焦作日报
Urban rural financial weekly
2011年7月18日 星期一
第24期

国家电网 STATE GRID

供电周刊

焦作日报社 焦作供电公司 联办 逢周一出版

特邀统筹：郎林煜
特邀编辑：乔 桥
统 筹：杨丽娜
责任编辑：陈 琦
组 版：王凤霞
责任校对：胡玉成
周刊热线：3392410

架起一座“连心桥”

——探访焦作供电公司“1616”内部服务热线

本报通讯员 郎林煜 乔 桥

执行力是推进企业各项工作的关键所在。在这方面，焦作供电公司借助“1616”内部服务热线这个平台，进行了大胆的尝试，从2010年7月8日“1616”内部工作服务热线正式开通以来，全体职工经历了一个从认知、认同到依靠的过程。

增进沟通的“润滑剂”

7月14日，笔者在该公司总经理赵建宾的办公室谈起开通“1616”内部服务热线的初衷时，赵建宾对笔者说：“你看，公司内部有业务部门20多个，每个业务部门又有好多项工作，各部门之间也有着千丝万缕的联系。部门之间如果单打独斗、协调不畅，推诿扯皮、敷衍塞责、内部自转、自我封闭，整体战斗力就会受到极大的削弱，就会影响工作的开展，尤其是生产、服务一线的基层单位，如果机关部门不能予以很好的配合和服务，保障供电和搞好服务岂不都成了一句空谈？你说，不把这‘千丝万缕’拧成一股绳行吗？”

去年6月份，该公司领导班子经过认真的调查研究，最终为提高执行力建设开出了一剂“药方”：以“1616”内部服务热线为依托，使其成为职工间增进沟通的“润滑剂”；加大督察督办力度，对重要事项重点督察、紧急事项跟踪督察、疑难事项反复督察、一般事项定期督察，形成督察督办的闭环管理，真正做到急事急办、特事特办、有督必办、有办必果、有果必报，确保各项工作高效推进。

推进工作的“助力器”

该公司“1616”内部工作服务热线管理办法中规定：凡是需要多部门配合的工作一律进入热线流程；凡是进入热线流程的工作，责任部门和单位要明确具体人员办理，由部门负责人对办理意见进行审阅和把关；对于涉及两个或两个以上部门办理的事项，由主办部门牵头办理，主办与协办部门在办理过程中出现意见分歧时，由主办部门负责人进行协调，尽可能提高办结速度；各协调配合部门不得以任何理由推诿、延误工作，工作的完成情况必须在规定时限内向“1616”热线反馈；“1616”热线的使用情况必须进行详细的记录，每周一上报公司领导班子全体成员。

谈起自己的工作，该公司“1616”内部服务热线坐席员申娟一脸的自豪：“刚开始，一些接受‘1616’指令的单位和部门认为打电话者是在打自己的‘小报告’。但随着这项工作的推进，大家的观念得到了彻底的改变。一年来，我帮助公司的每个部门都协调过工作，他们都很感谢我。都说我现在是公司全体职工的小秘书，权力大得很。”

该公司党委书记司学振说：“现在，在‘1616’的监督之下，该管的不想管，该办的不立即办等现象无影无踪；‘不归我管’、‘我管不了’等现象更是销声匿迹。‘1616’内部服务热线成了推进各项工作的‘助力器’，提升了全体职工对重要工作的主动介入精神，为确保各项工作高效、有序、协调推进提供了坚强保证。”

解决矛盾的“魔术手”

去年年底，在该公司的年终表彰大会上，该公司综合服务中心作为接受“1616”服务热线指令最多的单位，因为办理快捷而被授予“特别贡献奖”；变电部因为拨打“1616”热线次数最多，工作效率越来越高，也被授予了“特别贡献奖”。此举让全体职工的疑虑顿消，都啧啧称赞：“以前，遇到各种不好协调的事情，也不知道该找谁，更不好意思拨打‘1616’热线，怕引起误解。现在看来，‘1616’热线真是解决矛盾的‘魔术手’！”

今年3月初，该公司开始对始建于1956年的110千伏马村变电站实施全面综合改造。该工程工期要求紧、参与单位多，专业之间交叉施工，作业难度大。该工程进入“1616”热线流程后，所有参与单位多次召开碰头会，反复研究、认真修改施工计划，确保“任务、措施、人员、责任”四落实。施工单位根据本单位的工作内容，提前深入现场，制定本单位施工措施；检修开始后，全体施工人员通力合作，密切配合，想方设法加快工程进度；施工过程中，从主管领导到相关部门负责人，全过程实施现场蹲点，随时解决工程建设中遇到的难题。最终，这座焦作境内最老的变电较计划提前13天重新焕发了青春和活力。

