焦作日报
Urban rural financial weekly
2011年9月19日 星期一
第32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：杨保星
责任校对：李 兰
周刊热线：3392410

焦作供电公司『神秘人』制度效果好

查找薄弱环节 提升服务水平

本报讯 近日，焦作供电公司聘请的三名行风建设“神秘人”，分别对市区及部分县市的供电服务窗口进行了暗访，这是他们本月以来的第三次行动。该公司纪委书记齐文屏说：“加强行风建设，不能搞花架子。‘神秘人’频频现身供电服务窗口，有助于供电服务质量的进一步提升！”

今年8月初，焦作供电公司出台行风建设“神秘人”制度，通过聘请社会上对供电业务较为了解的行风监督人员，以较为隐蔽的身份，采取一定的方法和手段，定期对焦作供电公司供电服务和行风建设工作进行暗访。

“神秘人”以普通用电客户的身份对焦作供电公司本部和所属县市电业局营业大厅、收费网点和供电所等服务窗口进行暗访，通过办理有关业务、进行服务咨询、模拟故障报修、走访客户等形式，调查发现供电服务中存在的问题。“神秘人”每月对焦作供电公司本部和各县市电业局营业大厅、收费网点和供电所暗访不少于一次，每个月根据实际情况确定不同的暗访主题，如员工服务“十个不准”、供电服务“十项承诺”落实、供电营业窗口规范化服务、“95598”服务热线、故障抢修和应急快速反应、农村乡镇供电所服务、低压电价执行情况等，每月月底将暗访情况进行汇总。对于在暗访工作中发现的问题，该公司优质服务和行风建设工作领导小组办公室将进行通报，并责成有关单位和相关职能部门按要求进行整改。

“神秘人”制度的出台，进一步完善了该公司的监督制约机制，不仅帮助其分析查找行风建设和优质服务工作的薄弱环节，切实加强暗访监督、源头治理和超前防控，还促进供电服务和行风建设水平不断提升，该公司连续四年在全市行风评议中名列全市公共服务行业第一名。

（郎林煜 乔桥）

天使的微笑

——记焦作供电公司电力彩虹服务队

图为电力彩虹服务队深入社区为居民服务。 乔 桥 摄

本报通讯员 乔 桥

笑，是人情感的自然流露；笑，能沟通人与人的情感，融洽人与人的关系；笑，能增进理解、化解矛盾，给人留下美好的回忆。

有这么一群美丽的姑娘，她们给很多人留下了难以忘怀的笑容，她们就是焦作供电公司电力彩虹服务队的28位年轻姑娘。

9月16日，记者在采访中发现，她们关于笑的故事在不断地变化着……

笑的萌发

电力彩虹服务队担负着焦作市城区20万电力客户新装、增容、业务变更等用电业务咨询和办理的任务。面对笔者的采访，队长刘伟芳回忆说：“2008年3月份，电力彩虹服务队刚刚组建时，大家都觉得一切都是那么新鲜，不论是为客户办理业务，还是打扫卫生，都是那么的自觉、那么的细致而又不厌其烦。”2008年年底的一天，焦作供电公司邀请行风监督员前来视察，为电力彩虹服务队“挑刺”，其中一位监督员不客气地说：“姑娘们的服务很规范，严谨细致的工作态度也没的说，但就是表情太严肃，让人感觉不轻松。”

这让刘伟芳触动很大：是啊，客户需要微笑，我们应该给予他们微笑。我们必须用真诚的笑容为客户营造一个愉悦的服务环境，让他们感受到微笑的魅力。

笑的绽放

笑有笑的艺术、笑有笑的学问。为了使大家发自内心的微笑能给人留下美的感受，刘伟芳从报刊上、网络上找了许多有关笑的文章，并带领姑娘们到其他服务行业学习，学习他们大方、自然、可亲的微笑。姑娘们每天对着镜子，或口衔筷子，或用普通话“一”字的发音刻苦练习微笑，并按照“九字”标准严格要求自己，即快、准、稳、轻、恭、良、温、谦、让，努力做到有怒不发泄、有怨不乱言、有苦不外露、有喜不忘形，以自己温柔的话语、和善的表情、娴雅的举止，给客户留下良好的印象。

队员刘翠红在获得了省公司“十佳服务之星”称号后，又代表省公司参加国家电网公司服务之星大赛。大赛过程中，她始终挂在脸上的微笑和自信自强的不凡气质，给评委们留下了深刻的印象。最终，她一路过关斩将，脱颖而出，被授予国家电网公司“服务之星”称号。此外，她还获得了河南省青年岗位能手、省公司劳动模范、十佳共产党员等荣誉称号。

