该公司积极贯彻落实“保民生、保增长、保稳定”各项工作部署，一方面抓安全生产，一方面抓电网建设，进一步优化电网结构，加大老旧设备改造力度，加快完善各项电力配套服务，精耕细作，认真履责，为保持安全生产长周期奠定了坚实的基础。此外，该公司以防止人身伤害和人为责任事故为主线，强化执行制度的刚性原则，完善责任、监督、保障体系建设，安全生产实行闭环管理和全面质量管理，并积极探索安全教育效果，充分发挥“大安全”机制的作用。

此外，该公司要求广大职工在迎峰度夏即将到来的关键时刻，正确面对当前严峻的供电形势，继续发扬特别能吃苦、特别能战斗的工作精神，增强安全意识，克服安全生产长周期下的麻痹思想，实事求是地分析安全生产工作所覆盖的生产、营销、基建、农电、多经等多个领域所面临的挑战，进一步提高安全生产全过程中的“可控、能控、在控”水平，全面落实各级安全生产责任制，夯实安全基础，推进公司安全工作再上新台阶。

博爱县电业局

四项举措助推农网改造

本报讯（通讯员崔红玲）5月12日，笔者从博爱县电业局获悉，为确保新一轮农网升级改造工程取得实效，该局结合自身实际，推出四项举措确保农网升级改造工程“四到位”。

一是保。该局通过走访调研，听民声、解民忧、顺民意，确保将新一轮农网升级改造工程打造成惠民工程。二是观念新，技术新。该局通过转变思路、改革创新，建成“布局合理、技术先进、安全可靠、节能环保、抗灾能力强”的新型农网；三是宣传发动、标准带动、服务拉动。该局通过网络、报纸等平台，广泛宣传新一轮农网升级改造的迫切性、重要性，提高人们的思想认识，积极配合；深化标准化工作，从规划设计、工程管理、建设施工、技术工艺、工程质量、工程验收等各个环节全面推行标准化，通过标准化带动工程有序开展；深化优质服务，为工程安全、高效、顺利地推进奠定坚实基础。四是施工管控细化到人。该局通过开展“创先争优”活动，实现“项目零变更”、“质量零缺陷”、“施工零违章”的目标，确保新一轮农网升级改造物资、安全、质量、进度四到位。

孟州市电力公司

全力抗旱保丰收

本报讯（通讯员席松奇）“今年将又是一个丰收年，这多亏了电力公司的帮忙。”5月8日，看着喷涌而出的汩汩甘泉流入麦田，孟州市槐树乡袁套村村民于转高兴地对笔者说。

进入今年5月份，孟州市电力公司把服务抗旱保电作为一项重点工作来抓，组织成立了11支抗旱保电党员先锋队，深入到各乡镇的田间地头，对抗旱线路设备进行全面“体检”和维护，发现隐患和缺陷及时消除，做到早发现、早处理，为农民灌溉安全用电夯实了基础。同时，该公司对农民安全用电进行科学指导，预防用电过程中不安全因素的发生，及时向农民讲解安全用电操作规程和安全用电常识，并发放《电力设施保护》、《中华人民共和国电力法》等宣传资料，与农民进行“零距离”交流，让农民掌握电力安全知识。

