

## 北徐楼煤矿首个薄煤层综采面投入试生产

近日,山东丰源远航煤业有限公司北徐楼煤矿首个16煤薄煤层综采工作面41601工作面投入试生产。这也是丰源集团首度在高度在1.0米左右的16煤的薄煤层推行综合机械化开采施工工艺。为提升矿井装备水平,推进采掘机械化进程,减轻工人劳动强度,北徐楼煤矿投资2000多万元引进了一套由三一重装设计研发的MG210/485-PWD双滚筒采煤机,在平均厚度在1.0米左右该矿最薄的41601工作面推行综合机械化开采工艺。据三一重装技术人员介绍,该类型综采设备应用到煤矿实际

生产中,在全国来说尚属首次。至此,该矿现有的三个采区均实现了综合机械化开采,标志着该矿正式结束炮采工艺,全面跨入综采时代。

9月初,41601薄煤层综采面投入安装,经过近1个月的安装施工,9月26号早班该工作面正式投入试生产。试生产期间,来自三一重装的德国研究院的专家进行了现场跟踪指导,该矿矿部领导也多次深入现场进行跟班,及时排查设备运行中的各种隐患和技术问题,确保了设备的正常运转。

(黄永峰)

## 不理解更要服务好

### ——记枣庄供电公司峯城客服中心榴园供电所彩虹党员服务队

枣庄供电公司峯城客服中心榴园供电所有一支六人组成的彩虹共产党员服务队,别看这个队伍人员少,却肩负着4万多户农村居民和专变客户的24小时用电抢修服务工作。在日常接听客户报修电话、现场服务时,他们也经常遭遇客户无理的话语、蛮横生硬的冷言冷语,而他们总是坚持以服务换取满意。队长孙中坦也经常与队员们说道,“不理解更要服务好”。

今年8月的一天下午1点多,队长孙中坦刚刚吃过午饭回到值班室,突然接到抢修指挥中心的电话,说西潘安村一居民户拨打95598报修电话,称家里没电,没有说姓名,只是说住在村支部附近,要求尽快给予维修。用户报修就是命令,他快速叫上另一名队员,十几分钟就来到了该村,由于该用户没有说清楚具体位置,他

们就在村支部附近挨家询问,找了五六户后才找到该报修户,队长孙中坦上前问道:“你好,请问是您打电话报修的吗?你家里是什么情况没电的?”“不知道,你们自己查吧。”该用户躺在沙发上的沙发上大声的说。孙中坦听到该户蛮横生硬的回答后,什么也没说,赶快拿出万用表进行测量,查找停电故障点,他很快查出了是该户家中的刀闸保险丝烧断造成停电。他们很快为该户更换了刀闸保险丝,家中恢复了供电。就在临走道别时,该户也没有改变无理、生硬的态度。在回去的路上,另一名队员问队长,这个用户为什么对我们这么不理解呢。队长孙中坦回答说:“只要我们服务好,慢慢地就理解了”。

9月6日凌晨接近1点的时候,辖区内专用变压器客户——黄松石料厂正在生产中

突然停电,许多工人都在现场等待恢复供电生产。于是厂长一个电话打到了榴园供电所,说我的石料厂正在生产,你们停电也不提前通知,现在工人在现场,如果不能及时供电,我的损失你们来承担。这位厂长焦急的没有弄清是什么原因停电,就在电话里来了一通蛮横话语。十几分钟后,服务队三名人员赶到了该石料厂,经过现场细致查找停电故障点,确定了是用用户分界开关跳闸,属于用户产权设备故障,抢修人员迅速登杆进行操作,更换了开关脱落的螺丝,重新合闸恢复了供电,石料厂又开始了生产。抢修人员细致向这位厂长说明了情况,以及下一步生产用电注意事项,经过解释,厂长明白了这次停电是自己设备故障造成的。他对电话里的不当语言表示道歉,对供电抢修人员第一

时间赶到现场,帮助查找故障点,快速恢复供电和生产表示感谢,临走时,他还握着抢修人员的手送了老远。

今年夏季,峯城区经历了历史罕见的长周期高温“烤”验,也遭受了多次雷电、暴雨、大风袭击。尤其是8月9日凌晨,一场大风雷电袭击,造成多条10千伏供电线路故障跳闸停电,主要是线路遭雷击造成,为保证第一时间完成抢修恢复供电,200余名抢修人员迅速展开了巡视和抢修。由于抢修时间紧、任务重,榴园供电所彩虹党员服务队也被分派到10千伏和顺线进行线路抢修。在抢修过程中,队长孙中坦在杆顶抢修作业时,接到了不少用户打来的电话,有的询问送电时间,也有的是冷面话语,称“这么热的天你们停电,还让人活吧”。面对一个个不理解用户电话,孙中坦

