

焦作供电公司

多措并举为电网迎峰度冬护航

本报讯 10月18日，焦作供电公司对客户大走访活动中部分客户提出的意见和建议及秋检秋查工作中发现的问题进行汇总，认真梳理各项工作中存在的短板，并进行全面、彻底地整改，为电网迎峰度冬各项作业提供决策依据，确保焦作电网在迎峰度冬期间安全稳定运行。

该公司针对焦作地区用电负荷特点，全面总结迎峰度夏期间电网运行经验，充分考虑焦作电网的薄弱环节，制订应急预案，做到早谋划、早行动，确保电网安全度冬。针对焦作地区双环网架结构及局部运行方式的薄弱环节，该公司对电网整体供电能力予以剖析，制定调度运行控制措施，提出规避电网运行风险的建议；结合变电站运维、扩建情况分六县市及市区负荷平衡情况，预测2013年冬季期间电力平衡的总体形势，为保证度冬期间电力平稳供应做好多方面

的保障工作；针对以往春节期间地区最大负荷及市区配网、农网“卡脖子”情况进行分析，为进一步确保焦作地区安全、可靠供电做好节日保障工作；加强电网危险点分析和预控，根据实际开展迎峰度冬反事故演练，有效规避电网运行风险，提高对通道线路故障下的应急处理能力。

此外，在做好自身安全检查工作的同时，该公司结合在客户走访中收集到的意见和建议，把客户安全用电放在重要位置来抓，将迎峰度冬检查延伸到客户，检查的重点放在用电设备上，主动登门为客户送技术、送安全；帮助客户全面查找安全隐患、寻找事故苗头，对存在缺陷的设备向客户下达限期整改通知书，并跟踪其整改情况，将事故消灭在萌芽状态，为客户冬季安全用电和电网安全生产打下坚实的基础。

（刘思光）

优质服务打造电力品牌

焦作供电公司 查找短板 提升服务

本报讯 “看了央视《焦点访谈》栏目曝光的两起服务事件后，对我们的触动很大，我们要从中吸取教训，确保服务规范、到位。”近日，焦作供电公司民主路营业厅主管刘伟芳说。10月14日至16日，该公司组织员工学习了有关优质服务的规章制度，深刻吸取教训，坚决杜绝“门难进、脸难看、证难办”的工作作风。

该公司要求各单位在学习过程中要围绕“强化供电服务 确保客户满意”这个主题，认真组织讨论，对照查找服务工作中存在的“短板”，特别在业扩报装制度的执行、客户资料一次性告知、客户受电工程办理、分布式电源上网办理效率、窗口服务行为规范、首问负责制、投诉举报处理、抢修工作时限、95598知晓度宣传等方面，深刻反思存在的问题，积极加以规范整改，真正把用电客户放在心上，转变服务理念，学会换位思考。同时，该公司要求营业及电费专业、郊区分中心、新区分中心要以供电所、营业厅为单位组织学习，并在学习结束后写出心得体会。

据了解，该公司营销部和纪委将联合持续开展暗访活动，对国家电网公司、省电力公司要求的重点环节和本次会议传达落实情况情况进行监督检查。对发生与央视曝光类似的服务不规范现象，该公司将严肃追究相关人员责任，确保供电服务质量。

（刘思光）

焦作供电信息

全力以赴 抗旱保电

本报讯 10月14日，我市气象部门抓住有利天气时机，成功实施了人工增雨作业，在一定程度上缓解了旱情。焦作供电公司利用此次增雨作业的有利时机，组织抗旱保电服务队深入田间地头开展保电工作。

“不能用湿手触碰电力设备，在潮湿的天气下，更应该注意安全用电。”10月15日，笔者在武陟县大虹桥乡大虹桥村看到，电力员工一边帮助农户灌溉，一边向他们讲解机井电力设备的安全注意事项。为了有效缓解当前旱情，焦作供电公司一方面加强电网调度运行管理，对重点设备进行特巡、夜巡，并由安全质量监察部、营销部、运维检修部等部门组成巡查督导小组，开展安全监督检查，层层落实责任；另一方面，与当地气象部门加强联系，预测抗旱保电负荷，合理安排电网运行方式，并采取新增临时抗旱台区、延伸低压线路、架设临时线路等方式，解决抗旱保电的薄弱环节，全力以赴确保抗旱保电工作落到实处。