此外，该公司还加强值班制度，加大对输电线路的巡视力度，实行抗旱保电24小时电力跟踪服务，组织电力工作人员抗旱浇麦等，及时为农民排忧解难。

故事坊

一个电话解烦忧

本报通讯员 李云霞

“我相信‘五合一’服务大队的队员们一定能及时排除故障，不会影响学生下午填报志愿的。”5月9日，温县职教中心主任王晓华对焦急等待的老师们说。

职教中心新校区刚刚建成，微机室还没有正常启用，当天上午电脑安装人员过来安装调试，可电脑就是不能正常使用，漏电断路器一直跳闸，送不上电，这下可难住了安装人员，也急坏了学校的领导和老师。学生下午就要使用电脑填报志愿，可现在已经11时了电脑还没有调试好，怎么办？这时，王晓华突然想到了以前多次上门宣传安全用电知识、提供用电服务的温县供电公司“五合一”服务大队，于是便抱着试试看的心里给“五合一”服务大队打了一个电话。放下电话没多久，队员张强、秦林就赶来了，经过多处测量与试验，确认并非接地跳闸后，他们又对所有电脑的启动电流进行测量，最终发现微机室总负荷电流大于漏电断路器的额定电流，使漏电断路器出现过载跳闸现象，最后他们更换了相应的漏电断路器，微机室终于可以正常启用了，而此时已经快下午1时了。学校领导为了表示感谢，非要留张强和秦林吃饭，却被他们婉言谢绝了。

客户的贴心人

本报通讯员 王向阳

“这用电难题一解决，啥问题也没有了。现在厂里是生产销售两旺，这可离不开咱们电业局的大力支持啊！”5月9日，面对前来走访的武陟县电业局大虹桥供电所所长贾建民，武陟县永兴橡胶公司经理李利明感激地说。

武陟县永兴橡胶公司是一家专业生产橡胶制品的企业。随着公司的发展壮大，原有的产能已无法满足不断增长的业务需求。今年4月份，新建的厂房即将完工，部分设备也已运送到位。正在为用电问题发愁的李利明遇到了前来该村走访的贾建民，于是就把自己的情况进行了反映。

第二天，贾建民就带领工作人员来到该公司了解设备用电负荷，核算配变安装容量，并为企业办理了用电业扩报装手续。不到一个星期，新安装的315千伏安变压器就投入运行。谈起当时的感受，李利明激动地说：“当时想着装台变压器算个大事，托个人找点关系办起来可能会更方便点儿，可没想到事情这么容易就给办成了。”

了解企业的生产和用电情况后，李利明想请贾建民和工作人员吃顿饭，表达一下自己的感激之情，可贾建民就是不同意。他说：“今天来也没有啥重要的事，就是到厂里了解情况。这服务客户用电本来就是我们的分内事，谈不上啥感谢，只要用电没问题了，我也就放心了。”

看着执意离开的贾建民，李利明感慨地说：“有了这么好的服务，对公司将来的发展我更放心了。”



为了进一步增强全体员工遵章守法的意识，确保企业交通安全稳定局面，5月11日，焦作供电公司邀请市公安局交警大队警官王伟龙围绕《道路交通安全法》的立法背景、立法过程、立法原则及《道路交通安全法》的特点、主要内容和新的执行措施进行了全面系统、深刻精彩的专题辅导讲座，收到了良好的效果。

李晓光 摄

用心守护万家灯火

——记修武县电业局优秀农电工杨万林

本报通讯员 李建强

“小四，俺家的开关绳断了，你帮俺接上吧！”“小四，俺家的洗衣机响声太大，你来给俺瞧瞧。”今年47岁的杨万林在家里排行老四，所以街坊邻居都亲切地称他“小四”。如今，在修武县城关镇只要一提起农电工杨万林，无人不翘大拇指：“杨万林为我们办的好事、实事，讲也讲不完。”

二十多年如一日

谈起农电这个行业，杨万林只用了简单的两个字来概括——爱好。其实，他不仅喜欢当电工，还把当好电工作为人生的追求。上初中的时候，他就对物理课中电的实验和运用产生了浓厚兴趣。1985年，他高中毕业后回到家，干起了自己喜爱的电力行业。刚开始的时候，他线不会接、杆不敢上，大家在背后说他“不称职”。听到大家的议论，杨万林如坐针毡，他一方面虚心向老师傅请教学习，一方面省吃俭用购买专业书籍潜心钻研，抽时间还背着踏板到野外练习登杆。