都一一的耐心解释。为加快抢修进度,他把电话交给地面作业的队员,并交待只要是用电话打来的电话,一定要耐心的做好解释,告知用户停电原因,大约恢复送电的时间,争取用户的理解和支持。那天,仅一个上午的时间他的电话就接到了60多个用户的电话,无论理解或不理解都向用户做了细心解释。

彩烛春色艳,光明满人间。只有用心服务,客户才会满意。榴园供电所彩虹党员服务队在日常抢修服务工作中,每天都要与客户面对面打交道,细心、耐心让客户理解,及时、到位让客户用放心,是他们的工作目标,而他们所坚持的“不理解也要服务好”更是一个硬道理,他们最终以服务换来了广大客户的满意和赞誉。

(王维涛)

## 薛城客服中心

### 迁改电力线路服务BRT工程建设

9月28日,在薛城区陶庄镇山关路中段,薛城客户服务中心十多名施工人员进行10千伏15陶西线进行线路迁改,整条线路向北迁移数米,为BRT(B5线)专线“让道”。

“B5线工程是薛城区2013年一项服务民生的重点工程,整条路线自陶庄B3线换乘站开始至枣庄西站首末站,全长20.8公里,在薛城境内共设置了11个站台。”B5线工程建设薛城段负责人介绍说,“B5线通车后将给全区市民的出行带来很大的方便,工程建设中,薛城客户服务中心给予了我们极大的支持和帮助,陶庄供电所员工舍弃假期,加班加点施工,非常感

谢。”

为避免因线路原因影响B5线施工进度,薛城客户服务中心紧密跟踪项目进展,加强与工程项目部联系沟通,全力服务工程项目建设。多次会同项目部和各站台施工单位进行现场勘察,制定了详细的线路迁改施工方案,倒排工期,调集精兵强将,克服秋季工程多、作业环境复杂等困难,全力推进线路迁改工程。目前共架设10千伏线路3.8公里,立钢管塔8基,15米电杆61基;迁改低压线路1.48公里,立电杆29基;安装BRT站点变压器6台。

(宋明刚 赵休阔)

## 滕州客服中心

### 加强廉洁高效供电所建设

今年以来,枣庄供电公司滕州客服中心认真贯彻落实省电力公司和市公司关于“三廉建设”的要求,扎实开展廉洁高效供电所建设工作,取得了明显成效。

该中心成立了廉洁高效供电所建设活动领导小组,下设办公室,制定了《廉洁供电所建设活动方案》。从组织领导、工作措施、奖惩考核三个方面对帮包措施、考核措施。在对外服务方面,各供电所在营业室公开了营业人员信息、十个不准、收费标准和报装流程。在内部管理方面,实行农村配台区台区专业电工期交流和异村管理。对供电所的各项费用开支、农电工自用电情况进行每月张榜公布,增加透明度。同时,在每个农村配台区都公开了用电服务监督电话。

(班开超 王戴)

## 山亭客服中心

### 加快110千伏墨集线路改造进度

10月9日,从国网枣庄供电公司山亭客户服务中心获悉,由枣庄力源送变电工程有限公司山亭盛源公司负责施工的110千伏墨集输电线路改造工程正全力加快施工进度,确保按计划完成施工任务。

110千伏墨集输电线路改造工程是国网枣庄供电公司山亭客服中心今年的重点电网建设改造项目之一,该线路由220千伏墨家变电站至110千伏西集变电站,全长17.3公里,66基铁塔,途经滕州、山亭两个市区3个乡镇20多个村庄,工程施工环境复杂、难度大,全线穿越220千伏双回输电线路1处,跨越35千伏6处,省道1处,10千伏线路及通讯线路42处,果

园、河流20多处及1处1公里多的深山林场,针对工程时间紧、施工环境复杂、地方关系协调难度大的实际,山亭客服中心精心谋划,制定了详细的施工方案,加大了地方关系协调力度,抽出专职人员从事地方关系协调,滕州客服中心通力合作,专门抽出了主管部门及供电人员配合抓好地方协调,以确保工程顺利推进。

此项工程自开工建设以来,全体施工人员主动放弃双休及节假日时间,早出晚归,加班加点,奋战在施工一线,全面加强施工进度,确保工程按期完成。目前,该工程已完成整体工程量的70%以上,计划今年11月底竣工投运。

(于绍迎)



