

## 向着最美进发

### ——枣庄供电公司“美丽彩虹”最佳实践活动纪事

您心目中的“美丽彩虹”是什么?是台儿庄古城迷人的夜景,是“代理妈妈”……每个客户都有不同的答案。我岗位上的“美丽彩虹”是什么?要消除所有安全隐患,要送给更多客户满意……每名员工都有自己的选择。

“只要用心,普通岗位,平凡小事一样出彩。”枣庄供电公司总经理李建鹏表示,他们升级坚持13年之久的“彩虹工程”为“美丽彩虹”最佳实践活动,郑重推出光明服务、共享平安、文化育人、班组建设、行为规范、责任管理等六大系列,开启了独具枣庄供电特色的最美之旅。

#### 服务窗口“高点超越”

百尺竿头更进一步,这句勉励性的老话,今年却成了枣庄供电公司市中客户服务中心“彩虹天使”服务队的现实课题。

这是个伴随“彩虹工程”同生共长的服务队,由28名年轻姑娘自愿组成的服务队,以“天使”般的服务,以13个春秋的真诚,成为枣庄第二届唯一的“十佳人物”集体,并一步步走到了全国三八红旗集体、全国

工人先锋号、全国五一巾帼标兵岗等“国家级”高度。

围绕“美丽彩虹”新命题,“彩虹天使”集体头脑风暴,第一时间创新推出了“激情感动5+5”工作法。其中,激情服务法直击司空见惯这一现实,通过引导服务、好声音服务、站姿服务、唱诵服务和微笑服务,让大家时时事事自觉焕发激情;感动服务法则直接提升服务标准,通过代办服务、预约服务、契约服务、上门服务 and 爱心服务,想客户没有想到的,做客户意料之外的,用超值感动客户。

7月初,年过七旬的王俊先老人拿着一张19年前的电费电表保证金收据找上门来,数额3700块。这是他帮刚过世的姐姐整理遗物时发现的,这也是一笔按照国家政策6年前就该清退的钱。无望登门、甚至准备好打官司的老人却被“彩虹天使”着实激情感动了一回,姑娘们不仅想他理想,急他所急,还加班加点翻箱倒柜查出老账,将钱如数退给了他,一时传为佳话。

如今,“激情感动5+5”工作法已在枣庄供电公司其它60个营业厅落地开花,且每个

营业厅都结合自身实际推出了最美提升方案。用“彩虹天使”们的话说,她们这样做,不仅仅感动客户,也感动自我。毕竟,只有客户这面大镜子才能把她们照得更美丽。

#### 岗位竞绘“美丽彩虹”

赵正健是110千伏东郭变电站基建工程项目部的资料员,入夏以来她又志愿成为“天气预报员”。每天绘出当天的24小时天气变化表,更新最近天气情况,写上温馨提示,一大早就放在在项目部门口为大家预报。

“事不大,但作用不小。”枣庄供电公司党委书记张爱祥表示,“夏天天气变化大,对工程施工包括施工人员上下班影响很大,有了身边的天气预报,大家都受益。”凭着这点用心,赵正健跟“不损坏群众一颗庄稼”的马云、“梯子安全卫士”刘云国、“爱拾烟头”的朱旭峰、“每顿饭菜都变花样”的朱厚良等五人一起,上了项目部的“善小”故事墙,成为东郭工地上最新涌现出来的5名“美丽彩虹”学习榜样。走进枣庄供电公司145个班组,都有到这么一面“善小”故事墙。舒

展的橄榄枝上,欢快的五线谱中,流动的三相电波间,尽情绽放着班组成员的美丽瞬间。赵正健说,上墙的门槛并不高,只要用心,每名员工都有机会。

“‘彩虹工程’是山东电力的服务名牌,‘美丽彩虹’是其延续和创新发展,从原来单纯的优质服务,到现在涵盖安全管理、电网建设、队伍建设等各个方面。”张爱祥介绍说,他们坚持顶层设计,正确处理“美丽彩虹”与“彩虹工程”、“善小”活动、全面创先创优活动、企业文化建设等的辩证关系,积极引导员工从岗位做起,从小事做起,一步步向着最美挺进。

#### 履责奉献“勇敢追梦”

一个破旧的小书包,只因有了爱心,却可以跨越千山万水,出现在首届中国慈善项目交流展示会上,并代表国家电网公司讲述履责奉献的感人故事。这是枣庄供电公司437名“代理妈妈”所没有想到的。其实,被帮扶的537名孩子,在过去的14年中,早已被小书包盛满的爱心所温暖,圆了一个又一个的上学梦。今年11岁、家住鲁南丘陵深处黑峪村的大伟(化名),打