笑的升华

“面对客户，不仅要微笑，更要发自内心；解决问题，不仅要耐心，更要彻底。”电力彩虹服务队的每位队员都怀揣着这样的信念。为此，她们组织开展了“进百家社区，访万名客户”活动，深入全市36个社区、100多个家属区，将所有孤寡老人的资料收集齐全，定期上门开展用电服务；针对困难户，她们推出了“电力服务真情卡”，免费为他们提供电力延伸服务；针对社区，她们在有关部门的支持下，成立了“电力彩虹社区电工服务队”，截至目前已累计为客户义务检查线路10.8千米，处理故障581起，解决室内线路故障648起，总行程14000余千米，发放各类宣传资料11.65余万份，接受咨询13万人次，上门服务1269次，现场服务120次，8小时以外工作2300余小时。从学习谢延信“大孝至爱”精神到供电服务进社区，从弘扬雷锋精神到高考保电，从关爱孤寡老人到扶贫助学，从服务技能训练到业务技能竞赛等，她们的微笑感染着山阳大地。

艰辛的付出换来了丰厚的回报，焦作供电公司电力彩虹服务队先后获得全国标兵岗、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”、“河南省文明服务示范窗口”、省级“青年文明号”先进集体、河南省工人先锋号、河南省青年文明号先进集体、省公司优秀服务团队等荣誉称号。去年11月30日，该服务队又获得了焦作市首届志愿者服务市长奖，颁奖仪式上，一位市领导感慨地说：“你们就像彩虹一样美丽。”

风采录

近日，焦作供电公司“95598光明服务”青年文明号示范行动启动，该公司团员青年在“为民服务 创先争优”的条幅上庄严地签下了自己的名字。 乔 桥 摄

消息树

修武县电业局
秋检工作全面启动

本报讯 “今年的秋检工作方案真是详细，检查重点都列了21条，工作要求一目了然，检查方法灵活多样，一定能保证电网设备安全可靠运行。”近日，修武电业局变检部员工张伟在秋检自查总结会上这样说道。

在开展秋季安全大检查活动中，该局制订了详细的工作方案，检查重点突出细致、实效和灵活，全面抓好秋检工作。一是查领导、查思想、查管理、查规程制度、查隐患，重点抓好现场标准化作业、安全性评价、事故隐患排查治理的开展情况，并对“两票”管理、基建安全管理、农电安全管理、高危和重要用户供电安全等工作进行检查，详细列出了21条重点检查对象，对检查出的问题要及时落实整改，做到闭环管理。二是为达到检查促工作、检查出实效的目的，该局针对各供电所、变电站的实际情况，制订出侧重点不同的检查方案和要求，并将责任落实到班组、落实到个人，确保在检查中做到横到边、纵到底，不留死角。三是为达到“凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督”的工作目标，该局成立了10个督查小组，采取深入现场检查与突击抽查、明查与暗访相结合等方法，对已检查过的内容和整改情况进行督察，确保秋检工作取得实效。

（李建祥 彭子栩）

孟州市电力公司
强化“五型”班组建设

本报讯 “作为班组之星，我们不仅自身要有精湛的业务技能，还要有互帮互带的责任意识，取长补短，达到相互促进、共同提高。”9月16日，孟州市电力公司应急抢修队队长廉红旗在召开例会时强调，班组是企业的细胞，是企业一切工作的落脚点，是企业活力的源头。

孟州市电力公司在班组建设中，动员职工“出点子、想新招”，充分发挥广大员工参与的积极性，集思广益，创新思路，营造出百花齐放、异彩纷呈的班组建设氛围。同时，该公司还开展了“创建学习型班组、争做知识型员工”活动，在广大员工中倡导终身学习的理念，建设“五型”（学习型、团队型、创新型、安全型、自我管理型）高效能和谐班组，培育高素质、高技能、高适应性的基层员工队伍。通过首席员工、技术能手、每月双星评选，激发广大员工积极开展合理化建议、岗位练兵、技能竞赛、QC小组等多种形式的群众性活动，提升班组文化建设水平，进一步增强了各基层班组自我管理的执行力、创造力、凝聚力。

