

勇做转型发展先行者

——看焦作供电公司如何打造责任型企业

本报记者 杨丽娜

焦作,转型发展正当时。

当前,全市上下正在按照坚持“一个战略”、突出“四个重点”、推进“十大建设”的工作思路和“凝心聚力、转型攻坚、争创一流、绿色发展”的总体要求,加快推进经济转型示范市和美丽焦作建设。

电力,是经济发展的晴雨表;电力,是国民经济的基础产业和支柱产业;电力,是国民经济发展的“先行官”。

面对焦作经济社会转型发展的新形势,“先行官”如何当好转型发展的先行者?焦作供电公司全体员工苦苦思索。

“焦作供电公司扎根焦作这片沃土,深受焦作人民的哺育之恩,作为一个企业,要懂得知恩、更要懂得知责!”焦作供电公司总经理赵建宾说,“知责,就是要紧紧围绕焦作市委、市政府的发展大局,勇于担当,先行一步,提供充足、稳定、安全的电力保障,为焦作经济社会转型发展作出应有的贡献。”

打造责任型企业,当好转型发展的先行者,就是要超前规划坚强电网,筑牢安全生产基础

焦作供电公司高度关注焦作经济发展特点和进展,滚动优化,全面落实焦作“十二五”电网发展规划,全力以赴打造焦作电网建设“提速时代”,让电力成为焦作经济社会发展的“推进剂”和“加速器”。

“无中生有”,增建高压变电站

如果把电网比喻成高速公路,500千伏变电站就是电力高速公路的出入口。有了500千伏变电站,外面的电源才能源源不断输送到焦作。

2008年9月底,焦作市首座500千伏变电站——博爱变电站的投运,把焦作电网与河南省电网、全国电网有效联接在一起,焦作可以下载外网的电源了。在很多人看来,焦作的电网比较坚强了,很长一段时间内不需要再建设高压变电站了。但是,焦作供电公司的领导具有无可比拟的前瞻性,他们又开始谋划在焦作东部建设一座500千伏输变电工程,彻底解决焦作电网卡脖子问题。

然而,河南电网“十二五”规划中并没有规划焦作东500千伏变电站。焦作供电公司领导不厌其烦地向上级部门沟通和汇报,硬是把这个原本不在河南电网“十二五”建设规划中的项目“跑”了下来。可以说,这是一个“无中生有”的项目。2012年6月28日,该变电站较计划工期提前半年投入运行。至此,焦作境内有了500千伏竹贤变电站和博爱变电站东西呼应,焦作电网与河南省电网的联系更加紧密,电网运行的稳定性和可靠性得到极大提高,焦作电网变得更加吞吐自如,充足可靠的电力也为焦作经济社会发展提供了坚强支撑。

电缆入地,城市更美丽

随着焦作经济的快速发展,为打造靓丽城市,市委、市政府决定把市区的架空电力线路全部埋入地下。

要将市区所有的电力线路入地改造,资金何来?该公司决心构建多方共赢局面,拿出一个政府和企业都能接受的双赢方案:由焦作供电公司分期分批将城市上高压线路入地,将架空线路下方的土地解放出来,作为工业、商品房等项目的开发用地。2012年3月,焦作市政府出台文件,明确从土地收益中拿出资金用于电网入地改造,并委托焦作供电公司负责具体实施。

随着一条条架空线路入地改造工程的完工,有效缓解了我市在招商引资和市政建设方面存在的用地缺口问题,使城市环境得到了美化,城市形象得到了提升,而且优化了电网资产,使部分运行时间较长的线路得到了改造,形成了多方共赢的和谐局面。

配网改造,惠及民生

多年来,由于厂矿企业外迁或倒闭等原因,焦作城区遗留了大量无人维护管理的家属院配电台区和老旧线路,居民用电可靠性差,存在着严重的安全隐患。

2013年初,该公司进行了大量实地调查,多次向市委、市政府主要领导专题汇报。5月份,焦作市政府将城市配电网建设与改造工程列为2013年“十大惠民工程”之一,决定对城区195个无人管理台区配电设备进行改造。为确保改造任务全面顺利实施,该公司坚持“三个到位”,确保改造工作的顺利开展。一是规划设计到位。工程改造前,认真进行现场勘查,制订差异化改造方案。二是组织措施到位。配电抢修班和运检班合理调配人员,对现场的工程质量、工艺

