焦作日报
Urban rural financial weekly
2014年1月6日 星期一
第141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：陈 琦
组 版：牛成文
校 对：胡玉成
周刊热线：3392410

“三情”赢得好名声

——焦作供电公司开展优质服务侧记

本报记者 杨丽娜
本报通讯员 张 喆

“多亏焦作供电公司专家的及时指导和帮助，为我们排除了重大安全用电隐患，真是太感谢了。”日前，焦作供电公司在开展走访客户献爱心活动时，焦作市汉河电缆有限公司负责人感慨道。

一直以来，该公司本着唯变则通的创新思路，深化“三情”服务，赢得了客户的认可和赞扬。

温情：百企万户顺民心

温情传递温暖，贴近才能贴心。工作中，焦作供电公司全体职工本着这一理念，在“走百企进万家、倾听百姓心声、提升供电服务”主题活动中，要求上至公司领导、中层干部，下至客户经理、普通员工，分层次、分时段到重要客户、工矿企业、村头农院聆听客户的心声。

该公司组织成立献爱心义务服务队，为客户提供“三查三看”贴心服务，不仅为重要客户、工矿企业等客户义务传授用电技能，还帮助其培养了用电技术人才，并在及时帮助客户排除用电故障和隐患的同时，为他们解决用电方面的疑难杂症，确保用电设备健康运行。

此外，该公司还定期召开客户代表座谈会，与客户进行零距离接触与沟通，广泛听取各方面的意见。

亲情：拓宽渠道舒民心

工欲善其事，必先利其器。该公司在拓宽便捷缴费渠道的过程中，视客户为亲人，大胆创新，实施“予亲情、出实招、舒民心”等多项措施。

该公司对各营业厅的服务设施，大到触摸屏自助查询系统，小到便民箱，都进行了全面完善，要求员工在行为上做到接待亲情化、服务规范化、操作标准化，同时新增多个缴费网点。目前，市区布设电费代收点200多个，城郊布设电费代收点126个。除了传统营业网点，该公司又开辟了24小时自助缴费、银行代扣、POS机、网上银行、支付宝等多元化收费渠道，在城区全力打造“十分钟缴费圈”。针对网络应用日益广泛的特点，该公司以互联网为载体，让客户不出门就可以办理电费查询和电费缴纳等多种业务。此外，该公司还以村邮站代缴电费系统为平台，抓紧村邮站代收电费工作进程，积极打造农村客户缴纳电费“村村通”工程。

该公司开辟的便捷缴费渠道，较好地解决了广大客户缴费远、缴费慢、缴费难等问题，赢得了客户赞誉和企业效益双丰收。

真情：彩虹服务暖民心

“人生的价值在于创造一个有价值的一生，而有价值的一生应该是奉献的一生。”焦作供电公司电力彩虹服务队成立以来，勇于担当，始终以客户满不满意、自己有没有愧、时代认不认可为出发点，在战严寒、斗酷暑中践行着自己的诺言。有人说：“你们整天起早贪黑，天越冷越忙，天越热越急，到底图个啥？”他们微笑着说：“我们图的是国企员工的担当、图的是家家和睦的景象、图的是社会和谐的实现。”

焦作供电公司电力彩虹服务队在树立“优质服务是电网企业生命线”这一理念的过程中，勇于奉献，深入贯彻“三个十条”，牢牢把握“四个定位”，始终把“予真情、用真心、讲奉献”放在首位，工作不分早晚、客户不分大小、时间不分长短，直到客户灯明心喜才离开，用忘我的服务精神和真诚的奉献精神被广大客户称为“电业110”。

“让关爱帮扶成为一种习惯”已经成为电力彩虹服务队队员的座右铭。他们不仅竭诚向客户提供优质供电服务，还始终把对孤寡老人的关爱和帮扶作为履行社会责任过程中的重要事情来做，经常组织开展“彩虹服务队关爱行动”，以慰问、帮扶、谈心等多种形式提供上门服务，把中华民族尊老、敬老、爱老的传统美德落实在行动上，深受客户的爱戴。

真爱在服务中升华，赞誉在真情中体现。焦作供电公司电力彩虹服务队的先进事迹，被《焦作日报》、焦作电视台、河南电视台等多家媒体报道，被授予河南省优秀志愿服务集体称号，获得焦作市“首届志愿服务市长奖”，有效地树立了国家电网和焦作供电公司的良好形象。

