

带着问题去 记下问题来

枣庄供电公司1400名客户经理人手一本“电情日记”

“3月6日,何庄村,李忠爱,新增电暖气一台,家用电器功率增加2千瓦”,这条信息来自客户经理党其珠的2015年度《客户经理现场服务记录簿》,是他当天主动登门李忠爱家访到的新变化。

党其珠是国网枣庄供电公司常庄供电所营销组的一名农电工,也是何庄村、西麦村、姬庄村共1116户群众用电的客户经理。平时呀,东家接电,西家扯线,一个电话他准到。并且,谁家用电“过山车”,谁家电费“蹦极跳”,他都不请自到,第一时间登门“望闻问切”。

登门李忠爱家,原因是用电异常。上月抄表结果一出来,李家用电由“152元,277.9度”跃升至“693元,1267度”,翻了4倍多。党其珠立即登门走访。原来李忠爱得了脑血栓,为康复听从医生建议添了

电暖气。党其珠帮其检查了一下线路,叮嘱他注意安全,当场登记了李家的用电变化。

“主动是被问题逼出来的”,党其珠介绍说,一村民因电费陡增10倍找到供电所大吵大闹,初看户家确实没什么大电器,可全面排查和测量测算才发现,“肇事者”竟是新添置的大型农用电动车,充电一次约需12度,是普通电动车的12倍。“感谢这家来闹事,给大家普及了一次耗电常识,找到了一个新的‘喝电虎’。”党其珠说,现在电动车普及率高,农村平均每家三辆电动车,由于不像空调、电暖气等标有功率数,易被人忽略。

“与其被问题找上门来,不如主动上门找问题。”他们立即举一反三,一方面要求每月抄表一结束就主动登门上访异常户,超前发现化解问题;另一方

面将其添加到日常家用电器耗电电宣传页中,广而告之,至今再无一起因新购电动车引起的电费咨询、投诉或上访。“主动走一趟累不着,却能省不少麻烦”,党其珠感叹。

同样是这个问题,枣庄供电公司领导层则是从中看到了市场和需求。他们去年郑重推出客户经理入户行动,为每名客户经理设计了这本《客户经理现场服务记录簿》,里面从客户姓名、住址、联系方式、所在台区、进户线长度、室内电压,到客户类型、月用电量、家用电器功率、用电建议等,一目了然。记录簿钱包大小,由客户经理随身携带,只要户家用电有情况,不论是正常走访,还是抢修上电,要求务必“带着问题”去,“记下问题”来,梳理并提出解决办法来,被大家形象地称为“电情日记”。

“90%的家庭都有太阳能并装了浴霸,三成家庭安装了空调,每村有一两个养热带鱼的”、“姬庄村2001年用电量不过四五千度,现在已到七八万度”、“宋庄村已整整15年未整改,平均每年抢修至少2次”……细心的客户经理们将这些数据也写进了“电情日记”,并给出不同的建议。如“一户装空调要另走室内线,一条街装空调要更换低压线”、“城乡接合处的村因随时拆迁未列入改造电网计划,结果是,很多村子十年来未拆迁,错过了多次电网改造的机会,加上抢建带来的恶果,电网极其薄弱,亟需改造”……据统计,2014年,该公司1400名客户经理共记录用电问题8000余件。

第一手的资料最珍贵,他们坚持把“电情日记”征集来

的客户问题传递到内部相关专业和部门,指引配电网改造升级。仅去年,他们就针对性改造农村低电压台区667个,新增变压器956台,更换变压器248台,改造0.4千伏低压线路987千米,将全年农网低电压投诉量降低97%,创出连续四年春节不停电纪录,带动该公司的“诚信彩虹”服务品牌也跻身山东省“服务名牌”行列。

“问题是最大的声音,需求是最大的市场”,枣庄供电公司总经理张爱祥介绍说,他们今年进一步细化入户标准,规范入户行动,加大激励力度,纳入绩效考核,尝试建立客户经理入户行动长效机制,确保第一时间敏锐捕捉市场需求、听到客户诉求,给出最佳解决方案,用心用力提升广大城乡客户满意度。(鞠同心)

