焦作日报
Urban rural financial weekly
2013年10月14日 星期一
第 129 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
编 辑：刘会琴
组 版：张 震
校 对：张 苗
周刊热线：3392410

06

焦作供电信息

满意，写在客户心中

——焦作供电公司优质服务工作纪实

本报通讯员 焦供宣

10月9日，焦作供电公司“走百企进万家，倾听百姓心声，提升供电服务水平”客户大走访活动进行阶段总结，汇总梳理收集到的客户意见和建议。这是该公司实施“打造服务品牌，提升服务品质”客户满意工程的一个缩影。

要想让客户满意，必须从客户不满意的事情抓起

在优质服务工作中，该公司叫响了三句话：谁砸企业的牌子，企业就砸谁的饭碗；谁对不起客户，企业就对不起谁；谁给企业脸上抹黑，就坚决处理谁。

为缩短故障停电时间，该公司率先在全省供电系统实施“6个180秒”应急服务流程，要求职工在接到客户因电网异常和故障保修申请后，必须在规定的极短时间内，完成反应、应对、告知、协调、走访、反馈的全过程。针对客户反映的95598电话接入难的问题，该公司设置新入职大学生座席和领导专家座席工作机制，充实热线力量，使服务热线人工接听率保持在99.6%以上。同时，该公司推行95598服务热线录音质检制度，每周针对录音存在的问题进行分析，现场点评，切实增强服务人员的服务意识，提升服务水平。该公司还推行“神秘人”制度，聘请社会人员对该公司的服务工作进行明察暗访，通过评价考核，促进供电服务和行风建设水平不断提升。

要想让客户满意，必须从客户关心的问题改起

该公司把群众关心的热点、难点、焦点问题作为突破口，不断寻求解决途径，使难点不难、热点降温。

多年来，焦作城区厂矿企业由于外迁或倒闭等原因，遗留了大量无人维护管理的配电台区和老旧线路，存在着设备老化、线路布局不合理、供电可靠性差等诸多问题和隐患。该公司进行实地调查之后，向市委、市政府主要领导进行专题汇报。今年年初，城市配电网建设与改造工程被列为我市2013年十大建设工程之一，市政府出台《城市电力公用事业附加费征收使用管理办法》，明确规定城市公用事业附加费支出，在优先保证城市路灯电费支出后，余额全部用于城市公用电力设施建设与改造，并委托供电公司负责具体实施，受到了广大群众的交口称赞。

针对部分大客户普遍关注电网电压和供电质量这一问题，9月23日至9月30日，该公司邀请河南电科院电能质量专家，深入部分企业大客户，讲解了电网安全运行原理、电力设备技术规范，并对影响客户正常生产用电的问题进行分析，提出具体的解决方案。

要想让客户满意，必须有完善的制度做保障

该公司经过摸索，建立了一套以“责任制为核心，同步管理为主线，规范化、制度化为特征，客户满意为标准”的优质服务常态运行机制。

该公司在借鉴安全生产百日考核的基础上，创新性地出台了优质服务百日考核机制。9月30日，该公司出台了《优质服务奖惩规定》，正式启动优质服务百日考核机制，把优质服务和安全生产工作同安排、同部署、同考核、同奖惩，在实现优质服务百日纪录时和安全生产百日一样实施奖励，对发生影响企业品牌形象的服务事件进行处罚，确保服务质量和效率不断提升。

该公司制定了《工作责任簿》，对全市所有城区专变、配电台区、及高低压线路，全部实行户籍化、专人化、动态化、跟踪化的运行维护与故障修复，执行周通报、月公布的考核制度，提高设备运行管理水平和供电服务水平。

要想让客户满意，必须把服务交给客户评说

该公司领导班子有这样一个统一的认识：民心才是最真实的评价标准，满意不满意，必须让客户自己来评说。

迎峰度夏工作一结束，该公司立即深入开展“走百企进万家、倾听百姓心声、提升供电服务水平”客户大走访活动，从公司领导、中层干部到基层客户经理，全员深入企事业单位、政府机关、重要用户、工矿企业、专变用户及商业用户，向广大电力客户发放征求意见表，与客户促膝交谈，了解客户生产、用电情况及电力需求。该公司还为客户提供了含邮资的信封，客户无记名填表，通过邮寄的方式反馈结果，保证了意见和建议的真实性和客观性。目前，该公司正在着手对客户的意见和建议进行梳理汇总，进行彻底整改。