焦作供电信息

把好节日廉政关

本报讯（记者**杨丽娜** 通讯员**张喆**）春节即将来临，为防止“节日病”现象的发生，焦作供电公司深入落实中央八项规定，坚决反对“四风”问题，为党员干部打好廉洁自律“预防针”，确保他们过上一个欢乐、祥和、廉洁、文明的节日。

工作中，该公司以加强反腐倡廉为重点，着力推进倡廉制度建设，完善监督检查工作机制，利用多种形式广泛深入开展廉洁从业教育、警示教育和先进典型教育，进一步增强党员干部的廉洁意识、纪律观念和法治观念，防患于未然。该公司严格要求党员干部必须做到：严禁送收礼品、礼金、购物卡、有价证券和支付凭证；严禁在节日期间用公款相互宴请；严禁借婚丧喜庆事宜大操大办，并借机敛财；严禁利用赌博或变相赌博收受贿赂；严禁公车私用、公款吃喝和旅游。

该公司纪检监察部门加大对党员干部的监管力度，畅通监督渠道，公布举报电话，充分发挥员工和各级廉政监督员的监督作用，对有令不行、有禁不止、顶风违纪者进行严肃查处，对情节严重、造成恶劣影响的事件，坚决追究有关负责人和当事人的责任。

全力消除低压隐患

本报讯（记者**杨丽娜** 通讯员**刘思光**）近日，焦作供电公司组织运维检修部、配电运检专业、光源配网分公司等相关部门，联合开展低压隐患整治专项行动，对辖区内低压线路和设备进行“把脉问诊”，确保电网设备安全度冬。

“我们准备了2000只线夹、1300组低压刀闸，将辖区内部分老旧配变低压设备进行更换，保障居民和商户的正常用电，切实提升供电可靠性和优质服务水平。”该公司配电运检专业员工许朝阳介绍。为全力保证线夹更换工作有序开展，该公司成立了由配电操作班、抢修班、光源配网分公司等部门工作人员组成的配电变压器低压隐患综合排查治理工作组，在做好低压偏相调整工作的基础上，优先对重过载运行台区、低压线路老化台区的老旧线夹进行更换，并利用停电机会对低压刀闸、保险、并沟线夹等易发生故障的部位进行检查、紧固或更换，彻底将隐患及时消除在萌芽状态。

截至目前，该公司共更换低压线夹915只、低压刀闸47组、紧固配电变压器50台。

消息树

温县供电公司

春节保电早行动

本报讯（通讯员**李云霞**）日前，温县供电公司组织安全质量监察部、营销部、城镇供电所的工作人员，分为5个小组，深入商场、医院、宾馆、KTV等场所，检查用电线路和设备，排查安全用电隐患，义务整改消缺。这是该公司开展安全排查治理活动的一个掠影。

为确保春节期间供电万无一失，该公司成立了保电领导小组，制订并下发了实施方案，要求全体职工在春节保电工作中务必做到“三个一定”。一是一定抓好安全，确保安全稳定用电。该公司积极开展走访服务活动，组织人员走进企业、学校、医院、商场、宾馆等场所，征求意见和建议、巡视设备线路、查找安全隐患、提供用电指导、宣传安全用电知识。与此同时，该公司加强对辖区变电站、线路、设备等供用电设施的巡视检查和维护力度，密切关注设备运行状况，提前做好防冰、防污闪等工作，确保辖区客户安全稳定用电。二是一定搞好优质服务，确保客户放心满意。该公司针对春节前大量农民工陆续返乡过年的情况，要求各供电所针对农民工家庭、留守家庭、孤寡老人等群体开展个性化贴心服务，及时上门送温暖、送关怀、送服务，确保群众过上亮堂年、舒心年。同时，该公司科学合理安排春节期间电网运行方式，提前部署节日值班人员，储备充足的备品备件，成立应急抢修队伍，确保节日期间优质服务不放假，将电力企业的温暖送到群众心里。三是一定做好舆情监控工作，确保和谐稳定过节。该公司利用QQ电力服务平台、95598服务热线、电力信访直通车等，了解客户心声，及时处理和答复客户的各类意见、建议，做到信访苗头“早发现、早介入、早控制、早处理、早反馈”，确保“小事不出村，大事不出乡，事事早介入，件件为民想，问题不上交”，确保辖区广大群众过上一个欢乐、祥和、喜庆的春节。