力源经营中心 慰问福利院儿童

3月5日是全国第五十二个学雷锋纪念日,又是中国的传统节日元宵节,力源经营中心21名党团员青年来到枣庄市社会福利院,看望居住在院里的孤残儿童,并为他们送去了日常生活用品,希望在初春为孩子们送去一片春意。

(陈宏 摄)



中石油枣庄公司

“兼职安全员” 专项活动启动

3月1日,中国石油山东枣庄销售分公司印发了《今天我是安全员》专项活动方案,标志着兼职安全员活动正式启动。

这次活动是公司工会牵头,目的是在保障日常安全生产的基础上,进一步丰富基层库站安全管理形式,强化员工安全生产意识,夯实安全生产基础,保持公司安全生产良好态势。

加油站、油库制定了详细的活动计划,每名员工以周为单位,落实安全员职责,并按要求做好五个方面工作。一是组织本库站或所在班组员工,认真学习国家安全生产法律、法规、公司安全生产规定和“以人为本、预防为主、全员参与、持续改进”的安全生产方针。二是组织落实各项安全生产管理制度、责任制度,全面执行安全操作规程,制止员工不安全行为,从源头上控制安全生产事故发生。三是负责本库站调岗员工、辅助用工的安全教育培训。四是带头参加应急预案演练,按要求全面、详实、规范记录安全台账。五是带头开展岗位危害因素和风险辨识,开展事故隐患排查、督促站内同事正确穿戴、使用劳动防护用品及职业危害防护用品、用具,落实各项防护措施。

为确保活动取得实效,兼职安全员履职情况纳入每月安全检查内容,与考核挂钩。年底公司将组织开展“优秀安全员”、“安全管理先进单位”评选。(王磊)

枣庄供电配电运检室

“微信群”开创学习新模式

“不管是班组建设还是工作中遇到什么难题,只要发到群里,总能得到满意地答复。”2月28日,枣庄供电公司配电运检室装表接电班的刘君向记者感慨班组微信群的大作用。

春季是开展学习培训的最佳时机。配电运检室抄表组的一群年轻员工,利用业余时间,充分发挥微信平台的作用,不断提高自身素质和服务水平。据了解,他们将微信的语音

对讲、图片传输、文字编辑、视频录像等功能综合应用,创新解疑答惑的呈现形式。通过“微例”、“微课”、“百问”、“百科”的实际运用,改变了传统的学习模式、方法和工具,充分实现信息化与碎片化学习的融合,完成定制化学习与日常工作提升的对接,真正达到学习、沟通、分享“无处不在、畅通无阻、随时随地”的目的。

“比起面对面谈话,微信这一交流

方式更加轻松、自然,大家也更愿意表达自己的真实想法。”姜亚平说道。在班组微信群中,广大员工不断学习,不断分享,树立了“知难而进”思想。在工作中遇到困难时,他们一起动脑子,想办法,相互支持、相互配合、齐心协力。同时,也促进了他们进一步规范日常工作行为,养成遵章守纪的良好习惯,为全年工作打下良好基础。(张慎传)

市中供电客服分中心

开展志愿服务践行“三我”主题实践

3月4日,市中供电客服分中心党员、入党积极分子、青年团员在“向我看、跟我干、让我来”主题实践活动中积极行动起来,开展了元宵灯会保电、学雷锋送温暖等各种志愿者服务,把“你用电、我用心”的服务理念落实到行动上。

在倡导低碳环保的今天,人们对燃放烟花的热情大减,而对元宵文化盛宴比以往更为期待,而人民公园的元宵灯会现场临时用电线路复杂,前来观灯的人流又较为密集,为确保全市人民度过一个欢乐、祥和的节日,该中心党员、入

党积极分子、青年团员积极主动上门对接用电方案,大力协助灯会工作人员办好此次全市人民的文化盛宴。他们在总结春节保电成功经验的基础上,提前对灯会现场的用电线路及设备进行排查、消除缺陷。并组织志愿者和保电人员一同进入现场,他们不时穿梭在人流与花灯之间,提醒市民注意不要触摸电线,细心地观测着花灯里的供电线路,为元宵保电增添助力。

