

亮出家底 掀开箱底 瞄准目标 借梯上楼

焦作供电公司农电观摩活动有声有色

本报讯 3月26日,焦作供电公司开展了农电观摩活动。当日,由该公司4名班子成员带队,有关部门负责人及所属县级供电企业负责人分为综合组、营销组和生产组,轮流到各县级供电企业进行集中观摩。

20世纪80年代,焦作农电管理模式曾经在全省进行推广,被誉为“焦作模式”。

那么,如何快速提升农电素质,让焦作农电模式继续领跑全省?该公司领导班子研究后认为:每个企业都有自己的特色和亮点,实施典型引路、以点带面是推动工作的有效手段。通过开展观摩活动,可以为各县级供电企业搭建一个相互交流、相互学习、相互借鉴、共同提升的平台,使大家能够主动“借梯

上楼”“跳起来摘桃子”,把焦作农电管理工作提升到一个新的水平。

此次观摩活动,该公司将依次选择一个县级供电企业为观摩对象,由观摩团集中对其进行观摩,并以工作点评为主要方式,现场进行经验交流;对在观摩活动中发现的短板和不足,建立台账,实行整改销号制,积极

进行整改;对于各单位好的经验和做法,认真进行整理,供大家学习借鉴,并根据本单位的实际情况进行运用。

武陟县电业局局长孙宏伟说:“现在,我们大家心里都没有包袱了,可以毫无保留地亮出自己企业管理的‘家底’,掀开藏匿于‘箱底’的短板,瞄准更高目标,努力实现赶超。”(乔桥)

优质服务打造电力品牌

焦作供电公司 岗位培训 提高技能

本报讯 “此次岗位培训不仅通俗易懂,还有效提升了我们座席员的业务技能。”近日,焦作供电公司95598客户服务班座席员纷纷说。

3月25日,该公司95598客户服务班利用话务热线进入相对平稳时段,开展了一次岗位培训。本次培训主要以在日常业务中怎样与客户进行和谐交流为主题,要求座席员除了掌握好相关的电力业务知识外,还要找出提高自身服务技能的基本方法,从而更好地满足客户对高标准服务的需求。

通过此次培训的开展,该公司95598客户服务班要求每一位座席员首先要开展微笑服务;其次,当客户提出不合理要求时,能够做到正确引导,时刻控制好自己的情绪,坚决杜绝在接听来电时与客户发生争执和推诿,以谦和的态度、有效的沟通技巧营造良好的通话氛围,用自身的专业知识为广大用电客户排忧解难,尽心尽力为客户服务,使优质服务水平再上新台阶。

(刘思光 李妮妮)

博爱县电业局 用心服务让客户满意

本报讯 “您好,这里是博爱县电业局95598电力客户服务热线……”“请您保持电话畅通,我们马上联系抢修人员……”3月27日,博爱县电业局95598座席员程彦正在耐心接听客户的来电。

连日来,由于博爱县天气多变,再加上设备正在集中检修,95598电力客户服务热线每天的话务量也随之攀升,最忙的时候每天要接100多个来电。

“虽然我们的施工人员在起早贪黑地进行春季设备集中检修,但因雷雨引发的故障,停电还是不可避免的发生,恶劣天气是对供电企业的考验,这就需要我们始终面带微笑,耐心为客户服务,用实际行动诠释‘你用电 我用心’的服务理念。”程彦深有感触地说。

进入今年3月份以来,95598电力客户服务热线的呼入量明显增加,对系统设备进行逐项检查就顯得十分必要。周会上,通过对座席员接听电话的录音进行回听分析,找出服务短板,有针对性地提出改进措施,保证客户热线的服务质量和水平不下滑;每天用电高峰时段或遇到冰雹、暴雨等恶劣天气,除制订应急预案以外,95598座席人员要认真回复客户提出的每一个问题,下一班的座席员要严阵以待,随声听令,确保完成每一次供电任务。