目前，该公司已组织抗旱保电服务队83个，出动服务人员5432人次，累计配合灌溉农田221.39万亩。

（李晓光）

首个员工心理咨询室启用

本报讯 近日，焦作供电公司首个员工心理咨询室正式启用，并聘请持有国家心理咨询师资格证书的专业人员，运用心理学及相关知识和方法，为需要帮助的员工提供帮助、启发和教育，解决他们在工作、学习、生活等方面出现的心理问题，从而使这些员工更好地适应环境，保证身心健康。

一直以来，焦作供电公司积极倡导“快乐工作，健康生活”的理念，稳步推进员工心理资本提升工程，不断提升员工的身心健康水平，使员工的工作效能、生活品质得到提升，并优化、改善员工和组织之间的合作伙伴关系。据该公司有关负责人介绍，开设员工心理咨询室，是公司扎实落实“四个关爱”的具体体现，也是公司坚持贴近中心促发展、贴近职工办实事、贴近基层搞服务，把组织的温暖送到员工心坎上的一项重要举措。咨询室依托内外部的心理咨询团队进行团队辅导，将心理辅导、咨询列为员工的常态“精神福利”，减轻员工心理和精神上的压力，进一步提升员工的心理素质，化解员工在工作、学习、生活中出现的心理矛盾，减轻心理压力，促进身心健康，营造企业与员工共同发展的良好氛围。

据了解，该心理咨询室将为员工提供心理成长咨询、心理适应咨询和心理障碍咨询。针对正常健康、无明显心理冲突的求询者，帮助其更好地认识自己，扬长避短，充分发挥潜能，从而提高工作与生活品质；针对在工作、生活中有各种烦恼，有明显心理矛盾和障碍的求询者，帮助其排除心理困扰，减轻心理压力，增强调适能力；针对患有某种心理健康疾病，影响了正常工作与生活的求询者，通过心理咨询和治疗，帮助其克服心理障碍，恢复心理健康。

（刘思光）

温县供电公司 积极备战冬季用电高峰

本报讯 “我们要精心组织、全力以赴，确保迎峰度冬期间全县生产生活安全稳定用电。”10月17日，在温县供电公司召开的中层以上干部会议上，该公司董事长、总经理高庆祥对迎峰度冬工作进行再安排、再部署、再落实，确保电网安全度冬和群众可靠用电。

受工业发展、项目建设、居民生产生活等多种因素拉动，温县电网供电量逐年稳步攀升，2013年迎峰度夏期间日供电量四创新高，最大负荷达20.24万千瓦，同比增长14.9%，预计今年冬季最高用电负荷将达到18万千瓦左右。为此，温县供电公司多措并举，积极备战冬季用电高峰。

一是认真开展度冬形势分析。该公司制订了详细的工作方案和应急预案，做好电网发生覆冰、舞动、污闪的预防工作，做好突发事件的应急抢修准备工作，全方位做好电力保障工作，积极营造和谐的供用电环境。二是扎实开展秋季安全大检查。该公司认真践行“一切为了安全、一切服从安全、一切服务安全、一切让位安全”和“人民在心中，安全我先行”的安全管理理念，坚持“员工全参与，管理全方位，责任全覆盖”的工作原则，认真组织单位自查互查和公司督导检查，不放过任何小细节、小隐患，使总体安全局面处于在控、可控、能控状态，安全生产局面进一步优化，电网设备运行更加稳定。三是强壮电网筋骨。该公司实行主网设备稳定运行责任制，不断对设备进行更新改造，今年年初以来，共更换4座35千伏变电站的35千伏隔离刀闸22组；2座35千伏变电站的蓄电池2组；为8条35千伏线路加装了8组避雷器；完成了2条35千伏线路瓷横担更换工作，新增客户配变152台，改造10千伏线路3.815千米，治理低电压台区76个、低电压户3900户，有效保障群众生产生活用电，确保设备健康稳定运行，为电网平稳度冬提供有力保障。