赠人玫瑰，手留余香。焦作供电公司紧紧围绕“客户满意”做文章，用实际行动拉近了和客户之间的距离，密切了与客户的血肉联系，得到了客户的理解和社会的认可，也为企业赢得了更为广阔的发展空间。该公司已经连续五年获得焦作市行风评议公共服务行业第一名。去年9月份，焦作市被确定为河南省唯一一家电力需求侧管理综合试点建设城市。

焦作供电公司

启动优质服务百日考核机制

本报讯（通讯员**李晓光**）近日，焦作供电公司优质服务百日考核机制正式启动，在全面借鉴安全生产百日考核的基础上，依据国网公司“大安全”相关要求，创新性地提出优质服务百日安全思路。这是该公司着力转变作风、提高工作效率、提升服务水平的创新举措，也是强化三个建设，推动企业发展再上新台阶的重要手段。

为了建立供电优质服务长效运行工作机制，该公司制定了《优质服务奖惩规定》，对公共服务行业行风评议名次、上级单位优质服务事件通报批评等情况进行界定，对每实现优质服务100天制定了奖励规定，对于发生的重大、特大等服务事件制定了处罚规定。

该公司进一步细化优质服务流程，明确人员责任，形成标准清晰、奖惩分明的优质服务管理、考核体系，充分调动全体干部职工投身优质服务工作的积极性和主动性，不断提升优质服务整体水平。该公司要求各单位、各部门迅速转变观念，增强大局意识、责任意识，始终坚持从全局利益出发，去考虑工作和处理问题，深化为民服务，努力打造“你用电，我用心”的优质服务品牌，为客户提供优质、方便、规范、真诚的供电服务，把优质服务百日和安全生产百日工作同安排、同部署、同考核、同奖惩，不断提升服务质量和效率，确保优质服务长周期运行纪录。

武陟县电业局

竭诚服务秋灌保生产

本报讯（通讯员**王向阳**）10月6日至7日，武陟县电业局用电服务人员，放弃休息时间，规划架设抗旱临时线路，解决武陟县乔庙乡冯丈、商村等4个河灌村抗旱浇灌用电问题。

该局采取“三到位”措施，确保秋种生产用电无忧，一是准备到位，利用秋查秋检之机提前对抗旱电力设施进行检修和维护，结合县域农业生产实际，及时恢复投运秋收期间停运的抗旱配电设施，确保浇灌用电可靠充足供应；二是服务到位，加强95598服务值班，在为群众提供全天24小时抗旱浇灌用电故障报修、咨询的基础上，安排15支党员服务队和150名抗旱保电服务人员，深入田间地头，解决群众抗旱用电困难，义务帮助抗旱浇灌；三是保障到位，提升抗旱用电应急保障能力，细化抗旱供电设备事故处理预案，加强抗旱应急物资储备供应，确保发生停电事故时，能够在最短时间内恢复供电。同时，针对夏季以来天气干旱少雨，黄河来水不足造成的河灌区浇灌困难等问题，该局架设临时抗旱线路2400余米，确保群众秋灌的正常开展。

修武县电业局

倾听三种声音 提升服务水平

本报讯（通讯员**修供轩**）近期，为深入开展“走百企进万家、倾听百姓心声、提升供电服务水平”主题活动，修武县电业局积极探索服务方式，通过对广大客户和社会各界开展意见和建议征集，进一步拓宽服务渠道，完善服务机制，提升服务能力。

该局倾听群众心声，通过在营业厅发放调查表、对客户座谈走访、微博征集意见等方式，收集客户意见，倾听客户心声，针对客户在用电过程中出现的问题和建议，认真梳理，按专业和部门职能进行分析、整改，并将整改情况告知客户，逐一进行回访，确保客户满意率达100%；倾听企业需求，对产业集聚区、大客户供用电情况进行分片走访，通过采取制订应急预案、加强负荷监控、细化服务内容等多种措施，重点检查客户的供电线路及供用电设备和突发事件供电应急预案等工作准备情况，延伸服务内容，调整服务结构，提高服务质量，确保企业可靠用电；倾听政商诉求，围绕县域经济发展实际，结合当前供电形势、电价调整政策及国家电网新“三个十条”等有关内容，不断加强与政府、行政事业部门的交流，及时了解优质服务和行风建设工作中存在的问题，促进县域经济持续稳定发展，同时建立需求侧分析制度，针对电力需求侧供需进行分析，准确掌握负荷情况，随时进行可控调节。

