

真情架起连心桥

——记焦作供电公司营业及电费专业共产党员服务队

本报通讯员 李晓光

10月29日，焦作供电公司营业及电费专业共产党员服务队队员来到市自来水公司家属区，为居民检查家中的用电线路和取暖设备。

焦作供电公司营业及电费专业共产党员服务队成立于2013年6月，现有队员25名，其中共产党员21名，主要服务对象为焦作城区22万低电压用电客户，重点为孤寡老人、残疾人、军烈属、退休老干部、贫困家庭等群体及党政机关重要活动和公益事业用电护航。

一年365天，天天都是服务日

10月18日一大早，焦作供电公司营业及电费专业共产党员服务队队员来到市胜利街，看望在这里居住的张大妈。

张大妈今年72岁，和老伴住在40平方米的老旧平房里。服务队入户走访时看到老两口年纪大，活动不便，就主动和他们结成帮扶对子。当队员们走到门口时，张大妈急忙迎了出来，嘴里还念叨着：“就知道天冷了，你们谁来，赶快进屋休息一会儿。”

队员贵兴臣拉着老人的手说：“大妈，我们先看看家里的线路有没有老化，家用电器有什么毛病没，现在天干物燥，您老人家可得注意用电安全。”说话间，一名队员沿着电表进线在屋外检查，另一名队员在屋内检查。20分钟后，他们发现

室内部分线路老化严重。老人说：“今年上半年，儿子给我们买了一台电磁炉，前两天又买了一台电暖器。”贵兴臣接过话说：“大妈，这两种电器的功率都比较大，原来的线路已经不堪重负了，我们一会儿给您换好线路后，您就可以放心用电了。”老人一脸笑着说：“这点小事，又给你们添麻烦了。”

“客户的事再小也是大事。”平日里，队员们的工作主要就是和居民打交道，坚持主动服务，并依据辖区内经济发展情况、居民居住率和电力负荷分配区域等情况，有针对性地制定“24小时应急抢修服务”“一年365天，天天都是服务日、一天24小时，时时都在服务中”等59项服务措施。

59项服务措施中有一项就是与特殊群体开展结对帮扶，每年提供不少于30次的上门服务。目前，他们与32户居民结成帮扶对子。

让千家万户安全用电

对老百姓来说，关于用电，他们关心的一个是安全，一个是不停电或者停电了马上有人来修。针对辖区客户较多的实际，该服务队定期组织队员开展安全用电知识宣传活动，发放党员服务队义务服务宣传卡，让群众知晓供电服务热线电话，切实为群众营造安全用电、放心用电的良好氛围。

4月26日18时，居住在焦作日新公司家属楼的张先生家中突然停电，小区电工

的电话也不通。就在他焦急万分的时候，他忽然想起家里留有党员服务队义务服务宣传卡，便找出来按照上面的电话打了过去。不到10分钟，党员服务队队员丁新平就赶到了。经过检查，丁新平发现是表箱负荷侧空气开关烧坏引起的跳闸停电。排除故障后，他又将张先生家中的线路认真检查一遍，确认没有其他隐患才放心离开。

党员服务队的服务范围是焦作城区，除了帮助客户快速处理用电故障外，日常保电工作也极为繁重。

为了提升保电效率，焦作供电公司营业及电费专业高压用电检查班的工作人员历时1年半的时间，自发完成了焦作供电公司首张供电服务鸟瞰图的绘制工作，其中包含《区域、网络服务图册》《重要客户服务图册》《双电源客户服务图册》《高考及社会活动保电服务图册》《线损管理图册》。“如果出现故障，这些服务图册能够帮助抢修人员快速辨别故障特征，迅速达到指定地点进行抢修，大幅提升抢修效率。”党员服务队负责人王红军说。

根据这些图册，党员服务队共成功完成83项保电任务。

“每次我们有重要活动，这些‘小红帽’都在现场。有他们在，我的心里就特别有底。”市太极体育中心副主任张军说。

用热心、真心、耐心感动客户

和群众打交道，很多时候都是琐碎的小事。想得到群众的认可，除了要热心，

还要真心、耐心。

2018年9月，家住市峰尚国际公寓小区的一位客户给党员服务队队员蔡轶博打电话：“小蔡，这个月我家的电表为什么比你们供电公司的电表少走了19千瓦时？你们得给我个说法。”为了弄清楚缘由，蔡轶博来到这位客户家。一进门，这位客户一脸严肃地说：“你们供电公司的表一点都不准，你看看我买的电表，还带有鉴定证书呢！”蔡轶博看到，鉴定证书旁还有一个笔记本，上面密密麻麻地记录着从2018年6月份至今两块电表的读数。仔细查看了客户的记录后，蔡轶博发现客户的抄表方法很原始，并且有记错的地方，所以判断客户的疑虑主要是不信任。于是，蔡轶博从电表的准确等级、抄表时间误差以及线路损耗、用电习惯等方面向客户耐心讲解。说到最后，蔡轶博还提出把两块电表一起拿到第三方鉴定机构检验。3个多小时后，蔡轶博的耐心、诚心感动了客户。这位客户拉着蔡轶博的手说：“孩子，我遇事爱较真，你却耐心解释了3个多小时，这服务真是没话说。”

