

【走进国家电网】

国网龙岩供电公司:党员服务情洒闽西

■ 詹春艳 廖济华

国网龙岩供电公司现有党员服务队 8 支,共 156 人,党员比例高达 95%。长期以来,国网龙岩供电公司党员服务队以优质服务“零投诉”为目标,通过“阳光”服务、“春耕行”、聋哑人短信报修、爱心帮扶等平台,把电力党员服务队温情的服务洒满闽西大地。

优质服务助“三农”

初春时节,万物复苏。登上龙岩万安镇梧桐村梯田高处,放眼望去,成片成片的果树绿得沁人心脾。勤劳的农民在田间地头忙碌着,而穿梭在其中的一支春耕保电党员服务队也成了初春一道流动的风景线。

2 月 21 日早上 6 点,温暖的朝霞依然挡不住春寒料峭的寒气。在万安镇梧桐村村口,村民王胜先火急火燎地赶往他的桑椹园。上午 10 点整,看着通电后的第一股泉水流入园区,王胜先一颗悬着的心终于放下了。

“供电公司的党员服务队服务可周到了,我一个电话,他们就赶来,帮我勘察线路、义务检查抽水设备”。原来,看到市场需求旺盛,王胜先扩种了 800 亩桑椹园,可是新园区内没有水源和电源,无法保证幼苗的浇灌和施肥。正当他发愁时,龙岩供电公司万安供电所党员服务队闻讯来到他的桑椹园扩种区,仅用三天时间就帮他架设好了灌溉线路。



龙岩供电公司党员服务队主动履责,积极献血 詹春艳 / 摄



龙岩供电公司党员服务队为“三农”服务 詹春艳 / 摄

“用电服务送到家,及时可靠的用电让我的农产品实现丰收、上市两不误。”王胜先笑意盈盈。梧桐村种植了 2000 多亩的桑

椹树,是万安镇发展农副产品种植加工重点项目之一。项目带头人王胜先说,桑椹被称为“民间圣果”,口味好,营养价值高,广阔的市场

提高了农民的种植积极性。今年年初,他也扩大了种植规模,想要利用种植桑椹让自己的日子过得更红火。

“老王,带我们到你的老园区去看看,检查下园区配电变压器和灌溉设备,以免关键时刻给你掉链子。”党员服务队队长钟启龙“盛情”邀请了王胜先。

“春耕稍纵即逝,眼下正是经济作物的播种期,不能因为用电问题耽误了老百姓的播种。”钟启龙说,在每年的春耕保电中,加班加点是常事,但是队员们都能在服务中形成一种无形的默契:电力及时供应,农民就能多受益。

温馨服务暖“人心”

谢天芳,龙岩市适山镇兰田村五保户,今年 95 岁高龄,膝下无儿无女。兰田村位于城镇中心 80 多公里外的一座独立山头,整个村庄只有十多户人家,村里信息不畅通。元宵节前一天,龙岩供电公司抄表员黄慧在抄表中得知了老人在夜间起床时因磕碰导致腿脚受伤卧床不起,已经好几天没能吃上一顿热饭热菜的情况,她立即向该片区党员服务队队长谢仁忠反映。元宵节当天,谢仁忠带着两名党员服务队队员来到老人家中,从里到外帮老人把线路和用电设施检查了一番,并帮老人做好丰盛的晚餐,陪伴老人度过元宵节。

“真没想到,大过节的你们还能想着我这个老太婆,让我太感动了。”当党员们把油、米搬到她家里

时,谢天芳老人这才缓过神来,她张了张嘴,却激动地半天说不出话来,看着忙进忙出的队员们,老人的眼角流下感动的泪水。

长期以来,针对偏远农村地区用电客户“留守老人多”的特点,龙岩供电公司党委积极探索实践了“121 共产党员服务队”工作模式,即(1 名抄表员+2 名技术员+1 名挂钩领导)。1 名抄表员主要承担片区联系户的日常联系,及时掌握了解留守、孤寡老人、儿童的情况,提供临时性、便捷性的服务,当好服务农民的“联络员”;2 名技术员包括一名窗口前台服务员和一名后台维护技术员,他们主要是根据抄表员反馈的信息做好随机上门服务、定期安全用电知识宣传和“乡村用电安全义诊”服务等,当好“服务助手”;1 名片区挂钩领导主要是配合支撑技术员无法解决的问题,承担协调沟通促进作用,当好“协调员”,让广大偏远山区用户得到更多实惠和便利。

爱心服务亮“学子”

在龙岩武平有一位“爱心妈妈”特别出名,她就是武平供电公司党员服务队队员王小梅,15 岁的林悦就是她众多结对孩子的一个。

林悦家住武平中堡镇悦洋村,她从小没有妈妈,15 年前,她出生没几天就被父母遗弃在路边,幸好被养父捡回去,养父常年在外打工,平时林悦就与奶奶相依为命,挤在低矮破旧的泥瓦房里,生活十分拮据。

去年六月,龙岩武平供电公司党员服务队的“爱心妈妈组”王小梅了解了林悦的情况后主动与她结对子,不仅资助她的生活,还定期上门辅导功课,帮她做家务,成了林悦名副其实的“妈妈”。