此外,该局将进一步明确95598电力客户服务热线的督办职能,建立95598服务调度职能与急修业务联动机制,及时处理用电需求,提升服务满意度。

消息树

武陟县电业局 学雷锋活动受表彰

本报讯 3月27日,在武陟县学雷锋暨文明单位创建推进会上,武陟县电业局被授予2012年度武陟县学雷锋活动先进单位,2名员工被授予学雷锋先进个人。

近年来,该局大力弘扬雷锋精神,把学雷锋活动作为主动服务客户、履行社会责任、增强员工爱心意识的一项重要工作来抓。在服务客户用电工作中,该局认真践行“你用电 我用心”的服务理念,建成投运了武陟县首座用电自助缴费营业厅,在城乡设立了40个社会化电费代收点,为群众提供了方便、快捷的用电缴费服务;成立了河南电力共产党员服务队和电力阳光青年志愿者服务队,开展了“迎峰度夏献爱心、百村万户送真情”“抗旱服务保供电”等活动;组织党员和青年志愿者义务为社会困难群体检修线路、维修电器,服务群众抗旱生产。

在诚信履责中,该局捐资10万元成立了武陟县首家以企业冠名的“电业慈善光明基金”,组织开展了“迎峰度冬献爱心、情暖武陟孤残”“温暖2012,电业献爱心”“情暖农家”等活动。自2011年以来,该局有3153名员工参与到学雷锋活动中,捐献爱心款33.583万元,为14名社会大病患者和学子捐献爱心款,为社会福利院61名孤寡老人和儿童捐赠保暖内衣,为300名社会孤寡老人捐赠棉衣、棉被,为1191名群众捐赠生活物资,让他们感受到了企业的关心和温暖。(王向阳)



3月28日,位于沁阳市常平乡牛笔嘴村最高山头上的电杆组立完成。近年来,常平乡大力发展旅游项目,人民生活水平显著提高,用电量也大幅度提高,原有的线路老化严重,已不能满足山区群众的用电需求。针对这一情况,3月16日,沁阳市电业局组织人员对原有的35千伏水平线进行改造,共更换电杆4基,安装各类金具20余套,更换导线300余米,圆满完成了山区线路改造工程。李海洲 摄



电力春检忙 供电有保障

本报通讯员 李晓光 摄影报道

为了确保电网安全稳定运行,为电网迎峰度夏打下坚实基础,近期,焦作供电公司利用春季用电负荷较低的有利时机对电力设备及线路进行集中检修。

3月25日,笔者分别在该公司110千伏北郊变电站、牛庄变电站和10千伏雪莲线等检修现场发现,每个操作环节都有严密的操作规程,每个作业现场都体现了科学化和规范化的管理水准。经了解,为了确保春季检修工作取得实效,该公司出台和完善了《电力设备缺陷汇报制度》《应急抢修管理办法》等规定,重点完善特殊方式、过渡方式、检修方式等非正常方式下的安全预控措施,组织各专业人员认真编制春季检修预试工作计划,集中时间安排各类检修预试工作。同时,该公司结合以往春季电网运行特点和电力设备健康周期,认真梳理工作中存在的薄弱环节和安全隐患,提前制订检修预试计划,规范检修作业标准,明确检修重点,对存在的隐患进行有的放矢地整改,并逐一核对落实。

在牛庄变电站GIS设备改造现场,该公司变电检修专业负责人赵小根介绍:“设备的检修和改造不仅能够有效抵御外力带来的侵害,还为电力设备的健康运行和电网的安全稳定打下坚实的基础。”(本栏照片均为春检现场)



倾情农电二十载

——记焦作供电公司营销部副主任刘敏

本报通讯员 焦供新

从事农电工作20年来,他曾在县级供电企业工作多年,积累了有关生产、营销、管理、集体企业等方面的经验,并先后荣获焦作市劳动模范等称号。两年来,在他的努力下,焦作供电公司共创建国家电网公司标准化示范供电所3个,省电力公司标准化标杆供电所2个;创国家电网公司、省电力公司农电典型管理经验六项;创建省级科技进步先进(县)供电企业1个;创建电气化县4个、电气化乡(镇)25个,实现电气化县、电气化乡(镇)建设“满堂红”;农电整体素质三年提升工程