（李云霞）

全力以赴 迎峰度冬

地下电缆出故障 紧急抢修保供电



本报通讯员 乔桥 摄影报道

10月16日4时许，焦作供电公司10千伏丰东线地下电缆出现故障，该公司一边积极调整运行方式，将这条线路所带负荷进行转移，一边组织人员进行抢修。

5时许，抢修人员通过故障测试初步确定了故障发生的大致方位。5时40分，该公司9名抢修人员在龙源世家小区东门口集合完毕。抢修负责人王二红现场填写工作票，经过调度控制中心的电话许可后，抢修工作立即展开。抢修人员在深达3米的电缆沟内克服了通道狭窄、闷热潮湿、施工难度大等困难，连续奋战近20个小时，终于将受损的电缆成功修复。

当天23时32分，这条线路恢复正常供电。



图①为电缆头压接。
图②为检查安全措施。
图③为绝缘试验。

孟州市电力公司 “五结合”促服务水平提升

本报讯 日前，孟州市电力公司组织中层干部及各供电所所长，贯彻落实国家电网公司以“强化窗口供电服务、确保客户满意”为主题的电视电话会议精神，全面安排部署供电服务提升活动。

为更好地提升优质服务水平，提高客户满意度，孟州市电力公司开展了“五结合”活动，号召全员参与、深入发动、强化责任，从而全面提升优质服务水平。一是统一思想，与业务技能学习结合。该公司组织全体员工学习国家电网公司电视电话会议精神，深刻认识供电服务提升的重要性、必要性和紧迫性，加强业务技能学习，提高工作效率，提升服务能力。二是查找不足，与设备安全运行结合。该公司全面、细致梳理各类服务质量问题，找“短板”、查不足、定措施，有效防范服务风险，加大设备维护力度，确保电力设备无缺陷、无故障运行。三是换位思考，与深化优质服务结合。该公司优化内部工作流程，严格执行“首问负责制”，做到“进一个门、找一个人、办所有事”，实现“内转外不转”，同时开展“星级服务评比”“优质服务示范窗口”等活动，从而清除服务“死角”，全面提升服务质量。四是落实责任，与监督考核机制结合。该公司建立明察暗访和优质服务常态监督机制，不定期检查供电服务承诺兑现、故障报修时限到达、业扩报装规范管理，对发现的问题，严格按照监督考核机制处理，切实提高队伍素质，增强服务社会的意识和能力。五是转变作风，与当前重点工作结合。该公司以客户需求为导向，转变工作作风，将度冬保电、“走百企、访万家”等活动重点工作相结合，发放供电服务满意度调查问卷，充分了解用电客户的需求，建立健全集中、统一、精益、高效的管理体系，进一步提升供电服务效率、服务水平和服务质量。

（刘爱娟）

武陟县电业局 视频抓拍 规范行为

本报讯 “自今年7月底利用视频系统对营业窗口日常行为进行抓拍以来，已累计监控111次，下发通报9期，窗口人员的规范服务意识和自觉性都明显增强。”10月15日，武陟县电业局监察部主任王广通介绍。

对营业窗口进行视频抓拍，是该局扎实开展供电服务专项提升工程、加强供电所营业窗口管理、规范服务人员行为、提升为民服务水平的一项创新举措。该局利用9个供电所营业窗口安装的视频监控系统，由应急中心值班人员每天分上午、下午两个时段，采取随时随机、不打招呼、不给提示的方式对营业窗口的日常活动进行抓拍，将抓拍图像在办公自动化系统中进行公示。监察部门根据抓拍的图像，对窗口单位的环境卫生、人员着装、值班到位、行为规范等内容进行检查，对发现的违规行为进行处罚，在持续规范行为、提升服务的同时，通过科技创新了监督手段，降低了监控成本，提升了管控成效。