## 枣庄供电公司向特种车辆驾驶员宣传电力设施保护

“挖掘机、铲车等特种车辆在进行地面开挖前,驾驶员必须掌握地下管线情况,电力电缆两侧各1米处,设置醒目标志后方可施工。”7月21日,国网枣庄供电公司配电网运检工区组织员工到特种车辆驾驶员、车主家中进行电力设施保护宣传。

为有效避免特种机械危害电力线路安全运行,确保电网平稳迎峰度夏。近期,配电网运检工区组织一线员工,对所辖供电区域的施工机械进行拉网式普查。营销人员

与各个村委联系沟通,走进挖掘机、吊车等特种车辆驾驶员和车家中,详细宣讲电力安全常识和电力设施保护国家的法律法规,并向其发放《电力设施保护区内特种车辆安全施工须知》。同时组织运检班人员主动走进特种车辆集中区域和施工现场,发放安全用电和电力设施保护宣传材料,为特种车辆粘贴“电力设施保护提示卡”即时贴。工区还主动和电视台联系,定时利用滚动字幕播放《电力设施保护区内特种车辆安全施工

须知》和《电力法》等相关知识。此举受到了车主、施工单位及驾驶员朋友的广泛认可和欢迎。

目前,已发放《电力设施保护区内特种车辆安全施工须知》宣传单300余份,安全用电及电力设施保护宣传材料600余份。截至7月21日,已对14名特种车辆驾驶员或车主及车辆相关信息进行登记,掌握他们的工作种类、范围,准时了解特种车辆施工的地点,及时给予安全提醒和警示,确保电网安全稳定运行。(孟祥恒)

## 迎峰度夏保供电

### 台儿庄:对电力设施进行巡视测温

枣庄供电公司台儿庄客户服务中心(运检站)为全面掌控电网安全运行情况,组织运行检修人员利用中午和晚上用电高峰期,通过“三测”,即测温、测电压、测负荷对电力设施进行巡视,为电网进行全面“体检”,对运河古城等重点区域,坚持每日3次巡视测温,及时发现缺陷及时处理,确保电力设备安全、可靠运行。同时,组织配网和供电所开展夜间测温 and 特殊巡视,加强了对输电线路通道内可能夜间施工的工地及临时吊装作业等危险点进行监督检查,向施工人员及大型机械、车辆操作人员宣讲安全事项,发放电力设施保护宣传资料。开展巡视测温以来,该中心已对16处电网隐患点进行了处理,及时发现并制止危及电力设施安全的临时施工3处,确保电网安全稳定运行,努力做到迎峰度夏期间“不停一户电”。(贾广立)

### 薛城:“三到位”治理“低电压”

近期,连续出现高温天气,因制冷用电负荷急剧攀升,部分台区出现低电压问题。为确保居民可靠供电,清凉度夏,枣庄供电公司薛城中心采取有力措施,集中整治“低电压”问题。一是检查到位。利用设备巡视、负荷实测、用电信息采集系统等方式,对线路设备负荷情况、三相负荷平衡、电压质量进行监测,对存在的问题进行梳理,对低电压产生的原因进行准确“诊断”,然后制定有针对性的治理计划“对症下药”。二是责任到位。领导班组成员按照责任分工,对配电网运检班和各供电所进行挂靠帮包,深入现场调查了解“低电压”问题,根据实际情况与班组共同制定切实可行的治理方案,跟踪检查督导治理情况,达到预期效果。三是落实到位。配电网运检班、供电所根据实际,按照先急后缓的原则,对供电半径长、配网设备状况差、负荷重的台区,增加电源分布点,更换大容量变压器和粗型号供电导线,减少迂回供电,并合理调整配变运行档位,提高线路末端电压,确保居民夏季可靠用电。(吴超)

### 市中:党员冲在抢修第一线

连日来,暑期气温居高不下,居民用电负荷攀升,枣庄供电公司市中客服中心党员服务队迅速行动,在最短的时间内完成抢修服务,保障居民正常生活用电。7月23日,东郊小区配电台区被雷击坏的穿墙套管抢修现场,在工作负责人指挥下,停电、验电、挂接地线等一系列安全措施完成后,队员们分成两组,室外制作新电缆头、室内配合拆除旧套管同时进行。服务队队员站在十几米高的带电作业车的车斗上,除了头上的安全帽,再没有任何东西可以遮挡烈日,队员们的衣服很快就开始被汗水浸湿了。而在室内,空气潮湿闷热,在绝缘梯子上工作的队员挥汗如雨,他们争分夺秒地工作,好象在与即将到来的大雨赛跑。经过半个小时奋战,一组穿墙套管更换完毕。送上电后,一阵疾风卷着劲雨便呼啸而来,队员们的脸上露出了胜利的笑容。(姜倩)