等进行监督检查,边施工边验收,确保改造后顺利送电。三是督促检查到位。派出专人全过程进行现场安全、质量检查,及时协调改造中存在的问题。

“以后再也不会因为电费高而烦恼了,再也不用担心经常停电了!”8月25日,看着刚刚更换好的配电变压器和崭新的供电线路,康馨小区的居民们喜悦之情溢于言表。

打造责任型企业,当好转型发展的先行者,就是要明确重点、找准抓手、搞好服务

焦作转型发展,工作的着力点在哪里?抓手是什么?市委十届六次全体会议提出了明确的目标,那就是要狠抓城市转型发展、狠抓工业转型发展、狠抓服务业转型、狠抓农业转型发展、狠抓生态文明建设、狠抓对外开放、狠抓改革创新、狠抓民生保障。焦作供电公司紧紧围绕这些目标,把对焦作转型发展有重大影响的项目和工作作为抓手,搞好优质服务,促进经济社会发展。

服务好新上大项目。王府井百货是市政府2013年的重点招商引资项目,为了确保该项目如期投入运营,焦作供电公司主动介入,提前规划好施工方案,将供电服务与商场土建施工同步进行。该商场业务负责人陈基说:“商场施工能够顺利进行,真要感谢供电公司,是他们专业的工作态度和超前的服务意识,为商场将来如期开业赢得了宝贵时间。”

此外,但凡遇到重点项目落地,该公司便主动与客户对接,了解其用电需求,开辟绿色通道,建立“一对一”的联系机制,做到每个项目一套服务方案,量体裁衣地出台供电措施。

服务好现有重点企业。2013年年初以来,焦作供电公司实地走访,现场调研全市56家直供重要电力客户,从供电电源、受电设施、运行管理、自备应急电源等方面进行了认真细致的供用电安全隐患排查。该公司积极扩大优质服务半径,对属于用户的变压器、熔断器、隔离开关等电力设施同时进行安全检查,并听取客户对供电服务的建议,指导客户科学、安全用电。

2013年3月,该公司在排查风神轮胎股份有限公司用电隐患时,建议其在厂区线路杆塔上安装电力防鸟刺,防止鸟类在横担上筑巢和长时间停留,避免对线路供电安全造成危害。焦作供电公司还主动帮助其制订整改方案,进行安装和调试。防鸟刺安装好后,风神公司因鸟害发生的线路跳闸事故再也没有发生。11月,焦作供电公司又对全市重要用户的81名电工进行了集中培训,全面提升进网作业人员的业务能力和职业素养。

针对大客户普遍关注电网电压和供电质量问题,9月23日至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。蒙牛乳业(焦作)有限公司负责人说:“焦作供电公司主动将供电服务与客户需求紧密对接,实在难能可贵。我们能够迈入蒙牛乳业全国70余家生产基地的前列,供电部门功不可没!”

服务好广大群众。2013年8月1日4时,焦作市的上空被一道道闪电划破了口子,顷刻间,刮起狂风,下起暴雨,街道两旁的树木、庄稼地里的玉米被刮倒东歪、一片狼藉。为将居民生活用电、企业生产用电影响降到最低,焦作供电公司应急抢修保供电战斗也在同一时间打响。在长达16个小时的保电攻坚战期间,95598的9名坐席员轮流上岗,安抚着每一个打进电话的用户;高、低压抢修班60余名员工长时间忙碌在一线,用自己的汗水换来万家清凉。

9月3日0时5分,该公司95598服务热线坐席员王莹接到解放东路郟家家属院居民马中秋的求救电话,称家中突然停电,其父亲呼吸功能衰竭,全靠呼吸机来维持生命,自家的备用电源只能为呼吸机提供2个小时的供电。该公司电力调度控制中心紧急协同有关部门制定应对措施,派人火速赶赴客户家中,在30分钟内为马中秋家里架设了临时线路供电。第二天上午,该公司又主动联系马中秋女士,为她家免费提供一台容量较大的UPS不间断电源,确保老人的生命得到延续。感受着无微不至的服务,马中秋专程送来了一面大红的锦旗表示谢意,她激动地说:“我父亲就是一个普通百姓,焦作供电公司如此费心劳神,真是比亲人还亲啊!”