在该公司综合服务中心，工作人员正在将一批崭新的饮水机往车上装，准备送往基层一线班组。该中心经理常康说：“两天前，我们接到‘1616’热线电话，有职工反映部分班组饮水机损毁严重，迫切要求更换。考虑到天气炎热，我们立即进行了调查统计，迅速上报公司领导进行审批，问题很快得到了解决。”

在500千伏博爱变电站，站长申刚强欣喜地说：“‘服务热线开通以前，我们经常为到机关办事找不到人而烦恼。现在好了，一个电话所有问题都搞定了。公司机关下基层总是带着问题才下来，解决完问题才回去。事后还要对我们进行电话回访，这样周到的服务，我们实在是太需要了。”

当执行力成为一种文化，在企业内部生根、开花，企业在发展的大道上就会一往无前。如今，在焦作供电公司，这不是遥不可及的梦想，而是一个不争的现实。

上图为“1616”内部服务热线的坐席员正在接听电话。 乔 桥 摄

聚焦

消息树

焦作供电公司

全力服务特高压工程建设

本报讯 7月15日，笔者从焦作供电公司获悉，由国家能源局批复同意的哈密——郑州800千伏特高压直流工程即将开工建设。该工程在焦作境内途径博爱、沁阳、孟州、修武、武陟、温县等县市，为确保焦作境内线路前期工作和开工准备工作顺利开展，该公司决定成立哈密——郑州800千伏特高压直流工程领导小组。

据了解，该工程起于新疆哈密换流站，途径甘肃、宁夏、陕西、山西，止于河南郑州换流站，线路总长2300余千米，工程静态总投资254亿元。工程建成投运后，年均可向河南输送电力370多亿千瓦时，就地转化煤炭1800万吨。

根据省电力公司特高压项目前期工作和项目工程建设的安排，焦作供电公司服务特高压建设领导小组下设前期、基建协调两个工作组，主要任务是制订项目前期工作计划，做好项目开工焦作境内的配合工作，并按照“属地化”管理的原则，协调做好线路通道的拆迁工作，按期取得境内沿线相关部门的协议文件，确保工程建设进展顺利。

（李晓光）

焦作供电公司

开展打击窃电专项活动

本报讯 为了维护正常供电秩序，营造迎峰度夏的和谐氛围，近日，焦作供电公司农电服务中心组织召开打击窃电专项活动会议。

该公司按照省电力公司要求，结合实际情况，制订了周密细致的专项行动方案，总结供电辖区内窃电的规律和特点，确定排查窃电的重点；对普查存在窃电隐患的用户加强督导检查，从严查处窃电行为。该公司要求相关责任人要按照打击行动“稳、准、狠”和“整治百分百”的要求，专项整治窃电高发行业、线损较高的线路和台区；严厉打击高科技窃电及售窃电器材等行为，排查治理存在窃电隐患的电能计量装置，掌握防范高科技窃电的有效手段和方法，建立健全反窃电长效机制，全面提升防窃电能力；广泛开展宣传活动，积极营造打击窃电、依法用电的良好社会氛围。

（欣闻）

修武县电业局

规范临时用电管理

本报讯 近日，修武县电业局营销部和安监部联合组织人员，深入农村对临时用电情况进行了现场检查。这是该局加强临时用电管理，确保客户夏季安全用电的一项重要内容。

为进一步规范临时用电管理，杜绝违章临时用电现象的发生，该局一是加强临时用电业扩报装管理，严格履行业扩报装程序，严禁私拉乱接；二是加强临时用电安全管理，规范临时用电安装工艺，必须使用漏电保护装置，从源头上杜绝各类安全隐患的发生；三是加强临时用电的电价电费管理，确保不发生无表计用电和乱收费等现象；四是加强临时用电督察管理，对各类违反规定的临时用电情况及时进行整改，并加大对相关责任人的惩处力度；五是加强宣传教育，充分利用报刊、宣传车等形式对临时用电装表计量进行宣传，同时向客户做好解释工作，指导客户科学合理用电，争取客户的理解、支持和配合，确保客户用电安全、放心、满意。

（李建祥）

温县供电公司

服务企业受好评

本报讯 “我们企业在建设之初，举步维艰，是供电人陪伴我们一路走来，为我们解决了许多难题，在用电方面从未让我们操心费力。现在，我们企业已经逐渐走上正轨，供电公司又经常派人前来走访，有问题及时解决，让我们怎能不深受感动。”7月14日，温县中原电力电容器有限公司总经理助理职西安感慨地说。