孟州市电力公司

服务秋种 助农生产

本报讯（通讯员**席松奇**）10月9日至11日，孟州市电力公司组织260名95598送光明服务队员，深入所辖11个乡镇办事处，对所辖供电区内3860台农灌水泵和农灌用电设施进行了一次专项检查维护，从而确保农民在秋种秋灌期间用电无忧，给力农业丰产增收。

进入10月，该公司及早谋划和全力确保农民秋种秋灌用电，制订秋季农业生产供电预案，把电网负荷重点向农业生产倾斜，优先保证农村生产用电，同时及时组织13支95598送光明服务小分队，对该市农用高低压线路及变压器进行全方位巡视、检查、维护和检修，及时处理设备安全隐患。该公司还根据不同的用电情况，制订错峰避峰应急处理预案，引导农民多用低谷电，最大限度地提高电力利用效能，维护好农业生产的供用电秩序。

在此基础上，该公司针对当前农民用电架线接电多的特点，采取出动宣传车、发放宣传单等多种有效形式，加大对安全用电的宣传力度，让农民掌握安全用电知识，促进用电安全和谐。同时，该公司还加强抢修工作，实行全天24小时周到服务，提供人员、车辆、备品备件、快速抢修“四到位”服务，全力服务农业生产。

截至目前，该公司在服务秋种秋灌工作中，共消除设备安全隐患及缺陷21处，发放各种宣传资料3500份，受到了老百姓的欢迎。

博爱县电业局

备战“红叶节”保电工作

本报讯（通讯员**崔红玲**）近日，博爱县电业局输电部组织人员对35千伏青寨线进行特巡，消除隐患2处。这是该局做好“红叶节”保电工作的一个剪影。

“青天河·红叶海·红动中国”焦作“红叶节”将于10月15日在青天河景区盛大开幕，2013第二届青天河网络“红叶节”也将由大雁旅游网领衔开启。该局提前筹谋，积极备战，出台“红叶节”保电方案与应急预案，明晰保电责任，落实到岗到人；组织力量对青天河涉及的线路、台区进行“拉网式”特巡，对不安全因素及隐患及时消缺、整改；开展景区保电“金点子”征集工作，引导干部职工结合工作经验，以景区保电为主题提出意见与建议；以某条线路或某个台区突发故障为背景，组织开展实战演练，增强职工的协作意识，提升应急处置能力。据了解，在“红叶节”期间，该局将安排服务队全程守护，确保在第一时间消除用电隐患，处理用电故障，受理临时用电需求。

莫道桑榆晚 为霞尚满天

功夫达人

今年10月份是全国第四个“敬老月”。新修订的《中华人民共和国老年人权益保障法》将每年的农历九月初九确定为我国的老年节。10月9日上午，焦作供电公司老年节系列体育活动拉开帷幕，来自焦作供电系统的430余名离退休职工参加了健步走、放风筝、抖空竹、太极拳、地掷球、门球、腰鼓等八个大项的比赛。

该公司对生活区的门球场、地掷球场重新进行了整修完善，并安装了护栏，把四个家属区的老年活动室装修一新，还专门增加了活动经费，使老年太极拳队、腰鼓队、门球队、地掷球队、合唱队、交响乐团、书法、美术、摄影等10多个文艺组织能够经常性举办活动。该公司退休工人秦希尧激动地说：“企业时刻关心着我们的冷暖，我们也时刻关注着公司的发展变化，感觉自己始终没有离开企业这个大家庭。”老职工们不忘企业的关爱，主动和年轻职工帮扶结对，对他们进行安全、技术等方面的培训，为提高青年职工的业务素质起到了积极的作用。去年3月份，该公司荣获国家电网公司离退休管理先进单位称号。

本报通讯员 乔 桥 李晓光 摄影报道

抖空竹

龙飞凤舞

步调一致

一线传真

温县供电公司

“三集中”活动拉开序幕

本报讯（通讯员**李云霞**）10月12日，温县供电公司对“三集中”活动进行安排部署。

为解决基层党组织中存在的党员“空挂”、党组织“空壳”、党内统计系统失真等问题，按照“党要管党，从严治党”的要求，中共温县县委组织部10月份以来在全县大力开展以集中理顺党员组织关系、集中优化党组织设置和集中校正党内统计系统为主要内容的“三集中”活动。温县供电公司严格按照上级党组织要求，及时安排活动开展，并强调了活动的目的、意义、主要任务、实施办法、注意事项等。

