

# 情系徐州大地 心连万家灯火

张淞 陈俊刚

徐州,一座古老而充满朝气的城市,西接中原,南屏江淮,北扼齐鲁,方圆1.12万平方公里。在这片热土上,一代又一代徐州人生生不息、奋斗不止,创造了古老而璀璨的文明,谱写了华丽而辉煌的乐章。

沐浴着历史的文化,紧跟着时代的步伐,生活、工作在这片热土上的徐州供电人,始终以让政府放心、客户满意为目标,努力超越,追求卓越,以真挚的情感和实际行动回馈着这片土地和生活在土地上的人民。

徐州供电公司有员工万余名,服务着全市350多万用电客户。在“中国梦”的引领下,徐州供电人积极贯彻国家电网公司、省电力公司和市委政府的决策部署,矢志为广大用电客户供好电、服好务,为经济社会发展和人民生活品质提高作出应有的贡献。

## 绘就蓝图

### 矢志建设坚强电网

打造坚强电网,是构建和谐电力的保证。多年来,徐州供电公司不断加大电网建设投入资金,始终将“一流配电网”建设管理作为电网发展主要任务,将“突出规划引领,统筹城乡一体,乡镇单元升级,消除问题短板”作为工作重心,克服种种困难,积极争取上级投入资金,全面加强供电网络改造、升级和建设。

2013年,徐州供电公司共投产110千伏及以上线路307公里,新增变电容量83.45万千瓦安,制定了《“一流配电网”建设与管理实施意见》,编制了“2013—2015年”、“2016—2018年”两个阶段目标体系,推进“255”乡镇单元建设策略。完成了20个乡镇单元改造升级。极大缓解了居民的用电压力,提高了用电标准。公司成立配电网管理中心,以“配电一张网”的理念,科学统筹安排各口径项目,贯通建设、运维、业扩各环节,融合生产、营销、农电各专业,集中人力资源,集约化使用资金、物资。推进配电网运维属地化,同步落实责权利。建立涵盖乡镇供电所、“一流配电网”等单元的多元立体对标体系,以指标对标带动管理提升。

徐州供电公司在着力建设坚强电网同时主动融入地方经济建设,服务政府工作大局,关注民生、服务民生,营造良好的供电环境,倾力构建和谐电力,赢得了地方政府和广大客户的由衷赞誉。



徐州供电人员在花木大世界市场进行送电施工

小区居民向施工人员送上西瓜深表谢意

## 管理提升

### 矢志做到精益求精

供电企业的一切工作都是为客户供好电、服好务。工作中,徐州供电人着眼大局,与时俱进,狠抓管理,推动管理从规范化、标准化向精益化提升,在持续超越中不断攀登新台阶。

主动适应变革,推进管理优化。全面融入“三集五大”体系建设,结合人员、岗位和机构调整,梳理岗位职责,优化业务流程,提升管理标准,促进管理更集约、更扁平、更专业、更精益。

依托现代技术,提高管理成效。大力推广应用用电采集系统、负荷控制系统,自主开发应用“电费回收风险防范系统”、“异常工单处理系统”等,依托现代技术,建立市一县一乡三级运维管控体系,实现了营销工作质量时时在线监控,提高了监控水平和工作效率。

持续强基固本,夯实管理基础。全面开展营配集成数据清理,实现营销系统和配网生产系统数据共享,资源共用,减少了流程环节和工作时限。大力开展计量装置封闭性改造,确保“秤杆子”质量和安全。以示范工程(睢宁七井村、丰县丰城、铜山棠张等)为抓手,全面推进农配网工程建设,成绩斐然,编制的农网工艺标准被全省推广,铜山棠张示范工程被国家电网公司评为“百佳”工程。加强农村用电安全管理,推广沛县“政企共建”的成功做法,全市建成12个示范乡镇、119个共建乡,覆盖率居全省首位。扎实开展能效管理,积极推动社会合理用电、节约用电,助力节约型社会建设。

坚持攻坚克难,促进管理创新。拓展

缴费渠道,开通电话、网络、电子银行等多种缴费方式,打造10分钟便民缴费圈。加强电费回收风险预控机制建设,自行设计用户电费风险评估模型,对风险户做到“一户一档案、一户一策略”,确保国有财产“颗粒归仓”。加大重要客户巡视力度,积极开展“电力体检”,指导客户加强隐患整改。创新保电模式,精心组织保电工作,年年圆满完成各项保电任务。加强电能表防窃装置研制,严厉打击窃电行为和窃电行为,维护正常的供用电秩序。

开展同业对标,实现管理提升。主动对接上级发展战略,围绕担负的营销服务指标,强化同业对标,努力争先进位。在全省率先建立了内部供电所对标体系,催生了供电所创先争优的活力;通过选树睢宁睢城供电所等先进典型,提升了供电所规范化、专业化管理水平,受到国网公司、省电力公司高度评价。