（刘爱娟）

武陟县电业局
“桃李工程”育人才

本报讯 近日，武陟县电业局“桃李工程”师带徒活动正式启动，20余对师徒签订了导师带徒协议书。

为加大青年员工的培养力度，实现新老技能人才的顺利交替，该局为新入职的员工指定导师，以一对一、传帮带的形式，培养和造就一批具有良好职业道德和职业技能的高素质员工，让他们快速进入工作角色，担当起不同岗位的主力军，并出台了“桃李工程”师带徒管理办法，对师傅和徒弟的职责要求等都进行了详细要求，本着“自愿、合理”的原则，进行师徒对接和组合，师傅负责传授给徒弟实际工作所需的业务技能、安全理念等业务知识。此举不仅调动了新员工的学习积极性，还营造了重技能、学技能、比技能的浓厚氛围。

（成慧灵）

焦作供电公司
为民服务彰显“四个变化”

本报讯 近日，焦作市直机关工委对焦作供电公司开展的“为民服务 创先争优”活动进行了检查，并对该公司所做的工作给予了高度评价。

该公司出台了《“为民服务创先争优”活动实施方案》，强调全体职工以为民服务为重点，以群众满意为标准，不断增强服务意识、安全意识、品牌意识和诚信意识，积极推广好的经验和做法，激发基层党组织和党员的争创活力，带动所在单位和身边的职工争创优质服务品牌、争当为民服务标兵，实现了服务意识明显增强、服务作风明显改进、服务效能明显提高、服务能力明显提升四个方面的变化。今年8月初，该公司出台了行风建设“神秘人”制度，通过聘请社会上对供电业务较为了解的行风监督人员，定期对焦作供电公司供电服务和行风建设工作进行“隐身”暗访，促进了行业作风的进一步转变，该公司连续4年在行风评议活动中名列焦作市公共服务行业第一名。在第六届中国·焦作国际太极拳交流大赛举办前期，该公司员工经过近20个昼夜的连续奋战，提前完成了焦作市体育中心供电设施改造工程；大赛期间，100名保电人员昼夜坚守，圆满完成了保电任务，并受到了市领导的赞誉。

（乔桥）

焦作供电公司
“望闻问切”抓秋检

本报讯 近日，焦作供电公司500千伏博爱变电站站长申钢强组织员工对站内继电保护投入和退出是否正确、运行方式是否符合要求、安全工具是否完备合格等进行了检查，这是该公司开展秋季安全大检查的一个缩影。

据了解，为了贯彻落实国家电网公司、省电力公司对于秋季安全生产大检查的工作要求，该公司在此次秋检活动中通过“望闻问切”的方式，对所辖各变电站、输电线路、配电工程等电力设备及电网安全运行隐患进行检查。“望”，即看各部门、各单位的电力设备技术档案建立，特种设备和特种作业人员的管理等情况，同时结合秋季电网运行特点，查看安全隐患的排查治理，并督促其整改落实；“闻”，即听取责任单位对制度的贯彻执行、“安规”和“两票规定”的培训及有关安全责任的落实等情况报告，并提出整改意见；“问”，即询问现场标准化作业和生产现场标准化安全监督活动的开展情况以及电网设备迎峰度冬、防污度冬各项措施的落实等情况；“切”，即为现场设备、线路“诊脉”，排查电网度夏后输变电设备的缺陷及隐患，检查设备的运行是否正常，相关附件是否安全灵敏可靠等，对发现的问题责令其限期整改。

此次行动中，该公司专门成立了1个领导组和10个工作组，采取各单位自查、公司组织抽查、各县市电业局互查的形式进行。

（李晓光）

焦作供电公司
反违章宣传到基层

本报讯 近日，焦作供电公司印发“信息安全反违章行为答题试卷”发放到每个班（站），拉开了“反习惯性违章”活动的序幕。

为扎实开展“三个百日”安全活动，提升安全管控水平，筑牢信息系统安全运行基础，使全体职工牢固树立安全理念，该公司注重抓好各类反违章宣传教育工作，并结合秋检工作自查阶段的各项工作重点，通过印发答题试卷、制作宣传展板、开设安全课堂等形式对各基层站所、工作班组开展“反习惯性违章”活动，从而避免习惯性违章带来的危害。

据了解，该公司以班子成员深入基层督导安全为契机，组织职工学习事故案例通报，开展“回头看”安全分析活动和违章警示教育，利用各类安全会议，加大对违章执行情况的监督检查力度，并邀请部分退休职工、职工家属深入班组、变电站等工作现场开展“人人讲安全”活动，大力营造“安全在我身边”、“我为安全献一策”的良好安全氛围，让广大职工养成遵章守纪的好习惯，促进企业安全生产工作长治久安。