“暑假的时候,有时间就会把她接到县城,和女儿一起玩。”王小梅说,小林很懂事,每次有什么高兴的事,都会发短信给她,现在,已经跟自己的孩子一样亲近。

武平供电公司党员服务队不仅体现在日常的电力抢修、服务上,他们把更大的一部分精力放在了主动履责和回馈社会上。党员“爱心妈妈组”就是他们履行社会责任的一个重要载体。

武平供电公司党员“爱心妈妈组”的负责人方明发说,武平农村的孤儿和留守儿童生活比较贫困,而且父母多不在身边,从小缺少父母的关爱,孩子在生活中遇到事情也不知和谁诉说,如果不多加关注,会对孩子的成长造成影响。

现在,党员“爱心妈妈组”的成员们会抽出专门的时间,去看望他们,陪他们玩,在物质上提升孩子的生活质量。

“不单是物质上的帮助,爱心妈妈更多的是从内心去关爱这些孩子。”武平供电公司党委书记罗平添说,成立这样的党员团队,就是为了让孩子们感受到社会的温暖。

目前,龙岩党员“爱心妈妈组”共有 86 个小组,成员达 315 人,分别来自龙岩供电系统充满爱心的电力员工,已结对帮扶贫困孩子 190 多名。

国网石狮供电:让群众“点赞”

■ 洪莹莹 张莉莉

提供优质服务是电网企业供电服务工作的出发点和落脚点。随着新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化的深入推进,新能源快速发展,国有企业改革发展面临新的重大机遇,这些都对供电优质服务提出了更高的要求。

习近平总书记说:“检验我们一切工作的成效,最终都要看人民是否真正得到了实惠,人民生活是否真正得到了改善,人民权益是否真正得到了保障。”国网福建石狮市供电有限公司立足于地方改革发展,以客户为导向,着眼于提升供电可靠性与服务品质,摸索出一条契合时代特色和民生需求的服务之路,让群众“点赞”。

电能替代 让天空更蔚蓝

在新华社发布的“2013 外媒聚焦中国的 10 个关键词”中,“雾霾”尤为显眼。报告显示,世界上污染最严重的 10 个城市有 7 个在中国。今年 1 月 4 日,国家减灾办、民政部首次将雾霾天气纳入 2013 年自然灾害情况进行通报。

要治理我国以煤烟型、燃油型为主要特征的大气污染问题,必须提高电能占终端能源消费的比重和社会能效水平。对此,国家电网公司提出了“以电代煤、以电代油,电从远方来”的发展战略。早在 2009 年,石狮市供电公司便前瞻性地开展了能源替代潜力调查并推动实施,石湖港“油改电”项目便是其中的典型案例。

位于石狮市蚶江镇的 10 万吨级石湖港是我国一类口岸,连续多年蝉联中国内贸港口集装箱码头前五强,2013 年港口年货物吞吐量达 2750 万吨,预计 2020 年将突破亿吨大关。该港口共有 24 架轮胎式龙门起重机,之前均采用柴油作为动力进行作业,既不经济也不环保。石狮

市供电公司 of 港口“量身定制”由三条 10 千伏专线双回路供电的“油改电”方案,并委派专人和港口对接,定期上门提供专业技术支持,全过程跟踪项目进度,保障了整个项目的用电。

去年 12 月 31 日,项目改造完成,如今,石湖港吊装单箱能耗下降 40%以上,单箱运行成本节省 70%以上,每年可节约 2250 多吨标煤,减排二氧化碳 5000 多吨。经测算,每年能节省 1320 万元,预计 4 年左右便可收回全部投资成本。“‘油改电’带来的是环保效益和经济效益的双丰收。”中远集团泉州太平洋集装箱码头有限公司副总经理徐德海高兴地说。

此外,石狮还有鸿峰生物质发电、清源水煤浆发电、服装城光伏发电等项目,石狮市供电公司在保证电网安全稳定运行的基础上,积极服务清洁能源、新能源发展,推动以煤为主的传统能源结构的转变,促进生态文明建设。

石狮鸿峰环保生物工程有限公司拥有福建省内规模最大的垃圾处理厂,2012 年 11 月 4 日并网发电后,每日可处理垃圾 1800 吨,每年可发电 1 亿多度,相当于 20 万人口一年的生活用电量。

石狮是中国重要的印染产业基地,此前,印染企业均自设烟囱和锅炉车间,通过烧煤产生蒸汽用于漂染。2011 年 4 月,福建省首座水煤浆热电厂——石狮清源水煤浆热电厂投运,以水煤浆替代原煤为印染企业集中供热,避免了严重的大气污染。据悉,清源水煤浆热电厂年产水煤浆达 50 万吨,年发电量 1.6 亿度,年供蒸汽量 97 万吨,每年可消化 13 万吨印染废水。

2011 年,石狮服装城建设全省光电装机容量最大的光伏发电项目,石狮市供电公司全力配合建设分布式光伏电源接入工程,该项目 2012 年正式投入使用,年发电量约 205 万