护管理、变电站二次安装工程到远动工程,他挥洒过汗水;从变电站、供电所到配电台区,处处留下他的足迹。2011年,他从县级供电企业调到焦作供电公司工作,工作舞台虽然变大了,但工作责任也更大了,对工作及个人能力的要求也更高了。正是凭借自己对农电工作的这份感情和执着,他很快找准职责定位,适应了新的工作方式,并迅速进入角色。

在工作中,他抓住省电力公司农电整体素质三年提升工程的机遇,提出十八项小工程和“一县一品”“一县一策”等做法,以此为载体,切实督促各县级供电企业解决在生产、经营、管理中遇到的突出问题;策划开展农电“标杆群”创建活动,营造农电工作“争创标杆、互为标杆、携手共进”的发展氛围,争取实现农电工作“亮点纷呈、群星灿烂”的效应,从而助推农电管理整体再上新台阶。

2011年,为保证修武县电业

局城关供电所顺利通过国家电网公司标准化示范供电所的考评验收,他带领专责人员数次到现场进行检查督导,从设备缺陷到记录台账,从办公环境到工作流程,严格对照标准抓落实,确保了较好的验收效果。2011年年底,他负责农电整体素质三年提升工程方案的编制和组织会审工作,广泛征求各县级供电企业和有关部门的意见,并针对焦作农电工作的特点,延伸开展一些小工程、小项目,从而确保方案切合实际,可操作性强,实施后能取得明显的成效。

在成绩和荣誉面前,刘敏没有沾沾自喜,安于现状,而是以一种不骄不躁、脚踏实地的工作态度继续为农电事业作出新的贡献。

风采录

焦作供电信息

焦作供电公司 开展春季消防演练活动

本报讯 3月24日,焦作供电公司光源输电新河项目部、工程部和清化项目部的60多名职工,开展了一场以“树消防意识、防消防隐患”为主题的春季消防演练活动,使广大职工在接受消防安全教育的同时提高消防技能,掌握了火灾应对技巧和火海逃生的本领。

当日9时,随着一阵急促的哨声,60多名职工快速冲进堆满塔材和施工材料的空旷区,整齐地分四路纵队站好,消防演练正式拉开序幕。在演练总指挥宣布了演练程序,安全员宣读了演练纪律和注意事项后,演练现场燃起了熊熊火焰,这时老天好像有意考验本次演练效果,一阵北风卷着尘土呼啸而来,火借风势烧得更旺了。为了保证职工的安全,演练总指挥迅速把队伍转移到上风头,同时也借机向大家介绍了春季风力变化的特点。灭火演练开始后,60多名职工拿起灭火器分三批进行了实际操作。

随后,该公司安监部有关负责人向大家讲解了家庭防火和火海逃生的基本要领,并要求切实防范清明节前后因山火引起的输电线路故障。(冯绍林)

一线传真

修武县电业局 “义诊”服务赢赞誉

本报讯 “感谢电业局的工作人员为厂里及时排除安全隐患,避免设备发生故障。”3月27日,修武县顾氏皮毛有限公司经理对修武县电业局的工作人员表示感谢。

为加强客户春季用电安全管理,保障客户用电安全,自3月20日起,修武县电业局组织专业技术人员走进企业开展用电设施安全隐患专项“义诊”活动。此次“义诊”主要针对部分企业安全生产意识、自我安全防范能力相对薄弱,对安全用电心存侥幸等特点,按照安全用电相关规定,重点对客户的电源配置、配电设施、自备应急电源、电能计量装置、负荷管理装置、安全制度和应急预案等情况进行认真梳理和排查,对检查出的问题分类进行整理、汇总,书面通知客户定期进行整改,并为客户制订整改方案,帮助客户规范用电管理,防范安全风险。在“义诊”过程中,工作人员还与客户进行零距离沟通、交流,认真了解企业的发展计划及用电需求,征求企业的用电建议,现场解答客户在电气运行上遇到的问题,指导客户节能降耗,提高安全用电和科学用电水平。

截至目前,该局已累计“义诊”企业21家,排除事故隐患10余处,提出指导意见16条,受到了客户的一致赞誉。(李建祥)