位于焦作北部太行山深处的10千伏水库线,全长32千米,始建于20世纪60年代初期,担负着焦晋高速公路及服务区、峰林峡景区的用电。由于年代久远,线路严重老化,遇上恶劣天气,更是不堪重负,对林区防火形成隐患。为改善山区居民的用电环境,焦作供电公司向上级争取500余万元资

金,对这条线路进行了彻底改造,全面消除了安全隐患。这条线路全部位于崇山峻岭之间,平均海拔420米。该公司员工吃住在施工现场,每天天刚亮就开工,直到天黑才收工。施工区域没有路,他们就开辟临时线路,人拉肩扛往山上搬运材料;挖掘机不能到达的地方,他们就用手锤、铁锹等人工开挖铁塔基础。历经半年多时间,水库线改造工程全部竣工,其建设标准之高、施工难度之大、投资额度之大在该公司10千伏线路建设史上绝无仅有。2013年3月份,这条线路全部竣工投运,中站区龙翔街道北业村的村民奔走相告。村民毋福财激动地对记者说:“今后用电不用发愁了,俺山里的日子会越来越红火!”

与此同时,该公司还经常走访政府机关、事业单位等用户,帮其检查用电隐患。2013年年初,该公司发现焦作监狱还处于单电源供电状态,为了防止因停电事件造成的不安定因素发生,该公司立即对监狱的线路进行双电源施工改造,全力确保监狱供电可靠。此外,该公司还积极配合南水北调中线工程的建设,截至目前,已完成了所有线路的迁建及改造任务,为重点工程的顺利竣工打下了坚实基础。

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。“只要客户进了我们的门,不能说不归我管,不能说我管不了,更不允许任何人以任何理由‘踢皮球’。”该公司党委书记司学振强调说。

打造责任型企业,当好转型发展的先行者,就是要建立完善长效机制,用诚信和优质服务占领市场的制高点

“未来市场不属于拥有先进的生产设备者,而属于拥有完整、高效的诚信服务机制者,诚信和服务是决定未来市场的有力武器。”赵建宾如是说。

为进一步缩短故障停电时间,该公司率先在全省供电系统实施了“6个180秒”应急服务流程,要求员工在接到客户因电网异常和故障而提出的保修申请后,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,该公司安排新入职大学生坐席和领导专家坐席,充实热线力量,服务热线人工接听率始终保持在99.6%以上。同时,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,切实提升服务人员的服务意识和服务水平。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。为解决客户缴费难的问题,该公司大力开展“10分钟缴费圈”建设,增加缴付电费代收点。截至目前,代收点个数达到200个,基本覆盖了焦作市所有城区及乡镇。

该公司依据国家电网公司“大安全”相关要求,创新性地提出优质服务百日安全思路。2013年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。该公司把优质服务和安全生产工作同安排、同部署、同考核、同奖惩,对优质服务100天像安全生产百日竞赛一样实施奖励,对于发生的重大、特大服务事件进行重罚,确保服务质量和效率不断提升。

该公司印制了工作责任簿,对全市所有城区专变、配电台区、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。

再好的制度,如果缺失了有效的监督机制,其结果难免流于形式。可贵的是,该公司经过摸索,建立了一套“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。

良好的机制成就了优质服务品牌,赢得了社会的广泛赞誉:该公司连续5年获得焦作市行风评议公共服务行业第一名;2012年9月份,焦作市被确定为河南省唯一一个电力需求侧管理综合试点建设城市。

如今,焦作供电公司领导班子按照市委书记孙立坤提出的“谋事、懂事、做事、成事”要求,带领全体员工,真正发挥“先行官”的作用,继续为加快推进经济转型示范市和美丽焦作建设作出新的、更大的贡献。

本版图片由乔桥、李晓光、刘思光提供



焦作供电公司电费管理中心工作人员到多氟多化工股份有限公司排查安全隐患。



深入社区,服务群众。



团委志愿服务活动。



咱们一家亲。



帮扶活动在田间。



为饲养户改造线路。



服务南水北调拆迁户。



党员服务队到企业服务。



无人台区改造。