功夫不负有心人。短短3个月时间，杨万林就让大家刮目相看；谁家的

灯坏了，他几分钟就解决问题；哪段电路出故障了，他马上就能找出原因。慢慢地，大家对他批评的话少了，赞扬的话多了。可谁又知道，在这一片赞扬声背后，杨万林手上的茧子变厚了，脚上的水泡增多了；谁又知道，他为了求解交流接触器二次线原理曾彻夜难眠。

对于自己的进步，杨万林没有沾沾自喜，而是向着更高的目标努力，他给自己“约法三章”：每天巡查一遍台区线路，每周维护一次配电设备，每月钻研一本专业书籍。为了提高供电质量、降低线损，他结合理论学以致用，把原来集中装在配电柜里的电容无功补偿，分散安装在杆上。为了丰富自己的专业知识，他到焦作、郑州、新乡等地购买了《电机学》、《电气知识》、《家电维修》等书籍刻苦钻研，真正做到了爱一行、精一行。

真情感动乡亲

“小四，俺家的灯泡烧了，你帮俺换上吧！”家住城关镇北门村的侯大爷腿有残疾，行动不便，家里的所有线路、电器维修杨万林都包了。“四儿是个好孩子！帮了俺不少忙，啥时候叫啥时候到。”孤寡老人蔡某每逢提到杨万林都赞不绝口。去年夏天，杨万林一天安装

了8台空调，连中午饭也没顾上吃，直到深夜才拖着疲惫的身躯回家，乡亲们捧到家门口非要请他吃饭，却被他婉言谢绝。

不管天寒地冻，不管风吹日晒，大家总能看到他背着工具包走街串户的身影。县直供电所成立电工班后，他除了每天要到电工班上班，还要兼顾好村里群众的用电情况。为了让乡亲们随时能找到他，他从工资里挤出500元买了部旧手机，24小时畅通，并为村里的弱势群体制作了特殊联系卡，上面写着定期帮扶的时间、联系方式等。

“城关镇农电工杨万林，服务热情周到，大家请求给他记一功。”这是在修武县电业系统用电监督员会上，监督员返国喜这样说道。在北门村和周边几个村，谁家的线路出现故障、家用电器损坏，只要拨通杨万林的电话，他总是在第一时间赶到。可又有谁知道，杨万林和爱人每个月的工资不足千元，还要供养上学的孩子，家境并不富裕，这些年来他为乡亲们提供维修服务5000余次，却从未收过一分钱。

敬业感动亲人

去年秋收期间，杨万林参加10千伏赤庄线路改造任务，需要将2.5千米



图为杨万林在维修线路。

李建强 摄

长的70平米导线更换成95平米导线，他顾不上家里的农活，凌晨4时就和班组人员出发，钻管道、爬线杆，一直忙到下午3时，饥肠辘辘的他才从线杆上下来，吃了一个烧饼、喝了口矿泉水，又开始忙起来。就这样，经过5天的忙碌，改造任务完成。等他回到家里，爱人早已把玉米拉回家了。

多年来，杨万林参加这样的改造工程300多个。特别是到夏季、春节前等用电高峰期，他便拿着卡表一杆一杆地观测电流，一区一区地查看电量。看着他消瘦的脸庞和熬红的双眼，爱人是那种看在眼里、疼在心上，更为杨万林的那种敬业精神所感动。“四儿，俺帮你收电费吧。”杨万林听后一愣，说道：“你开什么

玩笑，一个女人家哪行。”第二天，他的爱人背着小包走村入户，直到天黑才回家，却仅收了十几户电费。杨万林笑着说：“你要先向群众解释清楚，再把小票交到他们手中才行。”看到妻子这样支持自己的工作，他会心地笑了。从此，他的爱人就成了编外“收费员”，每月不管刮风下雨电费都能如数收回，杨万林就腾出更多的时间去为群众服务。

付出总有回报。26年来，杨万林所辖管的4个台区的460户居民家中从未发生过电器烧毁等事故。2009年，他被省电力公司评为优秀工作者，2010年又被评为县优秀生产工作者，并多次荣获市、县电力系统技术标兵、十佳农电工等称号。