近日，温县供电公司组织审核结算中心、市场营销部、调度中心、设计院、计量中心、特色服务部等部门的负责人深入温县新入驻的企业、在建重点项目和大客户中进行走访，及时了解客户的生产情况，倾听客户心声，征求客户意见，并对企业提出的供用电需求进行了详细记录和认真反馈。

（李云霞）

孟州市电力公司

优质服务助发展

本报讯 “电力公司的工作人员办事效率就是高，仅用1天时间就给我们企业安装一台250千伏安箱式变压器，以后我们企业发展的劲头就更足了。”近日，孟州市奥森人造板材有限公司副总经理王科军握着孟州市电力公司安装施工负责人谢奇的手感激地说。

奥森人造板有限公司是一家生产建筑建材的企业，为满足发展需求，该公司投入资金10.8亿元引进了国际上最先进的德国辛北尔康普连续平压生产线、瑞典美卓热磨机及史丹利蒙砂机，新建一条年产22万立方米环保超薄型中、高密度纤维生产线，并在7月初向电力公司提出了新增一台变压器的申请。

孟州市电力公司了解到这些情况后，主动上门进行对接服务，在现场进行勘查、规划、制订供电方案。20名施工人员冒着高温酷暑，仅用1天时间就为该公司新安装250千伏安变压器一台，同时对公司的电气设备进行了检修和维护，免除了企业用电的后顾之忧，保证了企业的生产用电。

（席松奇）

故事坊

大娘西瓜没送成

本报通讯员 胡 康

“这是谁的西瓜啊？”当焦作供电公司民主路营业厅的职工开完早会准备开始一天工作时，在业务办理台前的椅子上发现了一个大西瓜。当大家围着西瓜讨论是谁放在这里的时候，工作人员于霞突然想到了什么……

7月12日一大早，该营业厅员工于霞来开门时，看到一位老大娘坐在大厅的门口，便赶忙过去询问：“大娘，您是不是身体不舒服啊？”“闺女啊，俺家这个月的电费突然高了，俺想来这儿问问，门岗说你们还没有上班，让俺在这儿等会儿。”“大娘，来，我扶您进去，给您查查。”一声温馨的问候、一个不起眼的搀扶、一杯普通的茶水，让老大娘倍感温暖。老人感慨地说：“闺女，你服务真好，俺回头买个西瓜来谢谢你。”尽管于霞再三谢绝，老人第二天早上还是趁大家开早会的时候悄悄地把西瓜送了过来。

想到这里，于霞赶紧根据缴费记录查到了老大娘家的住址，并决定前去归还西瓜。当于霞来到老大娘住的家属院门口时，正好碰上大娘在门口乘凉，她一眼就把于霞认出来了。于霞说明来意后，放下西瓜就准备回去上班。大娘立刻不高兴起来，一边撵她走一边嘟囔着说：“送去的西瓜就是让你们吃的，谁知你们又送过来，真是瞧不起人。”于霞赶紧解释道：“大娘，这都是我们应该做的，只要您用电没问题了，我们也就放心了。”

周六现场抓“逃兵”

本报通讯员 崔红玲

“是骡子是马，一会儿就能见分晓！”7月16日，几位年轻人一边说笑着一边敲开了博爱县清化镇麻庄村一家小院的大门。

“嫂子，永哥呢？”一位留着平头的男子笑着问。“一大早就出去了，在孝敬镇的张村进行农网改造呢。”女子说道。一听这话，这几位年轻人你看看我，我看看你，失落地走了。

“星期六有啥事，肯定是感觉遇到对手了，怕输，所以干脆当了逃兵！”离开小院没走几步，平头男子就说出这句话。“我看也是！”有人附和着。“不会吧，永哥不是那样的人。”有人怀疑地说。

也不知是想验证自己的猜测，还是想让怀疑的人心服口服，这几个人开上车前往张村一探究竟。

20分钟后，他们到达了目的地。放眼望去，他们没有看见有人在施工，平头男子得意地说：“看，程永今天就是逃兵。”见有人还是不愿意相信，他下了车问路边的一个村民：“请问咱村有供电所的人在施工吗？”

“有啊，前面那个路口拐弯，径直向前走。”这个村民说，“这供电所的人可真能干，平时加班加点，周末也不歇，天气这么热他们照样拼命干，有了他们这股子干劲，我们今年夏天再也不会为用电的事发愁了。”

平头男子愣住了，嘴里嘟噜道：“敢情他还真在干啊？”