图说

线路改造惠民生

塔顶作业

气割横担

组装塔材

1月3日一大早，焦作供电公司110千伏韩夏线升高改造工程现场呈现出一片热火朝天的施工景象。

笔者来到现场时，吊车、工具车和电力物资等已运抵现场，负责施工的该公司光源输电分公司30余名员工分成3组，分别在3个施工现场同时进行施工。据施工负责人刘政介绍，近段时期，110千伏韩夏线附近地基下沉，随时都有可能造成杆塔倾倒而影响电网安全。

据了解，这条线路是连接马村区至修武县的重要电力通道，对于附近工农业生产和居民生活用电来说至关重要。因此，为了确保电网安全稳定运行，保障各行各业用电不受影响，该公司决定在原线路的基础上进行改造，将原有线路的11、12、45号杆塔改造为铁塔，不仅能够升高原有线路距地面的高度，还能够提升线路的安全运行系数。刘政说：“关系到电网运行安全，特别是关系到居民生活用电的工程，一刻也不能耽搁。”

在施工现场，大家顶着寒风仔细地进行着每一道工序，一切都显得有条不紊。11时20分，12号铁塔升高改造工程已全部完成，刘政拍了拍身上的尘土，朝着45号杆塔走去……

本报通讯员 李晓光 摄影报道

起吊铁塔

一线传真

武陟县电业局

迎峰度冬再添保障

本报讯（通讯员**王向阳**）1月2日，武陟县电业局对10千伏大樊线和鸡厂线进行改造，进一步提升线路“手拉手”供电能力及可靠性，为该局迎峰度冬再添保障。

针对武陟电网薄弱的突出问题，该局积极实施“电网提速”工程，两年来累计投入资金2.88亿元，先后完成了92项35千伏线路的技改工程，新增、改造和调整台区1049个，新建改造35千伏及以上线路61.4千米，新建10千伏线路430千米、新建0.4千伏线路1090千米，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，电网的供电能力和可靠性得到全面提升，变电设备异常率和线路接地跳闸次数在两年内分别下降了80%和45%。去年迎峰度夏期间，武陟电网在供电负荷、电量同比增长14.7%和24.3%，两项指标五次创新高，单月供电量首次突破1.5亿千瓦时的情况下，电网成功经受住考验。

同时，该局持续加大配网投入力度，通过增加导线线号、加装联络开关的方式，对17条线路进行了“手拉手”改造，全县配网“手拉手”互供率同比增长14.31%，进一步提升了电网的供电能力和调度灵活性。

沁阳市电业局

科技创新成效显著

本报讯（通讯员**王娜、都亚旗**）日前，《河南电力报》《东方今报》、新华网、焦作电视台、沁阳电视台等多家媒体的记者来到沁阳市电业局，对该局科技创新工作进行采访。

采访组一行先后来到该局调度通信中心、李国正班（站）长工作室、科技创新动手区、葛村供电所等地进行实地采访，深入了解该局科技创新、人才培养等工作情况。

今年年初以来，该局不断研究探索企业科技创新的新方法、新手段，通过多种形式强力推进科技创新工作。该局成立科技进步工作领导小组和科技成果评审委员会，组建科技创新工作室和涵盖营销、生产、检修、配网等方面的12个QC小组，定期召开QC成果发布会和QC成果经验交流会，提高员工参与科技创新实践活动的热情。在此基础上，该局采取走出去、请进来、自己办、师带徒、网络教学、多媒体课堂等多种形式，对员工进行科学技术培训，大力提升人才当量密度。同时，该局紧紧围绕生产实际中亟待解决的技术难题，大力开展科技创新活动，并取得了显著成效。

2013年，该局获得河南省QC成果一等奖两项，二等奖两项；省电力公司QC成果一等奖一项；焦作市QC成果一等奖三项，二等奖、三等奖各一项；焦作供电公司QC成果一、二等奖各一项，三等奖四项；获得省电力公司班组创新成果三等奖一项。

博爱县电业局

“差异化”服务特殊群体

本报讯（通讯员**崔红玲**）“俺总习惯将湿衣服搭到电暖气片上，听了你们的提醒后才知道有多危险。”1月2日，在博爱县清化镇小中里村，空巢老人王莲听了博爱县电业局员工上门宣传的几种用电隐患后，感慨地说。