该服务队成立以来，先后完成了1632次抢修任务、1500余次志愿服务，走访客户1736人次，并先后获得国家电网公司工人先锋号、河南省青年文明号、焦作市优秀志愿服务市长奖等10余项市级以上荣誉。



本报通讯员 李琳

朋友圈里的点赞

“家里欠费停电了，焦作供电公司的工作人员加班来送电，我要给他一个大大的赞。”11月24日21时，市民谢先生在微信朋友圈发的一条消息，瞬间得到了100多个赞。

这是怎么回事呢？

“白天工作太忙，完全忘记了缴电费这件事，晚上回家才缴上。”谢先生说，“可是缴完电费后家里还是一片漆黑，我女儿因为害怕哭个不停，老婆也担心的不得了，害怕是线路出了问题。”一时间，谢先生不知如何是好。正在此时，他忽然想起焦作供电公司发的联络卡上有客户经理的电话，便抱着试一试的心理打了个电话。

“先生，您先别着急，应该是系统复电失败，您把用户号告诉我，我们马上派工作人员过去勘察情况。”焦作供电公司一位客户经理在电话里说。

“10分钟左右，供电公司就派人来了，效率真是杠杠的，不仅复电成功，还帮忙查看整理家中的线路，水都没喝一口就离开了。”谢先生望着灯火通明的家，感慨万千，于是就在微信朋友圈发了这条消息。

据了解，当晚，焦作供电公司太行东供电所工作人员王利生正在家里吃饭，突然接到公司客户经理的电话，说有客户反映家里欠费停电，缴电费后仍无电。挂了电话后，王利生立即放下手中的筷子，在凛冽的寒风中骑着电动自行车赶往谢先生家。经检查发现，谢先生家是因为系统复电失败，导致家中无电，王利生用掌机现场复电。复电成功后，他见客户家中线路凌乱，便帮忙整理，因当晚女儿、女婿和外孙还在家里等待，整理完就急急忙忙地走了。

第二天，谢先生找到王利生，为昨晚的事表示感谢。“我只是做了自己应该做的事，没有什么大不了的，不用谢。”王利生说道。



11月26日，温县供电公司组织各党支部党员分别来到结对帮扶的贫困户家中开展常态化入户走访服务，帮助贫困户打扫卫生、整理杂物，了解贫困户的生活状况，用实际行动温暖贫困户的心。

闫杜娟 摄



“硕愚就是及时雨”

本报通讯员 王向阳

“他不叫硕愚。”11月26日，在武陟县圪塔店乡冯村，村民成新连的一句话让前来走访的武陟县供电公司纪委书记、工会代主席时增睿略显尴尬。虽经调整到该公司工作时间还不长，但作为分管驻村扶贫工作的负责人，对扶贫队员的情况还算熟悉，况且硕愚本人就坐在身边，咋会把名字给弄错？

“他应该叫及时雨。”成新连说话大喘气，让刚才还有些尴尬的时增睿脸上露出了笑容。经过询问，时增睿弄清了其中的原委。

硕愚姓李，是该公司党支部书记。

2016年，该公司与省级贫困村冯村结成帮扶对子，李硕愚作为扶贫队员与贫困户成新连结为“亲戚”。

成新连患有肾积水、胆囊炎和心脏病，长年离不开药，家庭生活十分困难。2017年年底，靠着在县城务工的儿子、儿媳，成新连家光荣脱贫，但按照“脱贫不脱政策”的要求，帮扶联系一直未断。

“俺娘俩坐一块可说得着，每次来家里都是问长问短，就跟一家人一样，可暖人了。”成新连说。3年多的结对帮扶，成新连已把李硕愚当成自家人。

当问起李硕愚为家里办的好事，成新连打开了话匣子：“今年，俺大孙子初中毕业准备考学，硕愚又是打电话，又是跑家里说，交代俺收到录取通知书一

定要问一声，看能不能申请学费补助。硕愚来回催了四五次，真是比俺还操心，最终给孩子争取了3000元学费补助，解了家里的急……”

“我是真没给咱家办啥事，就是按照政策帮忙申请点救助，家里有事了找熟人咨询下，帮着出主意。”李硕愚觉得这些都是分内事，没啥可说的，就插嘴打断了成新连的话。

“有句俗话说叫‘两好搁一好’。你要做的不好，这些年咱娘俩关系会相处得这么好？”听了李硕愚的话，成新连说，“同样是件事，遇到好人坏事都能办成好事，遇到坏人好事也能办成坏事。俺是遇到好人了，这些年你可没少帮忙，你就是俺家的及时雨。”



沁阳市供电公司

开展供电服务“回头看”活动

本报讯（通讯员王娜）11月26日，沁阳市供电公司营销部党支部利用主题党日，对近期客户用电申请、业扩报装等工作的开展情况进行回顾分析，及时查找服务短板，持续提升服务水平。这是该公司开展供电服务“回头看”活动的一个镜头。