## 泉兴集团大兴矿业公司 干部作风建设见实效

“中午职工餐厅干部就餐的多了,外出喝酒的少了;工作现场身先士卒的多了,走马观花的少了……”泉兴集团大兴矿业公司干部作风建设效果日益显现。

自泉兴集团开展“干部作风建设年”活动以来,该公司充分利用中心组、支部例会及周四干部例会学习时间,不折不扣地学习集团关于干部作风建设文件,使文件精神入脑入心。在自查自纠阶段,他们结合自身实际,召开了民主生活

会,仔细查找自身不足,进行批评与自我批评。同时对全公司中层以上管理干部进行了公开承诺,接受员工监督,并专门召开了各单位负责人及文书廉政会议,严禁私设小金库,截留挤占员工工资及奖金,时刻筑牢廉政防线。

为确保活动效果,该公司干部及机关效能督查组携带测酒仪、录像机采取不打招呼、不定时在矿门口、办公场所对管理干部及员工遵守“禁酒令”及工作情况进行了督察。(刘训斌)

“金杯银杯不如老百姓口碑,金奖银奖不如老百姓夸奖。”在供电服务中,滕州供电干部员工来真的,干实的,始终把客户的用电放在第一位。去年7月28日夜,滕州电网遭受台风灾害,滨湖、东郭等镇街倒杆断线严重,适逢高温炎热季节,电力客户生产生活离不开电。风雨刚过,该中心立即组织人员投入“抢修战斗”。无论是抢修中心的人员还是各供电所的农电工,他们都心往一处想,劲往一处使,密切配合,客服高温天气、作业环境复杂等多种困难,加班加点,连续作战,仅用了8个小时就全部恢复了断电区域所有客户的供电。

突出“主动服务”,虚心听取客户意见。日常工作中,滕州客服中心力求做到无微不至的服务、无所不在的真诚。广大干部员工积极征求用电客户的意见和建议,加强与电力客户的沟通和交流,每年都开展进企业、进乡村、进校园、进社区、进家

## 小故事

### “真是企业的及时雨”

□徐同超

7月23日,山东富安煤炭有限责任公司负责人一行,将一面绣有“情系企业,鼎力相助”的锦旗送到枣庄供电公司滕州客服中心(运检站),感谢该中心鼎力相助,确保了矿区安全用电。

7月10日上午8时,滕州客服中心(运检站)鼎源输电安公司抢修队值班室内,电话铃声急促响起,抢修队长抓起听筒,就听到对方焦急的声音:“喂!这里是富安煤矿,矿上的10千伏风井专用线路6#杆被过路车辆撞断,风井应急电源负载不足,危及矿井运行,请你们抓紧时间帮忙抢修!”险情就是命令,他们不敢怠慢,立即启动应急抢修预案,10余人的抢修队伍仅用20分钟就到达现场,根据勘查情况,制定周密抢修方案,随着抢修物资及时到位,他们投入到紧张的施工中去。

炎炎烈日,烈日高悬,抢修人员每个人的脸上都挂着汗珠,工作服紧紧地贴在身上,就像刚从水里走出来一样,抢修人员密切配合,分头行动:拆除旧导线、横担、损毁线杆,立杆、放线……经过两个多小时的高温“烤”验,于11时10分,全面完成抢修任务。富安矿工作人员拍手称快,连声称赞:“你们行动快、处理快,真是为客户着想的‘及时雨’啊!”

### “供电服务就是好”

□刘西华 程快

“一二、一二……”7月23日,一声声整齐号子声打破了清晨的寂静,在枣庄市峰城区文昌小区三期配电室内,工作人员正在将2吨多重的变压器一点点的移到安装位置。为了尽可能的减少对小区居民日常生活用电的影响,枣庄供电公司峰城客户服务中心在天刚蒙蒙亮时就组织人员开始了此次的变压器增容工作。

文昌小区三期现有居民住户200多户,原由一台400千伏安变压器供电,自今年入夏以来,该小区内的用电负荷急剧攀升,特别是从上周末开始,变压器负荷已近满载,增容改造工作迫在眉睫,为了让小区居民尽早用上放心电,枣庄供电公司峰城客户服务中心根据实际情况,决定为文昌小区更换大容量变压器。

时间一分一秒的过去,室外温度已达到32度,狭小的配电室内如同大蒸笼,别说是干活,就是不动也吃不消,可作业人员毫不退却,以火一样的热情投入到施工工作中。拆卸旧变压器、安装新变压器、电缆敷设、端子压接……施工任务一项项有条不紊的进行着,作业人员身上的工作服也早已汗水浸透,形成一张张特殊的“盐渍地图”。

“出来透透气吧,里面太闷热了!”在现场的居民看着辛苦忙碌的工作人员,送来了茶水。作业人员匆匆喝口水补充下体力后,又很快返回现场继续工作。经过连续2个多小时的紧张忙碌,更换变压器工作顺利完成。

看着个个如同刚从水里捞出来的供电员工,现场的居民自发地鼓掌,并由衷地称赞到“供电服务就是好”!