▲国网石狮市供电公司推出福建省首个供电微信公众平台,得到电力用户的广泛关注

►中远集团石湖码头“油改电”项目,让港口水更清、天更蓝

千瓦时,并被列入国家光电建筑应用示范工程。

“通过发展和消纳新能源,用电客户提高了经济效益,供电企业拓展了市场,社会环境污染也减少了,实现了三方共赢。”石狮市供电公司总经理、党委副书记黄颖峰说。

“微”媒介 让服务更快捷

截至 2013 年 11 月,中国智能手机用户规模达到 6.48 亿,其中微信活跃用户达到 2.7 亿(总用户约 6 亿)。如今,微信、微博的广泛普及让“拇指一族”在虚拟世界重新组织了自己的社交圈,并沉浸其中。

那么,供电企业该如何适应“微”时代下人们的新需求呢?

石狮市供电公司秉承“你用电、我用心”服务理念,在实施用电满意提升工程中,创新推行供电互动服务模式。去年 4 月,该公司面向全市 18 万用户推出省内首个“指尖上的供电营业厅”手机客户端软件,让 1 分钟快速交费成为现实。同年 6 月,推出福建省首个电力微信公众平台,并于 12 月对微信平台的定位和功能进行升级拓展,让市民通过智能手机享受等同于营业厅的供电服务。

“当初通过微信办理新装电表只

想着试试看,没想到这么快就装上了,省时省力真方便。”2 月 10 日,石狮市灵秀镇灵狮开发区住户柯遵富通过微信平台申请新装一只 60 安的单相电表,12 日,石狮供电人员便到其家中装上了电表,前后仅用两个工作日的时,并且,供电人员直接上门服务让他足不出户便办好了用电业务,对此,他十分满意。

“我们致力于通过‘微’媒介,为广大客户提供便捷、贴身、全面的‘大服务’,这是我们践行群众路线、落实为民务实清廉要求的具体举措。”石狮市供电公司党委书记、副总经理傅仰坚说。除业务报装外,石狮供电微信公众平台还具备电费查询与缴费、服务网点查询、停电信息告示等功能,操作简便,绑定用电户号的市民还可“私人定制”停电通知、负荷监测周预警、优化用电提醒等个性化服务,相当于拥有了一个贴身“电管家”。值得一提的是,该公司于 2012 年拍摄了全省首部电力主题微电影《微笑一星期》,影片登陆 CCTV 及国内各大视频网站,并荣获 2013 第三届中国国际微电影节“最佳公益微电影”、国家电网公司“我的中国梦·青春国网情”优秀 DV 作品评选活动一等奖及最佳传播奖。

在“大服务”的背后,是石狮市供



电公司改进工作作风、提升服务品质的不懈努力。作风好不好,民意是“晴雨表”。该公司以群众满意为根本标准,倡导“马上就办、办就办好”,从群众最关心的事情做起,从群众最不满意的方改起,工作得到群众和政府的一致认可,被石狮市人大常委会授予“人民满意单位”称号。

目前,该公司正结合开展党的群众路线教育实践活动,坚持以群众和客户为导向,深入实施民生用电保障、服务协同提效、供电质量提升、服务基础提质、服务效能监督等“五项工程”,进一步供好电、服好务。

现代配电网 让生活更美好

作为我国最早的“综合改革试验区”之一,石狮由一个小渔村发展为享誉世界的中国休闲服装名城。经济快速发展,电力支撑功不可没。

石狮目前共有 220 千伏变电站 4 座,110 千伏变电站 11 座,总变电容量达 227.6 万千伏安,拥有全省首个智能配电网示范村——永宁镇前埔村,全市配电网线路绝缘化率 87.32%,联络率 100%,供电可靠性达 99.918%,电网规模和供电质量达到国内先进水平。石狮市供电公司被评

为国网“一流县供电企业”、“科技进步先进县供电企业”,县域电力通信网试点工程率先通过国网公司验收。

2013 年,石狮在省内率先启动了全域城市化发展改革,以此为抓手打造“东方米兰”、“质量石狮”。为配合全域城市化建设,石狮市供电公司前瞻性地判断配电网发展趋势,出台《石狮现代配电网规划》,在全国县级市中率先兴建全域现代配电网。依据规划,石狮市供电公司将把石狮电网建成一张城市电网,进一步简化、优化电网网架结构,着力解决电网的城乡二元结构问题,显著提升供电可靠性、电能质量和智能化水平。现代配电网的建成,将实现城乡电网建设同步、电能同质、服务同优,对发展农村经济、帮助农民实现富裕具有重要意义。据预测,到 2020 年,石狮市供电可靠性将达 99.99%,每户年均停电时间将少于 52 分钟,故障定位及隔离时间将缩短至 2 分钟,现代配电网将让石狮供电更加可靠。

对石狮市供电公司工作,石狮市委书记张永宁给予了高度评价:“供电公司主动对接全域城市化发展,推进智能电网建设,提升供电服务品质,全力助推‘东方米兰’计划和‘质量石狮、二次创业’战略,市委市政府十分满意!”