为进一步规范工作人员的服务行为，提升优质服务水平，该公司紧密结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，开展供电服务“回头看”活动。活动中，该公司结合近期开展的“千人大走访、服务百分百”活动中征集到的意见和建议，精心梳理、认真汇总，找准问题症结，制定整改

措施。建立台区供电服务微信群，发挥网格化微信服务作用，与客户之间建立良好的沟通渠道，对客户诉求较多的问题进行分析，加大对客户反映问题的跟踪督办力度，并按照“边查边改、立行立改”原则，督促整改到位。

同时，该公司强化优质服务监督，对优质服务开展情况进行回访和暗访，并模拟事故现场，拨打故障报修电话，同时通过明察暗访深挖优质服务中的各类问题，精准施策，明确岗位职责，压实工作责任，有效解决客户关切的供电服务突出问题，切实提高客户满意度。

孟州市供电公司

“煤改电”助力群众温暖过冬

本报讯（通讯员陈欢欢）为保障居民温暖过冬，11月28日，孟州市供电公司从数据监测、设备运行、检修维护、负荷平衡等方面着手，全力确保迎峰度冬期间电力供应可靠。

受较强冷空气影响，孟州市迎峰度冬期间电网最高预测负荷将达37万千瓦，较去年同期增长30个百分点。随着冬季采暖季的到来，该公司全面梳理供暖相关变电站、线路、配变，健全“煤改电”设备运维台账，准确掌握“煤改电”供电设备运行状态，确保居民采暖和供暖“煤改电”行政村的供电设备安全运行，为困难群众过一个温

暖的冬季提供可靠的电力支持。同时，针对部分农村地区电网硬件相对薄弱、隐患不易发现的特点，该公司加大对树障、渣土、彩钢等各类异物的清理力度，落实防污闪、防风、防覆冰、防用户故障等各类治理措施，并对重过载线路和设备进行红外测温 and 过负荷测试，保证线路和设备健康运行。

此外，该公司还积极做好事故预想工作，举行迎峰度冬应急演练，科学调度抢修资源，抢修队伍全天24小时坚守岗位，补足备品备件，以便快速处置设备故障，最大限度缩减停电时间，全力保障群众温暖过冬。

修武县供电公司 优化营商环境 提升客户满意度

本报讯（通讯员李建新）“您对供电服务有哪些好的建议？您认为还有哪些方面需要改进……”11月25日，修武县供电公司组织工作人员走进该县城南工业集聚区，向企业负责人了解企业用电需求，并围绕业扩报装、故障报修、日常服务等方面与客户座谈交流，认真听取客户的意见和建议，促进服务效能持续提升。

该公司以持续优化营商环境、提升客户满意度为着力点，坚持提速、提质、提效并重的理念，通过与企业负责人座谈交流、开展问卷调查、现场检查线路和设备运行情况等方式，了解客户的用电需求，征集客户的意见和建议，着力提升服务质量。优化业扩服务机制、业扩服务流程，常态化开展“月分析、周跟踪、日通报”，对照

精简资料、简化手续、优化流程、压缩办电成本等业扩报装相关细则，扎实开展供电服务质量排查行动，对用电受理、流程推进、验收送电等环节进行审核，严格落实“一口对外”和“专业协办”措施，保证“一办到底、办必办好”。同时，加强明察暗访，从工作态度、办事效能、服务质量等方面，开展服务效能监察，对人为因素造成的流程衔接不紧凑、办电效率不高等情况，加大考核问责力度，堵塞管理漏洞，切实优化营商环境持续优化。

此外，该公司还紧密结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，对征集到的意见和建议进行精心梳理、认真汇总，分类做好整改工作，有针对性地优化服务流程，改进服务手段，进一步提升客户用电质量和满意度。

博爱县供电公司

开展“冬暖企业”大走访活动

本报讯（通讯员崔红玲）11月28日，博爱县供电公司“电助理”服务队深入辖区企业走访，了解企业生产用电及节能减排等情况，宣讲供电公司优化营商环境各项举措及相关政策。

为进一步优化营商环境，该公司开展“冬暖企业”大走访活动，以供电所为单位组建9支“电助理”服务队，有计划、有步骤地深入辖区企业，采取问卷交流、现场检查等方式，倾听企业对供电服务的意见和建议，现场解答客户提出的用电问题，宣讲供电公司优化营商环境各项举措及相关政策。了解企业生产运转情况、电费成本占比

状况，协助企业查找耗电点、安全用电隐患。采取现场办公模式，与相关责任科室沟通，对客户反馈的用电问题当场落实，限时办结，并指定专人跟进督导。结合企业现有的配电设备、用电线路及生产用电实际、下步发展规划，在政策允许范围内，及时引导企业错峰用电，并通过技术分析，为企业制订可行性用电方案，助力企业节能减排，全方位提升客户的电力获得感。

目前，该公司已协助20余家企业制订可行性节电方案，消除线路、刀闸等隐患30余处，开展优化营商环境系列政策宣讲100余人次。



故事坊