7月24日,枣庄供电公司峰城客服中心两名员工带着巡视设备,徒步沿着位于坛山顶端的电视台信号塔专供线路走去,他们爬山越岭对每一基杆塔进行细致巡视检查。(王维涛 摄)

## 丰源集团变招工为招生

日前,山东丰源集团结合自身发展需求,变“招工为招生”,与山东煤炭技师学院、山东兖矿技师学院达成了校企合作意向,委托这两个院校联合培养各类人才,这也是该集团为储备人才采取的又一重要举措。

据了解,此次联合委培主要为丰源集团正在兴建的张集煤矿和石垭口煤矿培训各类人才,这次委托培养的各类专业人才共800余人,涉及煤矿开采、矿山机电、

矿井通风与安全等10多个专业,采取“1.5+0.5”学年的教学模式,前一年半学生在校学习,最后一个学期到丰源集团旗下分公司实习。学习期满,考核合格的学生将转为企业正式员工,按其最高学历享受相应待遇。同时和企业签订劳动合同。(孙景印)

## 为民服务谱华章

### ——枣庄供电公司滕州客服中心优质服务侧记

近年来,枣庄供电公司滕州客服中心各项荣誉接踵而至。去年荣获“山东省为民服务创先争优示范窗口单位”、“山东电力先进集体”称号。一连串的荣誉,凝聚着该中心广大干部职工的辛勤劳动和汗水。去年11月份,滕州市人大常委会组织各级人大代表视察供电工作时,来自各条战线的人大代表们对供电服务啧啧称赞。

#### 坚持发展为先,打造坚强智能电网

“只有实施强网壮网工程,才能为滕州经济实现跨越式发展提供电力保障!”滕州客服中心领导班子针对滕州城乡加快发展、用电量逐年上升的实际,认真研究分析,在打造坚强智能电网方面形成共识。去年以来,该中心参与编制和修订了《“十二五”期间滕州电网发展滚动规划》,中心负责人跑政策、跑支持,千方百计地为滕州电网建设与改造注入资金。仅去年一年,就完成了“十大电网工程”和部分智能配网提升工程,先后进行了5座110千伏变电站、3座35千伏变电站的

大修技改,同时对4座110千伏变电站进行了二期扩建。特别是220千伏奚仲输变电工程竣工投运后,与220千伏墨家变电站形成南北互供的格局,为鲁南煤化工产业集群发展提供了第二个电源点。今年,该中心又增加电网投资,启动实施了包括110千伏东郭、柴胡店、伦达变电站等在内的“八大电网工程”建设,对10千伏洪线、西岗镇香舍里社区等线路进行了升级改造,并且组织实施了70余个村的“村村强网”工程,使滕州市城乡电网结构发生了很大变化,供电质量和供电可靠性得到大幅度提高,有效解决了有电用上、供电“卡脖子”、台区超负荷,以及用电电压低等问题。

#### 坚持品牌服务,做到“你用电,我用心”

枣庄供电公司滕州客服中心不断总结优质服务的经验,学习借鉴省内外先进供电单位的好做法,深入实施95598光明工程,着力提升供电服务水平,叫响了“马上就办就是最高效的服务、方便客户就是最贴心的服务”的口号,广大干

部员工自觉做到“你用电,我用心”。为服务好地方经济发展,该中心常年与市重点工程项目办公室和经济园区管委会建立工作联系,对全市重点工程项目、招商引资和民营企业用电提前介入介入规划,超前服务,开辟用电“绿色通道”。同时,为不影响电力客户用电,大力推行计划检修,积极实施“带电作业”、“状态检修”和“零点检修”,把方便让给客户,把困难留给自己,尽量减少停电检修时间,满足不同性质电力客户的用电需求。去年以来,累计开展带电作业550余次,业扩工程带电接火率100%。

为适应“城乡一体化”建设的需要,该中心积极探索,本着“城乡电网建设同步、供电质量同质、服务品质同优”的思路,在全省率先建成了城乡供电服务一体化滕州示范区,建成了10分钟交费圈、45分钟抢修圈、72小时报装圈,相继完成了7个抢修布点、4个中心、5个报装点的建设。加快居民小区“一户一表”和“低压集抄”改造,累计完成户表改造5万余户,完成低压集抄53万余户,

## 经济纵横

主编:孙华 编辑:褚夫亭 组版:张艳丽

邮箱:zzrbxw@163.com 电话:3120553