（李晓光）

故事坊

雨中抢修

本报通讯员 崔红玲

9月14日15时30分，雨下得正急，丝毫没有停止的意思。而在博爱县阳庙镇杨庄村，几名身着“国家电网”标志服装的电力职工正在该村2号台区忙着搭建一个临时的遮雨棚，台区附近，10多位村民撑着雨伞在观望着。

“等雨停了再干吧，大不了我们先不用电。”一位村民心疼地喊着。

但博爱县电业局阳庙供电所所长马飞回头感激地笑着说：“没事，让大家赶快用上电才是最重要的。”

半个小时前，由于负荷过大，该台区变压器低压A相螺丝烧坏，导致300余户居民无法用电。可是雨一直下个不停，要抢修就得搭雨棚，不然的话，让变压器中进了水就更麻烦了。雨棚搭好了，新的问题又来了，吊车进不去，怎么办？抢修队员们只能用倒链这种原始的方法对变压器进行吊芯，抢修负责人许传印在抢修现场有条不紊地指挥着。

一位离家近的村民从家中端来热茶，可抢修队员谁也顾不上喝，一刻不停地抢修着。

时间一分一秒地过去了，天渐渐地黑了，换油珠、换油垫、换A相低压螺丝……几名抢修队员在手电筒的照射下紧锣密鼓地干着手里的活儿。20时05分，随着一声“送电成功”，杨庄村的路灯亮了起来，周围一片欢呼声。

抢修队员们摘去沾满油污的手套，擦一下额头的汗珠，开始拆棚收工，疲惫的脸上洋溢着欣慰的笑容。

紧急驰援

本报通讯员 邵明胜

“突然没电了，700多头猪饿得嗷嗷叫，请你们抓紧派人过来维修！”近日，天降大雨，位于温县黄河滩区的猪场老板石小金正在猪场打料、上水时突然停电了，于是他赶紧拨打了“95598”服务热线。

张庄供电所人员李军接到命令后，立即组织人员冒雨展开了抢修。该所所长马保军、党支部书记张松龙放弃休息时间冒雨从家里赶到现场组织抢修。

大雨中，身穿雨衣的抢修人员紧张作业，停电原因很快查明。当天上午，正在附近施工的工人不慎把地下高压电缆挖断，造成整条10千伏高压线路跳闸停电。虽然抢修人员对故障进行了临时处理，但现场不具备高压电缆试验条件，无法立即送电。

雨越下越大，抢修人员一个个淋成了“落汤鸡”。“决不能让猪场遭受损失！”抢修人员一边抢修，一边与该公司“五合一”服务大队队长陈向阳联系，请求其支援应急发电机。接到通知后，家住10公里外的发电机操作手秦林骑摩托车冒雨赶来，电力安装公司派出吊车把重达2吨的发电机从城里运到了事故现场。

11时10分，发电机瞬间启动，猪场内重新响起了机器的轰鸣声。为了确保万无一失，抢修人员又对猪场供电线路进行了全方位的安全检查，帮助猪场上水、打料，一直忙活到下午。看着雨地里忙碌的抢修人员，石小金的眼里闪动着感激的泪花。

抢救鸡崽

本报通讯员 田 歌

“非常感谢，如果不能及时恢复供电，鸡场投资的10多万元就全打水漂了，那可是俺的命根子啊！”9月14日，沁阳市常平乡饲养户赵小虎感激地握着常平乡供电所所长廉小江的手久久不放。

9月13日晚上，常平乡供电所所长廉小江接到赵小虎打来的电话，称他家的鸡场突然停电了，如果不能及时通电，他家鸡棚里的数万只鸡崽将会因拥挤“踩踏”而死亡。廉小江接到电话后立即带领抢修人员赶往鸡场查看情况。由于鸡场建在山边，山路因连日的雨水变得坑坑洼洼，车辆在离鸡场500米的地方行驶不了，大家只好深一脚浅一脚地徒步走向鸡场。这时，赵小虎正在门口焦急地徘徊着，心里一直在想有没有人前来抢修。

忽然他看到了一束光，接着他看见手拿手电筒的抢修人员正快步朝这里走来，他心里的大石头终于落地了。十几分钟后，抢修人员发现故障点，因连日雨水造成养鸡场线路短路，抢修人员爬上鸡棚熟练地操作着，不一会儿鸡场就恢复了正常供电。临走时，赵小虎非要送给抢修人员一人一筐土鸡蛋，却被他们拒绝了。

于是，赵小虎第二天早上特意跑到供电所表达谢意，便有了开头的一幕。