

优质服务打造电力品牌

图说

电网增容改造 破解供电难题



11月8日13时26分,经过焦作供电公司光源变电分公司员工21天的艰苦奋战,总投资2138万元的220千伏武陟变电站增容改造工程如期投运。至此,制约武陟县产业集聚区发展的供电难题迎刃而解,为武陟经济发展解除了后顾之忧。

面对全市产业集聚区迅猛增长的用电需求,该公司不断加大服务力度,科学预测用电负荷,超前谋划电网建设,为助推地方经济发展提供坚强保障。

走进220千伏武陟变电站施工场地,笔者看到,无论是变压器的吊装、电力线缆的敷设,还是电容器的安装和设备的高压试验等过程,施工人员虽然忙碌,但有条不紊、秩序井然。据该工程负责人王海玲介绍:“虽然最近的阴雨天气影响了工程进度,但我们不断完善和改进施工计划,想方设法加快施工进度,确保了工程如期投运。”

图①②③④为220千伏武陟变电站增容改造施工现场。
本报通讯员 乔桥 摄影报道

修武县电业局 贴心服务 用电无忧

本报讯“老人家,您在家中使用取暖器的时候一定要当心,不用时要注意关掉电源,这样才安全……”11月7日,修武县电业局王屯电管所农电工董晓瑞上门为孤寡老人范来顺检查取暖电器。

为了保障广大群众在冬季安全用电,该局通过走访、召开座谈会、发放宣传册等形式为孤寡老人、军烈属、残疾人以及留守家庭检查用电线路,排查安全隐患,并进行冬季安全用电、节约用电宣传。

此外,该局还把冬季家用电器,如空调、电暖器、电热毯等10余种家用电器使用注意事项编印成小册子,宣传单发放给群众,重点提醒有老人、儿童及特殊家庭增强安全用电意识,提高自我防护能力,确保广大群众安全用电无忧。

截至目前,该局共向群众发放安全用电手册3000余本,义务为320余户群众检修用电设施,营造了良好的安全用电氛围。

(李建强)

孟州市电力公司 打造服务新亮点

本报讯11月7日,孟州市电力公司在开展“走百企进万家、倾听百姓心声、提升供电服务”活动中,通过实施“七心”服务措施,不断改进工作作风,提升服务档次,努力打造服务新亮点。

人企恳谈与客户“交心”。该公司组织党团员服务队深入21家大中型企业,与企业负责人交心,为他们解决用电方面的难题。业务受理对客户“耐心”。该公司工作人员在业务受理过程中要严格执行“首问责任制”,对客户提出的问题积极联系有关部门协调解决,安全供电让客户“放心”。该公司有针对性地对制订事故应急预案,开展反事故演习,及时消除安全隐患。宣传安全让客户“暖心”。工作人员要在业务办理结束后,主动向客户发放“居民阶梯电价”宣传册,详细讲解安全用电常识等,增强客户的安全用电和科学用电意识。电费收取让客户“舒心”。该公司在用电服务部和营业审核窗口推行“上门服务法、情感交流法、宣传回收法”等收费方式,让群众在缴纳电费时感到心情舒畅。感动服务让客户“顺心”、温馨服务让客户“称心”。该公司要求营业大厅工作人员和农电工在服务过程中,要对职业化仪表、服务礼仪、文明用语进行规范化,并以“一张笑脸相迎、一句您好问候、一杯暖茶敬上、一片诚挚工作、一声温馨祝福、一声再见相送”的工作方式,让群众在接受服务时感到顺心、称心。(席松奇)

沁阳市电业局

走访企业 实现双赢

本报讯11月5日,在沁阳市天鹤型材公司的配电室里,沁阳市电业局两名技术人员正在对配电柜进行检查。这是该局开展“走百企进万家”活动中的一幕。

自今年10月中旬起,该局开展了“走百企进万家”活动,积极走访辖区大客户,通过深入交流了解生产经营、用电需求等情况,随时为企业提供技术支持,当好用电企业的“电参谋”“电保姆”,促进供电企业和客户发展实现双赢。