## 客户至上

### 矢志提供一流服务

“你用电 我用心”,是徐州供电人不变的誓言。徐州供电人始终把客户满意作为永恒的追求,探索不止,开拓不息,勇攀服务新高峰。

从保障客户用上电到让客户用好电,徐州供电人持续转变观念、砥砺前行

结合形势变化,通过大讨论、座谈会、专家讲座等形式,加强员工教育,强化服务意识,创新服务手段。探索制定并逐步优化“首问负责制”、“首到负责制”等制度,优化流程,规范行为,让客户进一个门、找一个人、办成一件事。创新工作方式方法,提供特色服务:对“三重一大”项目,推行“三定三超三全”工作法;对“棚户区改造”、“经济适用房”等民生工程,开设“绿色通道”,保证早建设、早投产、早送电;对工矿企业客户,开展“电力体检”,保障企业安全用电、经济用电;对广大居民客户,推行“五零”服务。

目前,徐州供电公司以95598为服务平台的服务体系日趋完善,实现了城乡服务全覆盖;全市134个供电营业厅常年开展用电咨询、业扩报装、电费收取等服务;148支应急服务队24小时开展应急服务,2500多名社区客户经理常年服务在各个社区;2000多用电客户接受了“电力体检”;启动实施了“城中村”转供电小区改造,已有8500户、近3万人受益。

在用电特殊时段,徐州供电人坚持“保民生、促发展”,积极应对高温、高负荷和突发强对流天气考验,保证重要客户和居民可靠用电,赢得了社会各界的广泛赞誉,连续八年荣获“全国用户满意企业”荣誉称号。

# 紧抓战略机遇 勇立潮头扬远帆

## ——江苏省睢宁供电公司一流配电网建设纪实

刘波

2014年,江苏睢宁供电公司按照上级公司的总体部署,严格落实“高中低压协同,城乡一体并进”的原则,深入推进一流配电网乡镇单元建设,睢宁地区配电网结构和运维管理水平大幅提升。

把握三个加强,坚持一流配电网目标不动摇。加强全过程质量管控。积极探索建立全业务链质量管控体系,涵盖规划设计、工程实施、档案管理等各环节。更加注重高中低压协调统一和区域负荷增长趋势的统一,规避“设计理念复杂、设计标准不统一”等问题。不断完善图纸会审制度,质量自检互检制度以及工序、工种间交接验收制度、隐蔽工程现场检查签证制度和工程质量评定等制度。加强工程进度管理。对工程建设的全过程进行严格的管控,从前期的工程发包、订立合同、勘察材料到材料调度、质量监督、中间检查以及后期的竣工验收、结算审计、款项支付等各个环节,均严格逐一细化、责任到人。加强项目评估和效益分析。统筹考虑供电量、线损水平、综合运行效益、客户满意度等指标,分析项目是否达到了预期目标或达到了目标的程度。综合考虑财务内部收益率、投资回报率和投资收益等,不断调整改进完善项目规划、实施等,提升项目科学化管理水平。

突出三个融合,充分体现一流配电网建设成效。促进评价指标和成效指标体系相融合,将电网网架结构、绝缘化率、户均容量的硬性指标与客户端的故障报修、客户满意度、供电质量等指标的有效关联,形成更加科学、合理的一流配电网综合评价和反馈体系。实现网架结构和客户感知相融合。努力让广大客户达到“看着舒心、用着放心”,将供电设施与周围环境相协调,让供电设施成为新农村一抹亮丽的风景线,提高智能化、互动化水平,让供电服务成为新农村的标杆,切实将一流配电网建设成效传导到客户端。实现网络规划与“三电”相融合。努力构建智能化双向互动服务平台,预留新能源接入的人口。树立城农网一体化发展的理念,实现城乡电网统筹协调发展,实现与社会经济发展融合、实现与环境发展融合,让老百姓用上绿色电、放心电、省钱电。

按照“一次建设、分步实施、压茬推进”的要求,2014年开工建设沙集、官山、双沟等6个乡镇单元。在工程建设中,结合“标准化台区”创建、安全性评价等工作,将工程分为“优、良、中、差”四个档次,并严格控制各档次比例,工程费用根据评比结果上下浮动20%。同时,将工程质量与项目经理绩效考核挂钩,充分发挥经济杠杆的作用,调动各方人员的积极性。构建目标评价体系,开展项目效益评估。积极开展项目后评估,评价项目决策质量、提升企业经济效益、发掘项目实际运营中存在的问题和薄弱环节,对分析评估出的问题,按照责任性落实相关部门和单位的考核意见。坚持工程质量、进度、安全并重,打造坚强的安全防线,为工程顺利实施提供保障。

2014年,睢宁公司已累计完成配电网建设投资3.5亿元,新建和改造10千伏线路375公里,配电变压器545台、低压线路678千米、接户线1309千米。截至目前,睢宁地区中压线路绝缘化率55.68%,中压线路联络率63.1%,居民户均容量实现2.83千伏安/户,故障报修率同比下降49.6%,为全县社会经济发展和民生改善工作提供了坚强的供电保障,彰显了责任央企的品牌形象。