温县供电公司 明察暗访抓行风

本报讯 3月28日,温县供电公司陈家沟供电所营业厅里来了几位“特殊”的客人,他们不像其他客户一样直奔营业柜台缴费或找营业厅工作人员进行咨询,而是手拿照相机来到电价公示栏、便民服务箱前,边看边拍边“挑剔”。原来,这是该公司监察审计部和问责办联合针对各供电所营业窗口开展的一次明察暗访活动。

为打造群众满意基层服务窗口,温县供电公司在日常工作中采取了多项措施。一是经常性开展自查自纠活动。该公司问责办经常开展模拟报修、突击检查和抽查活动,将各基层单位的考核评分纳入月度综合考核中,并与奖金直接挂钩。同时,该公司要求各基层窗口单位重点在电能质量、故障报修、电费电价、计量装置、业扩报装和服务行为六个方面进行自查自纠,确保供电服务十项承诺兑现率达到100%。二是聘请社会监督员,加强外部监督。该公司聘请社会监督员不定时、不定点对营业服务窗口进行明察暗访,对服务环境、服务效率、服务态度等进行综合评分。三是进一步完善故障报修服务功能。该公司认真兑现“十分钟经济服务圈”和“三十分钟经济服务圈”的承诺,为城乡居民及生产客户提供全天候、全方位、全过程的专业化服务,让客户真正体验到服务无忧、配件无忧、抢修无忧、资源无忧和诚信无忧,实现“双内疚”和“双感动”。四是树立标杆,典型引领。该公司注重挖掘先进典型,积极推广典型的做法和经验,充分发挥典型引领的示范、导向和辐射作用,使好的做得更好,差的迎头赶上,从而提升整体服务形象和水平。五是积极开展阳光服务、微笑服务、规范服务、廉洁服务、实效服务。该公司通过开展供电营业窗口着装、行为、语言等软硬件建设评级,全力打造全省统一规范的窗口服务新形象,使服务质量和客户满意度得到进一步提升。

(李云霞)

孟州市电力公司 “四查四盯”保平安

本报讯 3月28日,笔者从孟州市电力公司获悉,该局通过实行“四查四盯”措施,不断加大安全稽查力度,紧盯生产现场和春检作业现场,确保电网安全、和谐运行,取得了良好的效果。

“四查”:一查电网升级改造施工现场和春检作业现场的安全措施落实是否到位,特别是对施工作业前各项准备工作以及对每项施工作业前的施工方案和安全工器具的准备情况进行检查,切实做好现场施工人员的安全生产教育;二查“两穿一戴”(穿工作服、穿绝缘鞋、戴安全帽)和标准化作业的开展情况,对工作中的安全行为和穿着进行检查,并坚持对现场标准化作业的开展情况进行检查,以规范作业行为,切实做到“三不伤害”,确保作业现场安全;三查“两票一单”,对各项施工作业中的工作票、操作票、派工单进行检查,严查无票、搭票作业,对其合格情况进行严密审查,从而全面提升施工单位“两票一单”的安全合格率;四查工作作风,该公司以严肃劳动纪律为起点,大力整治春检工作中的“庸、懒、散”现象,迅速遏制危及工作安全的不良之风,整顿不良风气,激发广大员工积极向上的工作热情,以良好的工作状态投入到各项工作中去。

“四盯”:一盯设备,加强工作人员对全市十七座变电站设备和输电、配电线路的巡视力度,并增加巡视次数,对巡视中发现的缺陷做到及时上报,组织有关人员认真消缺;二盯隐患,对影响人身和设备的重大隐患实行安全大排查,对线路防护区内的树障和影响线路运行的隐患及时进行消除,对不能及时处理的隐患下达安全通知书,做到限期整改;三盯现场,安全监察部组织人员对生产现场和检修施工现场进行全方位、全过程的跟踪拍摄,多层次盯住作业现场,发现违章行为及时纠正,从而杜绝作业现场不安全因素的发生。四盯思想,该公司狠抓安全思想教育,利用班前会对施工人员进行安全知识培训,引导员工牢固树立“安全第一”的思想,加强岗位作业规范检查,进一步规范员工的作业行为。

同时,该公司还针对节日期间员工思想容易受影响等情况,及时了解员工的家庭状况和心声,避免员工将不良情绪带到工作中去,及时化解思想矛盾,为安全生产奠定了基础。(席松奇)