为进一步确保企业冬季生产安全可靠用电,该局组织专业技术人员现场了解企业用电设备运行情况,帮助客户完善用电方案及用电事故应急预案,建立应急管理、事故管理和标准化作业等安全生产管理体系;协助企业检查配电结构、供电设施、安全运行管理模式等,对查出的安全隐患和问题,与客户进行面对面沟通协调,制订整改计划;帮助企业改造、更换存在缺陷的设备,全面排查检测客户的安全工器具,杜绝过期、锈蚀等问题工器具出现,防范电力事故发生,为企业冬季安全可靠用电奠定良好基础。

(王娜)

博爱县电业局

检修线路 排查隐患

本报讯11月7日,博爱县电业局党员服务队深入西庄村、柳庄村、陈范村、狄林村养殖厂检修老化线路,排查用电安全隐患。

近年来,在农技专家的技术帮扶下,博爱县的养殖户日渐增多。针对当前的低温天气,为避免养殖户使用不合格的灯口、导线等取暖设备引发火灾,该局客户服务中、电力调度中心两个共产党员服务队分成10个小分队,分片包干,定期深入所辖区域的养殖厂进行安全用电检查,对容易引发事故的灯口、导线等实行“三路”排查法,即由3个队伍相继检查,确保“每个灯口有人看,每寸导线有人查”,不放过一个安全用电隐患。针对查出的不合格用电线路及设备,及时指导和帮助养殖户负责人进行整改,全面消除安全用电隐患,避免引发安全用电事故。在此基础上,该局通过现场演示、发放宣传册等方式,向养殖户广泛宣传安全用电常识,指导其在确保安全的基础上科学节能,避免引发用电事故。

据了解,自今年10月份以来,该局党员服务队共为养殖户消除用电隐患12处,进行安全用电、科学节电宣讲3000余次。

(崔红玲)

构建坚强电网 助推经济腾飞

——武陟县电业局服务县域经济发展纪实

本报通讯员 王向阳

11月8日,220千伏武陟变电站增容改造工程顺利投运,新增的18万千瓦安变容量将为武陟县社会经济持续发展提供强有力的电力保障,而这也是武陟县电业局构建坚强电网,以电力“引擎”助推县域经济发展转型的缩影。

对接——“八区”建设当先锋

近年来,武陟县大力实施对接中原经济区战略和“八区”建设,推动县域经济发展转型。

“在电网规划上,电业局以县城老城区、产业集聚区、木栾新区和詹店新区建设为中心,重点加强10千伏配网建设,形成以沁北环网、沁南环网、城区环网、东部环网为格局的可靠供电局面,从而为武陟县社会经济发展提供强有力的电力支撑。”结合“八区”建设规划,重新修订的武陟县“十二五”电网发展规划,实现与武陟县经济社会发展的有机衔接,得到了武陟县委、县政府主要领导的高度称赞。

言必行,行必果。该局加大自有资金投入力度,积极争取国债项目资金支持和电网重点工程建设,自2011年以来,累计投入资金2.32亿元,完成了62项35千伏技改工

程,新增、改造和调整台区1049个,新建改造各类高低压线路1380千米,110千伏变电容量实现翻番,35千伏变电站全部实现双电源供电,城区10千伏配网全部实现双电源手拉手供电。

成效显而易见。在两年的时间内,该局变电设备故障率和线路接地跳闸次数分别下降80%和54%,特别是在今年迎峰度夏期间,在最高供电负荷达到32.7万千瓦、单月供电量首次突破1.5亿千瓦时的情况下,实现了供电零拉限和35千伏设备零故障。

突破——创新发展添动力

“企业发展,要有忧患意识。只有坚持创新突破,才能实现持续发展。”面对购电价大幅上调、居民购电电价倒挂造成的政策性亏损,武陟县电业局以科技创新实现发展突破,以挖潜增效弥补政策亏损,保障“八区”建设和电网建设的资金投入。

同时,该局大力实施科技强企战略,建成配网自动化系统,在焦作地区首家实现了调、控、配一体化管理;建成了全网无功优化系统,对52条10千伏线路无功补偿装置进行自动化改造,有效降低线路损耗;建成电能信息采集中心,安装预付费和负荷控制终端1687台,降低管理运行成本。同时,该局通过安装设备在线测温、环境温度自动控制