近日,山东丰源轮胎制造股份有限公司举办了首届职工技术大比武活动。技术比武活动以管理人员比业务,车间人员比技能为主题,通过现场操作、集中笔试等形式,在全公司形成了学技能、比技术、提素质的良好氛围。生产车间共设置22个比武项目,涉及炼胶、压延机操作、裁断操作、成型机操作、硫化机操作、成品检测等众多岗位。

(苗兆坤 袁洪昌 摄)

## 经济纵横

主编:孙华 编辑:褚夫亭 组版:田慧 电话:3120553 邮箱:zrzbw@163.com



### 市中客服中心:安全培训活动到班组进现场

10月9日,枣庄供电公司市中客户服务中心各班组、供电所分别利用班组大讲堂和现场演示的形式,认真开展安全学习和培训活动,对施工现场勘察、停电、验电、装设接地线、开工会、设置围栏、道路口交通管控、收工会等环节的要求进行学习培训。

(姜倩 摄)



### 赵坡煤矿 修旧利废推行市场化运作

面对当前异常严峻的煤炭形势,山东丰源远航煤业赵坡煤矿坚持苦练内功,深挖潜能,将小改小革、修旧利废、设备维修量等与内部市场化建设相统一,月度兑现奖励,有效提高生产经营效益。图为该矿职工正在切割损坏矿车进行重新改造。

(李甲鹏 孙景印 摄)

## 大家谈

### 由秦惠文王被士兵打倒想到的

宋明刚

正在央视一套热播的大型电视连续剧《大秦帝国之纵横》中有这样一个场景,在五国联盟将攻秦的前夕,秦国王秦惠文王亲临练兵场视察士兵的操练情况,当其看到一位士兵在对打时表现异常勇猛时,便甩掉外衣,拔剑欲与这位猛士过过招。随从的大臣见状,连忙凑到猛士面前嘀咕了几句,分明是在告诉这位猛士,对手可是当今王上,要给王上留点面子。比赛开始,只三三两,秦惠文王就被打翻在地,众人大惊。秦惠文王扶剑起身,微笑着拍着猛士的肩

膀,直夸猛士是好样的。在君权至上的战国时代,秦惠文王能亲临基层调研军情已难能可贵了,在被普通士兵打翻在地后,还能称赞让他丢了面子的士兵,秦惠文王的大度更是给我们带来深深的思考。眼下,全国上下正在开展党的群众路线教育实践活动,倡导开展批评和自我批评,这不仅需要广大党员干部要像秦惠文王那样深入基层、深入一线,和群众打成一片,更需要像秦惠文王那样有容人的雅量。全体党员干部特别是单位的“一把手”,不能高高在上,老虎的屁股摸不得,而

应该经常和群众席地而坐,唠唠嗑,拉拉呱。当干部和群众之间没有了隔阂,心与心贴在了一起,领导干部自然就能听到群众发自内心的声音,自然就能看到群众发自内心的感慨。

人非圣贤,谁能无过?在群众和同事提出缺点和错误的时候,甚至在被群众“打翻在地”的时候,领导干部要有一颗宽容的心,要有肚中能撑船的度量,如此,大家就敢于畅所欲言,就能找出症结所在,就能制定出有针对性、有利于开展下一步的工作。

## 丰源集团评选“感动丰源”十大杰出人物

日前,山东丰源集团股份有限公司第三届“感动丰源”十大杰出人物评选活动启动,通过深入挖掘和宣传员工身边的先进人物及其感人事迹,发掘感动,传递感动,弘扬感动,增强企业软实力,凝聚发展正能量,推动集团又好又快发展。

本届“感动丰源”十大杰出人物(团队)分十大类别,评选团队建设典范、敬业奉献典范、管理创新典范、安全生产典范、技术精湛典范、成本管控典范、班组管理典范、企业文化建设典范、客户服务典范以及爱心奉献典范各1名

(个),评选人物突出感人性、道德性、普遍性、激励性、平凡性。参评范围为集团所有在职员工或团队,将采取各基层单位推荐上报和社会联名推荐相结合的方式,通过推荐提名、候选考察、正式评选、结果公示的步骤,由全集团职工

投票决定最终十大杰出人物(团队)。评选活动从2013年9月26号开始至2014年12月31日结束,分为宣传动员阶段、发现培养阶段、推荐提名阶段、确定候选人阶段、投票评选阶段、学习总结阶段共六个阶段。

自2010年以来,丰源集团已连续举办了两届“感动丰源”十大杰出人物评选活动,涌现出了20位感人至深的先进人物(团队),弘扬的发展正气,营造了团结鼓劲、温馨和谐的企业文化氛围。