平头男子上了车，加大油门向施工的方向驶去。5分钟后，这几位年轻人看到了一片热火朝天的施工景象。每个施工人员的工作衣都是湿的，脸都是花的，程永也不例外。

“周末也不歇？”平头男子上前问道。“哪敢歇啊，早一刻给完工，老百姓就能早一天用上放心电。”程永解释道。

平头男子不好意思地说：“我还以为你当逃兵了呢，原来是在干大事。”“没事，等我忙完这阵子，咱们要好好比划比划，好多天没有打过乒乓球了，还真有点手痒。”程永笑着说。

↑迎峰度夏期间，沁阳市电业局充分利用气温下降、负荷减少的有利时机，对该市输、配、变设备进行全面排查，及时消除缺陷，确保夏季群众正常用电。图为7月14日该局组织人员对35千伏西万变电站进行全面检修。 李海洲 摄

←近日，武陟县电业局施工人员冒着酷暑，对35千伏乔庙变主变增容工程进行最后的安装调试，确保了主变的顺利投运，为该局迎峰度夏保电再添新保障。 王向阳 摄

巾帼花儿别样红

——记焦作供电公司光源变电分公司副经理王海玲

本报通讯员 翟 慧

她是工程建设的管理人；她是党员队伍的平凡人；她是女职工的贴心人……她就是焦作供电公司光源变电公司副经理王海玲。

220千伏祥云变电站是焦作供电公司迎峰度夏的重点工程。由于工期短、任务重，她作为一名主抓生产的责任人，毫不犹豫地担任电气设备二次安装及调试工作，并下决心一定要圆满完成任务。开工后，她和技术人员多次到变电站进行实地勘查，用钢卷尺对电缆沟的宽度和间距等细节一一进行核实，查看电缆沟走向，详细询问监理安装过程中的注意事项和难点问题，翻阅大量资料和书籍，熟悉安装工艺，并结合设计图纸和现场勘查情况对施工方案和措施进行反复会审，为工程施工质量打好坚实的基础。

当39面保护柜到该变电站后，她带领试验所的工作人员开始紧张有序地进柜和并柜工作，通过使用小型升降机，把设备摆放在相应位置，仅用5个小时就完成2天的工作量，大大缩短了工作时间，节约了工程成本。在敷设电缆时，由于全站电缆敷设线路较长，拐点及孔洞较多，工程量大、工期紧，计划15天完成全部敷设工作。她严格按照标准化要求进行施工，自己却站在最费力的地方和大家一起干，仅用10天就敷设了电缆1200根。

“要带好一个团队，就要时刻走在队伍的前面，自身过硬、以身作则。”在工作中，她是这样说的也是这样做的。在220千伏宁郭变电站施工中，她带领施工人员一起吃住在施工现场。40多天里，她全程跟班施工，几乎没有按时吃过一顿饭，每天休息时间不到6个小时。由于工地附近有家煤厂，只要一刮风，浑身都是煤灰，但她不怕苦、不怕脏、不怕累，时刻带头冲在工程建设的最前沿。看到宁郭变电站在大家的努力下每天都有新的变化时，她的心里比吃了蜜还甜。

在工作中，王海玲既是一名工程建设的“大管家”，又是一名服务用户的“电保姆”。由于南水北调工程引起我市一部分输电线路变化，蒙牛乳业也受到了影响，他们有4台变压器需要进行调档以改变运行电压，为了不影响正常生产，他们希望将这项工作放在清晨进行，对于用户提出的要求她欣然接受，连续4天带领工作人员6时就准时赶到现场，顺利完成了任务。面对有关负责人的感谢，她平静地说：“这都是我们应该做的，我们的服务宗旨就是想用户所想，急用户所急，以后遇到困难请随时与我们联系，我们一定能让你们满意。”一天傍晚，接到事故电话后，她和同事们第一时间赶赴现场进行抢险。到达现场后，她拿起应急灯带头跳进齐腰深的电缆沟里排查故障。由于电缆沟里的水太深，气味刺鼻，短短的1000米线路，她用了4个小时才走完。故障点找到了，她带领大家抓紧时间进行抢修。凌晨6时，抢修工作结束，一切又恢复了正常。王海玲笑着说：“这就是我的工作，不仅要有技术，还要能吃苦耐劳。”

30年来，在平凡的岗位上，她默默无闻地工作着，默默地奉献出自己的热情、自己的力量、自己的青春。她先后获得了河南电力系统“感动河南”十大新闻人物、“三八红旗手”、“巾帼建功”标兵等多项荣誉称号，但王海玲从不因为这些荣誉而骄傲，依然兢兢业业地奋战在工作一线。

风采录