等一系列科技项目,有效提升了设备管控能力和水平。

新技术、新设备的大量应用,对员工素质提出了更高的要求。为此,该局实施全员素质提升“312”工程,开展了职业技能、“双师型”人才等12个专项提升行动,全面提升员工素质。在河南省电力公司举办的各类调考竞赛中,该局11名员工获全省第二名,2人获第四名,1人获第五名,2人获第九名;4名员工被河南省电力公司授予“2012年度技术能手”称号,两名农电工荣获“2012年度优秀农电工”称号。

科技的大应用,素质的大提升,促进了管理的大进步。该局同业对标综合指标排名首次位列焦作六县市局第二名,顺利通过B类新农村电气化县验收。同时,该局把通过科技降损、规范管理、挖潜增效等手段增加的2267万元收入,全部投入电网建设中,确保了“八区”建设重点工程的顺利推进。

服务——心系群众接地气

“只有员工有了爱心,企业才能实现长远发展。”该局局长孙宏伟把培养员工爱心意识作为一项长期工作来抓,成立了“电业慈善光明基金”,开展了“温暖2012电业爱心”和“放飞梦想、阳光助学”等爱心活动,累计捐献爱心款47.1万元,为群众送去了

爱心和温暖,让员工得到了教育和提升,促进了企业供电服务水平的全面提升,该局连续4年保持全省行风评议武陟县公共服务行业第一名,实现了武陟县企业和项目负责人评议职能部门七连冠及2012年河南省行风越级零投诉。

针对群众安全用电意识淡薄等问题,该局连续3年开展“送安全电影下乡”活动,制作发放电力设施保护漫画、购物袋、扑克等13.8万余份,增强了群众的安全用电意识和防护能力;开展“走百企进万家、倾听百姓心声、提升供电服务”活动,征求企业意见和建议,优化服务工作和流程,提升服务水平;在焦作六县市率先打造“十分钟缴费圈”,在县城投入了2个用电自助缴费厅,在城乡设置80个电费社会代收点,让群众享受到了方便、快捷的用电服务。

一分付出,一分回报。该局先后获得了全国“安康杯”竞赛优胜企业、河南省文明单位、河南省“五一”劳动奖状、河南省电力公司“国家电网品牌建设标杆示范单位”、焦作供电公司安全生产5000天先进单位和武陟县服务县域经济发展突出贡献奖等56项县级以上荣誉。

风采录

焦作供电信息

坚持客户导向 提升服务品质

本报讯日前,焦作供电公司接到位于中站工业集聚区的海纳科技公司增容报装的申请后,立即组织中站供电所员工到现场进行勘查,不到一个小时就通过了批复,这是该公司坚持客户导向、优化业扩流程、提升服务品质的有力举措。

为了推行服务标准化、管理精益化的工作理念,该公司以开展供电服务提升工程为抓手,在不断拓宽服务渠道的基础上,着力提升优质服务品质。一方面,该公司逐步完善常态服务机制,深化“客户至上”理念,创新服务方式,简化报装

手续,并加快推进十分钟缴费圈建设,积极推广应用新型缴费方式,切实方便客户办理供电业务。另一方面,该公司充分运用营销稽查监控系统,加强对优质服务全方位、全过程的监督考核,持续加大明察暗访力度,巩固行风评议成果,形成优质服务良性循环机制。

同时,该公司进一步完善与广大客户全方位、多渠道的联络沟通机制,大力宣传供电服务举措,争取支持与理解,营造良好的供电服务环境,为巩固大营销建设成果添砖加瓦。

(李晓光)

优质服务再上新台阶

本报讯“营业大厅工作人员服装统一不统一,服务用语规范不规范,用电宣传幻灯片有没有及时更新……”11月8日,焦作供电公司组织营销部、客户服务部、纪检监察部等相关部门,对窗口单位优质服务工作现场进行了全面突击检查,确保优质服务再上新台阶。

为提升供电服务质量,确保客户满意,该公司结合营业大厅服务品质提升专项活动,以“查找服务短板,改善服务问题”为原则,通过不打招呼、随机抽查的方式,对民主路、太极景园、焦东南路、山阳路等8个所辖营业厅开展了“厅厅互查、厅厅评比”活动,通过突击检