加快电网改造



农村电网换新貌

# 花开几枝春来报

## ——江苏丰县供电公司为民服务工作纪实

师红梅 臧耀

“不愧是丰县供电公司‘金蜜蜂’服务队,深入企业为我们解决难题,那速度快的和电一样……”10月30日,丰县东宏机械制造有限公司岳经理,为丰县供电公司送来“进企业门 知企业事 解企业忧 助企业兴”锦旗。

“给老头子我做了这么多好事,你们可真是比亲人还亲啊!”11月19日,79岁的独居老人孙义仁拉着丰县供电公司顺河供电所工作人员康峰、张义全的手,久久不愿放开……

而如今,这样的感谢与盛赞,在丰县供电已越来越多。长期以来,丰县公司以创先争优活动为主线,坚持“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针,在树立和提升国家电网品牌形象的同时,不断保持团队更好更快发展的过程中,彰显和深化了“创先争优”活动实效。

## 服务零障碍

诺言铿锵,不如行动闪亮。丰县供电公司以优质服务主题活动为抓手,大力实施供电服务提升工程,并成立了创建“群众满意服务窗口”工作小组,开展窗口人员服务礼仪、服务规范、服务技能等多种形式的专业培训,并创新、延伸、细化服务举措,优化服务流程,规范服务行为,提高窗口人员服务素质;该公司积极开展作风建设大讨论,参与县政风行风热线节目,召开行风监督员座谈

会,主动走访重要客户,开展营业厅客户满意度调查活动,主动加强与客户及社会各界的沟通,征求服务意见。

在“首问负责制”服务的基础上,该公司面向群众有针对性地完善了“客户代理制”、“供电社区经理制”等各项举措,在共产党员服务队基础上创建了“金蜜蜂”特色服务队,以“真诚奉献,传递爱心”为服务口号,践行“奉献、友爱、互助、进步”的服务精神,积极向社会开展用电宣传与服务等义务活动,踏踏实实为群众办实事办好事,真真正正让群众享满意得实惠,得到广大群众的高度认可和赞誉。

## 惠民接地气

在过去,办理用户低压业扩新装业务,客户需提交申请、签订合同,有时可能要跑供电营业厅不止一趟。为了避免客户重复往返供电营业厅,业务班认真梳理相关流程,做好创新服务。客户在营业厅办理低压业扩新装业务时只要手续齐全,并留下用户名、用电地址、联系电话,营业厅工作人员会在第一时间到现场勘察并制定供电方案,让客户真正享受到供电优质服务的提升。

近年来,丰县供电公司加快推进企业信息化建设,实现了城乡居民电费通过充值卡缴费、银行代扣、网上银行、第三方支付平台、合作营业厅及邮政加盟点交费、电话银行、银行自助终端、供电公司自助柜面POS机等多种电子化缴



对接三重一大项目——上门服务电动车生产线

费方式;并充分利用“微信”这一新兴通讯平台,推出公共微信服务平台,提供账单推送、充值缴费、实时电量查询等多种便捷服务;在不断完善微信服务应用的同时,全力构建网站、短信、彩信、客户端、微博、微信“六位一体”的互动服务体系,变“被动响应”为“在线感知”,向城乡用电客户提供全新的智能互动式服务,把方便、快捷送给客户。

## 用心“电保姆”

“供电公司的工人为了不影响我们白天正常用电,牺牲休息时间,凌晨施工,值得敬佩!”7月6日凌晨6点,南苑新城进行高压分电箱移位施工现场仍是一片热火朝天的景象,早晨晨练的人们纷纷驻足围观,得知施工人员已经忙碌了一整夜,周围不时响起连声赞叹。

为配合城市街道改造,南苑新城部分位于绿化带内的高压分电箱都要进行迁移。由于该条线路担负着小区供电任务。白天负荷较重无法停电,为了保证周

围居民及商铺的日常用电,公司努力协调各相关部门,最终协商确定安排在凌晨进行停电施工。随着一道道工序的开展,虽然夜色有点凉爽,可借着照明设备也可以清晰地看到施工人员的工作早已已被汗水浸透。然而在他们看来,这或许也仅仅是平常工作中的一个简单场景。早上7点30分,线路成功送电,带着疲惫和欣慰,施工人员收拾好工具和材料,迎着朝阳踏上归程。

2014年度全国用户满意工程标杆服务类先进单位、县创建群众满意服务窗口示范单位、2013江苏省年度第三方客户满意度调查第一名……一项项的荣誉是对丰县供电公司始终坚持“你用电,我用心”服务承诺的最好认证。

“我们的细心,是为了您的放心;我们的用心,是为了您的舒心;我们的贴心,是为了您的开心。”丰县供电公司不断升级电力服务,努力让越来越多的居民与企业享受到更加细致、更加贴心、更加便捷的实惠服务,以更智能、更精益、高品质的供电服务,助力美好丰县建设、新发展。