在下一步工作中，该公司一是集中理顺党员组织关系，由基层党支部对党员进行登记，填写党员基本情况统计表，给党员发放党员基本情况登记表，党组织采集基本信息，并确认无误后，报县委组织部备案；二是集中优化组织设置，根据党员登记情况，提出需要撤、建、并、转的党组织名单，对设置不合理、党员数不符合建立党组织要求、不能有效发挥作用的基层党组织，及时撤销、合并和调整，对党员3人以上、应建未建党组织的，采取单独建、联合建、挂靠建等形式，加大组建力度，确保全覆盖；三是集中校正党内统计系统，根据基层党支部党员登记、理顺组织关系、党组织优化设置等基本情况，按照新设置后的党组织情况，对党内统计系统进行认真更新完善，确保与实际情况信息一致，保证党内统计系统能正常发挥作用，同时将党员档案按照党支部或音序等排列法统一保存，便于查找。

“三集中”活动结束后，该公司党委将采取走访、座谈、抽查、互查等方式，对“三集中”活动开展情况进行检查验收，同时建立定期更新维护党内系统、整理党员档案、外出党员定期联系等制度，建立长效机制。

媒体关注武陟县电业局抗旱保电工作

本报讯（通讯员**王向阳**）10月12日，《大河报》、武陟电视台记者分别深入武陟县三阳乡姜毛庄、后刘庄等地，就武陟县电业局服务秋播抗旱保供电工作进行采访。

针对近期降水持续偏少出现的严重旱情，我省发布气象干旱橙色预警，其中武陟县位于受旱最严重的特旱地区。针对出现的旱情，武陟县电业局结合当地农业生产实际，及时启动了抗旱保电专项行动，实行领导小组包供电所，供电所包村，专业班包台区，农电工包井台抗旱保电四级工作机制，实时跟踪掌握灌溉负荷、气候变化情况，分析预测抗旱用电需求，合理安排运行方式，及时调整110千伏陟杜线等电网计划检修项目，服务抗旱生产；加强抗旱应急物资储备，按照急事急办、特事特办的原则，确保抗旱供电工作快速响应、处置及时，确保不因供电问题影响农民电灌抗旱；配备抢修车辆和物资，组织15支服务队和150名抗旱服务人员深入田间地头，现场解决群众用电故障，服务困难群众生产浇灌；实行供电服务窗口无周休和抢修保电全天24小时值班制度，发放2万余份供电服务联系卡，畅通报修渠道，主动接受群众监督，确保秋播生产用电无忧。同时，针对该县乔庙等河灌区因来水减少出现的浇灌难题，该局紧急架设抗旱临时线路2400余米，确保生产顺利开展。

“有了井井通后方便得很，天再旱也不害怕浇不成地。缴过钱来这拿卡一刷，就能浇了。”武陟县后刘庄村群众咎顺利在接受电视台采访时说。

沁阳市电业局：汩汩清泉润心田

本报讯（通讯员**李海洲、张小飞**）“真是太感谢你们了，有你们的帮忙，俺家的地才能这么快浇上水。”10月10日一大早，沁阳市柏香供电所来了一位60多岁“客人”，非要当面感谢供电所的员工武权利。

原来，柏香镇贺村村民张建设前两天刚播种完小麦，准备浇地的时候，却发现浇地用的水泵怎么也不转圈，以前用都是好好的，这可愁坏了张老汉。

想来想去，估计是电出问题了。于是，张老汉赶忙跑到家里，翻出了前些日子沁阳市电业局发给他的“连心卡”，上面写有包片人和电话号码。张老汉抱着试试看的心理，打通了包片人武权利的电话。

接到电话后，武权利骑上摩托车就来到了张老汉的地头，经过仔细检查，发现停电的原因是地头那棵大杨树的树枝碰到了线路，引起线路跳闸。

查明原因后，武权利让张老汉在地头等着，自己跑回去拿了脚扣、腰带，带上锯子爬上了树，把碰到线路的树枝全部都给锯断，不让那些树枝再“触电”。经过20多分钟的处理，那些碍事的树枝终于不再碍事了，刘老汉的水泵转了起来，汩汩清泉流到了久违的麦田里。