据了解，该局下一步将继续加大视频抓拍监控范围，从而实现全县15个供电所营业窗口的全覆盖。

（王向阳）

博爱县电业局 确保菜农用电无忧

本报讯 “有电业局这么好的服务做后盾，我们菜农在用电方面根本不用发愁。”10月17日，博爱县孝敬镇留村菜农刘保的蔬菜大棚里的漏电保护器出现故障，经过前去巡查大棚用电隐患的电力职工及时修复后，刘保感慨道。

近年来，博爱县把发展蔬菜规模种植确定为促进全县农业结构调整、助推农业增效、农民增收的一大主导产业来抓。其中，孝敬镇蔬菜种植面积已达3万亩，我市的现代农业示范园区也位于该镇。目前，该镇拥有高标准日光温室2200座、塑料大棚5000座，成为我市最大的无公害蔬菜标准示范基地。针对连日来气温持续走低的情况，博爱县电业局急菜农所急，多措并举服务菜农用电，组建10个隐患排查组，对辖区蔬菜大棚区的线路及设备进行拉网式排查，对老化线路、刀闸及漏电保护器进行更换，并加大对蔬菜供电台区的巡查次数和对漏电保护器的试调次数；共产党员服务队、“红叶”青年志愿者服务队分片包干，深入各蔬菜大棚宣讲安全用电、科学用电及节约用电知识，帮助菜农解决用电难题，深受广大菜农的好评。

（崔红玲）

一线传真

修武县电业局

助力小微企业发展

本报讯 “你们只用了两天时间就为我们更新了厂区的供电线路和控制屏，服务真是及时周到啊！”10月18日，修武县城南光源聚成装饰有限公司总经理范玉保看到送电后飞速运转的机器，握着修武县电业局工作人员的手高兴地说。

随着修武县新农村建设的不断推进，农村小型加工、养殖等小微企业迅速发展。而部分企业为了降低生产成本，忽视了安全用电，存在着少数低压配电设施的低压刀闸外盖破损，保险丝用铜丝、铝线代替等安全隐患。为助力这些小微企业快速发展，为其创造安全的用电环境，该局组织人员实地了解这些小

微企业生产用电的现状和需求，指导其正确、安全地使用用电设备；派出技术人员对企业（兼）职管电人员进行安全技术培训，宣传安全用电知识，提高其安全技能。同时，该局结合小微企业的实际用电情况，指导小微企业合理用电，减少无功损耗，帮助其排除用电故障，并及时更换有问题的配电设施，确保企业用电稳定可靠。

截至目前，该局共上门走访服务小微企业53户，收集意见和建议17条，解决用电问题23个，现场消除安全隐患36处，下达隐患整改通知书3份。

（影子棚）

沁阳市电业局

走访客户不走过场

本报讯 10月15日至17日，沁阳市电业局领导班子成员分别带队到宏达钢铁有限公司、永威安防股份有限公司等企业走访，了解企业的用电需求，征求企业对供电服务的意见和建议。

走访过程中，该局领导与客户就用电业务、有序用电、能效服务、安全用电等方面进行交流座谈，倾听客户对电力供应与服务工作的意见和建议，全力为企业提供良好的供电服务和电力保障，促进供电服务工作有效提升；及时了解企业的生产经营情况、重点项目信息，掌握企业在发展过程中的用电需求，为提前进行电网规

划、调整，尽最大可能满足客户的用电需求做好准备工作。

同时，该局职能部门和全体中层干部还分别到所有企事业单位、政府机关、重要客户、工矿企业、专变客户及商业客户中开展走访活动。走访中，该局工作人员为客户送上《客户意见征求表》，征求客户对电力供应与供电服务工作的意见和建议，针对收集到的意见和建议，及时制定和完善整改措施，明确整改责任和整改时限，重点解决供电服务中的突出问题，防止讲形式、走过场，确保走访活动取得实效。

（王娜）