(靳晓锋 黄永峰)

## 东沙河供电所

### 推广“自助终端缴纳电费”取得显著效果

9月份以来,枣庄供电公司滕州客服中心东沙河供电所积极推广“自助终端缴纳电费”的方式,有效地提高了电费收取工作效率,方便了广大农村电力客户,取得了显著效果。

滕州市东沙河镇共有44个行政村,下设邮政代收电费网点14处,由于各网点无法受理用电客户的业务咨询等服务方面的问题,客户缴费后不便查询表码、电量和余额,一度造成客户在代收网点缴费有顾虑,电费收取进度缓慢。东沙河供电所力求在方便客户缴费上实现突破,在营业厅外部设置了自助终端缴费系统,让全所人员首先学会此系统的使用方法。同时,利用广播喇叭沿街宣传、深入村户口头宣传、发放明白

纸等形式,让广大农村电力客户了解自助终端缴费的好处。此外,在供电所营业厅门旁张贴了《自助终端缴费指南》,让供电所农电工每天轮流进行现场指导帮教,让所有来办理缴费业务的客户学会并熟练掌握自助终端缴费的操作方法。据统计,9月份,供电所抄表户数1200户,自助终端缴费客户达6130户,占缴费户数的51.08%,本月自助终端缴费额达60余万元,占发电电费的40%以上,仅9月24日自助终端缴费额就达7.1万元。推行自助终端缴纳电费,大大减轻了营业员柜台收费压力,加快了电费收取进度,为千家万户提供了高效、便捷、规范、优质的服务,深受当地百姓欢迎。

(班开超 王戴)

## 台儿庄客服中心

### 圆满完成运河古城国庆保供电任务

10月8日,随着国庆假期结束,标志着枣庄供电公司台儿庄客服中心(运河古城)运河古城国庆节保电工作的圆满完成。节日期间,供电干部职工坚守岗位,全力保证了确保了各景区景点的安全可靠供电。据统计,国庆期间运河古城各景区景点累计接待游客49.81万人次。

台儿庄客服中心(运检站)根据各景区实际情况,确定了运河古城区域、台儿庄大战纪念馆、重要接待场所等节日保电重点部位,落实不同的保电方案,提前制定下发了保电措施及节日值班表,明确岗位职责,落实保电责任。提前组织人员对涉及的输、配、变设

备进行巡视、维护和消缺,确保电网设备处于健康运行状态。认真落实“风雨彩虹”行动,主动与“运河古城”管委会和地方政府沟通联系,结合国庆节期间首届民间特色小吃展、2013年鲁南曲艺明日之星大赛暨全国相声名家专场晚会、百艺大巡游、民族风情演出、运河街市美食街、篝火晚会等各项重大活动,制定具体的保电方案和相应的应急预案,提前落实发电车等设备,指派保电人员到活动现场进行值守,为各项活动的顺利举办提供优质服务。成立保电服务队,提前准备抢修物资、备品备件等,全力保障了电网安全稳定运行。

(贾广立)

## 现场见闻

### 夜晚服务温暖老人心

“文教巷一客户家中出现用电故障,请尽快处理!”10月5日晚上19点54分,枣庄供电公司峯城客户服务中心工作人员接到报修电话,客户方报修信息,值班人员王夫平、李峰、房永胜三人立即出发。

到达现场后,迎接王夫平三人的是73岁的张友文老人。今晚,他正看电视的时候,突然停电了。看看邻居家都有电,唯独自己家没有。找了半天,也未发现原因何在,于是就拨打了报修电话。

根据老人的叙述情况,王夫平三人开始从表箱顺着线路进行排查。当查到厨房时,发现了问题所在,原来是厨房的一段线路由于老化导致的跳闸停电。在帮老人处理完这个问题后,三人不放心老人家里的用电,又对其它线路进行了认真检查,解决了两处线路破

问题,消除了用电问题。就在检查中,三人了解到张友文老人老伴已经去世,儿子在外地工作,自己独自一人生活,平时很是寂寞。听到这种情况,在处理完故障后,王夫平三人并没急着赶回单位,而是与老人唠开了家常,询问老人生活情况、用电情况。并把自己的手机号留给了老人,告诉老人今后无论是生活上、还是用电上有什么问题,都可以与他们联系,他们随时前来帮助解决。

不知不觉中,一个多小时过去了,三人陪老人聊了很长时间。临出门时,张友文老人感慨地说:“你们三个孩子真是太好了,今天晚上不仅给我送来了光明,还陪我这个老头子唠了这么长时间,给我送来了关心和温暖,真是太谢谢你们了!”

(刘西华)