眼下正值冬季用电高峰，为确保客户安全可靠用电，博爱县电业局结合往年服务经验，查漏补缺，对三种特殊群体逐一制订“差异化”服务方案。

对空巢老人进行用电安全预查。该局组织各供电所工作人员对空巢老人的家庭地址、联系方式及生活习惯进行登记，之后指定服务责任人对空巢老人进行用电安全预查，及时消除各种隐患，并将服务责任人的联系方式通过卡片、短信等方式告知老人，以便在突发用电故障时能及时报修。对留守儿童进行用电安全指导。该局对辖区内所有留守儿童家庭进行摸底，在各供电所开通留守儿童绿色用电通道，对其家中的用电线路进行检查，对存在隐患的线路、插座、漏电保护器等进行更换。对返乡务工人员进行提前复电服务。该局对各乡镇外出务工人员春节返乡情况进行调查，并由技术人员对配电线路、台区、客户端的供电能力进行排查、梳理、评估，对供电能力不足的设备进行整治、消缺。在此同时，该局主动与返乡务工人员进行沟通，掌握他们家庭用电负荷的增长情况，分析原有的计量表计、断路器以及入户线的线径是否满足大负荷时的用电需求，对不合格的用电设备及时给予更换。

修武县电业局

让返乡农民工用电无忧

本报讯（通讯员**李建强**）“家乡的供电服务真好，回家后各种用电设施即开即用，在外漂泊了一年，回家的感觉真好。”1月2日，说起修武县电业局提供的用电服务，家住该县郇封镇雪庄村的返乡农民工蒋庆辰感激不已。

临近春节，外出农民工纷纷返乡，为了让返乡农民工一进家就能用上安全电、舒心电，该局提前谋划、主动服务，对部分“低电压”“卡脖子”的线路和设备进行整治，对返乡农民工家中的电能表、进户线等进行检查；专门开辟返乡农民工用电绿色通道，简化办理复电手续，缩短业扩报装流程，实行“保姆式”用电服务；将片区“电保姆”的电话号码在每个村的村务公开栏或是村里最显著的位置进行公示，为返乡农民工提供全天候咨询、报修、安装等用电服务；成立了“返乡农民工贴心服务队”，为返乡农民工提供上门服务，免费帮助他们接电、复电，排查线路隐患，讲解安全用电常识，发放宣传材料。同时，该局还在各村张贴悬挂安全用电宣传标语，发放安全用电宣传单，提醒返乡农民工在欢度春节之际，别忘了安全用电。

截至目前，该局已为230余户返乡民工及时办理用电业务，处理用电故障120余起，让他们感受到家的温暖，受到返乡农民工的一致好评。

优质服务打造电力品牌

孟州市电力公司

确保冬季民生用电

本报讯（通讯员**席松奇**）“大哥，冬季用电取暖时，一定做到人走电关、以防止不安全现象发生……”日前，孟州市电力公司“95598电力送光明”服务队队员苏赞峰，在对居民客户范军家中的线路进行检修后，对其说道。这是该公司冬季服务民生用电的一个缩影。

随着气温的逐渐降低，广大客户家中取暖设备的使用量及次数普遍增多，各类安全隐患也日渐凸显。为保障广大客户在迎峰度冬期间安全可靠用电，该公司利用休息时间，组织160名“95598电力送光明”服务队队员，深入乡村、社区、幼儿园、敬老院等场所，对电力线路、室内外开关设备、电器设备的运行情况进行安全大排查，对发现出的隐患及时消除。与此同时，该公司还通过组织工作人员深入农村集市、居民小区等人口密集地区发放宣传资料，现场接受群众咨询等方式，开展安全用电知识宣讲，向广大客户宣传用电故障处理、如何安全用电、科学用电以及防人身触电急救等知识，以增强广大客户的自我保护意识和安全用电意识。

截至目前，该公司已出动服务人员160人次，发放《科学用电知识》《农村用电安全常识》《家用电器节约小技巧》小册子900本，发放《电力设施保护条例》宣传单2700份，并对600户居民家中的用电设施进行了排查，及时消除安全隐患35处。

本社地址：焦作市人民路890号 邮政编码：454001 电话：办公室3935143 总编室8797251 通联部8797372 发行投递公司8797555 报业传媒公司8797222 房产策划营销公司8797333 印务公司3934290 本报员工新闻职业道德监督电话：8797444 全年定价398元 自办发行 广告经营许可证：豫焦工商广字01号 上期本报开印：3:00 印完：5:00 本社印务公司印刷