查、人员培训、技能考试等方式,评选出最佳服务窗口和最佳服务能手。同时,该公司在居民客户集中的生活小区、街道办事处设立服务台,开展安全节约用电常识、电量补贴政策宣传等活动,收集居民客户的意见和建议。

据了解,该公司通过开展此次评比活动,及时查找出优质服务中所存在的短板,并对检查出营业大厅的厅容厅貌、人员服务意识、服务行为、业务办理流程、业务技能熟练度等相关问题进行了记录汇总,并通报评比,从而进一步整改和提升营业大厅工作人员的服务质量,真正做到让客户满意。

(刘思光)

暗访又出新举措

本报讯11月8日,焦作供电公司派出由安监部、监察部、新闻中心专业人员和相关外聘人员组成的第一批3个暗访组,运用隐蔽的录音录像设备,采取不发通知、不打招呼、直击现场、暗访与明察相结合的方式,对该公司安全施工现场,营业服务窗口,供电抢修班、站、所等场所进行突击检查,这是该公司继“神秘人”暗访制度后制定的又一项新举措。

该公司3个暗访组拟通过随身携带的暗访设备,用每月不少于一次的时间,不定期对各生产施工现场、营业窗口等场所进行录音和录像。暗访过程中,暗访组成员会扮成普通电力客户,对电力安全生产、优质服务行为规范程度进行全过程监督。整个过程无计划、无路线,不商量、不

预选,只要有工作现场,走到哪儿就检查到哪儿,采取事前不打招呼、事中不说由来、事后曝光通报相结合的方式,对该公司各相关专业生产现场,“三个十条”及安全生产规范规程的具体实施过程进行调查取证。

当天,暗访组共检查了3个生产现场,16个服务窗口单位和抢修班、站、所。该公司有关负责人表示,对于在暗访过程中发现的突出问题和安全隐患,将进行长期追究,督促其整改,并对典型案例进行整理,制作成影音短片,在公司召开的相关会议上进行曝光,以此作为提升优质服务水平、推动安全生产再上新台阶的重要举措。

(李晓光)

故事坊

抢修在雨夜

本报通讯员 李晓光

11月1日18时50分,雨渐渐沥沥下个不停,焦作供电公司新区客户服务分中心值班室内,业务主管郭涛接到了正在进行特巡的农电工程随车的电话:“高新区史平陵村1号台区变压器有异响,并伴有漏油现象,赶快过来看看吧。”

史平陵村1号台区变压器担负着400余户居民客户的用电任务,郭涛顾不上多想,立即与4名抢修人员带齐各种抢修工具和备品备件赶到了现场。

19时15分,经过细致地排查后发现,变压器漏油较多且暂时无法修复,为了缩小故障范围,避免事故继续蔓延,郭涛当即决定拉开变压器高压侧的跌落熔断器,并在台区周围设置隔离护栏。一切安全工作准备就绪后,郭涛立即向调度进行了汇报,并申请更换一台容量更大的新变压器。

21时10分,在车灯和应急灯的照射下,一台崭新的变压器运到了现场。为了尽快恢复供电,郭涛决定连夜更换变压器,争取尽早为客户送上电。

21时20分,郭涛交代了安全注意事项后,抢修人员分成3组开始工作。

21时45分,小雨转为中雨,现场泥泞不堪,密集的雨点落在抢修人员的脸上、身上,一阵凉风吹过,不禁让人打起了寒颤,但抢修工作依然在有条不紊地进行着,谁也顾不上找个地方避雨。

看到抢修人员在雨中进行抢修,过往的村民纷纷驻足观看。“师傅,下这么大的雨干了,等明天雨停了再换也不迟。”一位村民在一旁大声地说。郭涛说:“请放心,今天晚上我们一定为大家送上电。”

22时20分,雨越下越大,郭涛一边提醒大家注意施工安全,一边为大家鼓励:“大家再加把劲儿,剩下的工作已经差不多了,争取早点完工为村民送上电。”

11月2日0时35分,雨依然未停,在经过3个多小时的连续抢修后,抢修工作顺利完成。看着村里重新亮起的灯光,抢修人员收拾好工具消失在茫茫夜色中……