与此同时,该中心志愿者们还对部分特殊客户开展了节日慰问,在残疾人客户张秀兰家,志愿者们一边与

她聊天,一边帮助她梳头、打扫卫生、整理家中物品。当志愿者屈园园把热气腾腾的汤圆端到她面前时,她感动地说:“要是我也能有一个你们这样的女儿该多好啊!”“阿姨,您放心,从今以后我们就是您的‘女儿’。”伴随着众人的阵阵欢声,房间里的气氛渐渐变得温馨起来。

该中心员工用自己无私的奉献精神 and 热情洋溢的服务,为广大市民群众营造了欢乐祥和、安全有序的节日氛围,让所有人从内心感受到春天来临的温暖。(姜倩)

国内首套400B型薄煤层综采机在北徐楼煤矿试用成功

从近日在山东丰源远航煤业有限公司北徐楼煤矿召开的“2015三一国际400B型薄煤层综采机推广会”上获悉,由三一重装国际控股有限公司自主研发、并经北徐楼煤矿投入引进的400B型薄煤层综采机宣布试用成功,并正式对外推广。

2013年底,为提升矿井安全装备水平,实现薄煤层采煤机械化,北徐楼煤矿引进了由三一国际研发的400B型薄煤层综采机,这在国内薄煤层开采中尚属首次。经过1年多的试用,该矿技术人员与厂家紧密合作,针对现场使用中出现的问

题,召开了十多次现场会,进行了数十次技术攻关,对采煤机设备进行了有针对性的完善和提升。目前,该套设备运行平稳,各项指标均达到了相关标准,显示出较高的适应性和可靠性。

据了解,这套由三一国际自主研发出的400B系列薄煤层采煤机是当今世界上机身长度最短、采高最低、自动化程度最高的采煤机。与国内同类产品比较,400B系列采煤机具有机身更低更短、截割密度大和自动化智能化程度高等优势。同时,400B系列采煤机还引用了自动支撑滑靴装置等结构,进一步提高设备的适应性和抗振能力。该套设备的试用成功,对于解决薄煤层开采的世界性难题、实现薄煤层机械化开采具有着非常重要的划时代意义。

(靳晓锋 黄永峰)

峯城供电客服分中心

确保“两会”期间可靠供电

3月3日,峰城供电客户服务分中心(运维站)为“两会”期间全区安全可靠供电,做了专项部署,细化保电措施,以高度的政治责任感确保供电可靠、服务优质。

3月4日,该中心两名员工带着巡视设备,把从山底到山顶的12基杆塔线路巡视到位,一路上他们对每一基杆塔进行细致巡视检查,对变压器、配电盘设备进行检测测温,与广电局相关负责人进行沟通交流,告知相关用电注意事项,指出存在的安全缺陷,提出下一步技术改进措施,整改要求和期限等。

春节过后,随着春季电力设施保护宣传关键期的陆续到来,该中心对全力做好关键节点的保电和优质服务工作进行了全面部署。一是部署开展重要客户配电设施巡视检查,尤其对党政机关、电视台、广播电

薛城供电客服分中心

四项举措提升供电服务水平

“孔奶奶,这是这个月的电费、水费发票,您收好啦。”3月5日,薛城供电客服分中心营业厅员工来到薛城区燕山国际D区2号楼,为80岁高龄的空巢老人孔奶奶提供上门服务。

薛城客户服务分中心把为民服务“三心笃行”行动作为践行“向我看、跟我干、让我来”主题实践活动的着眼点和着力点。一是坚持“我以我行率众行”,深入开展“向我看、跟我干、让我来”主题实践活动,带领广大员工实现45分钟内到达报修现场、5小时内恢复供电的服务承诺。二是坚持“经济发展、电力先行”,加快推进薛城区“149”电网工程建设,年内筹备建设1座110千伏城区变电站,完成4座35千伏变电站扩建和9项10千伏配网项目建设,为全区经济发展提供更加坚强的电力支撑。三是突出保障民生,全面提高供电质量。大力实施配电网提升工程,全年计划改造标准化用电村29个、城市老旧小区18个,治理农村低电压配电台区37个,力争2015年每户平均停电时间城区降至30分钟、农村降至1小时。四是突出将心比心,持续提升服务水平。用心落实“三心笃行”活动,通过客户经理集中入户、阳光业扩行动、绿色通道等十项举措,全面畅通服务客户“最后一公里”,切实让百姓用上放心电、满意电。

(宋明刚)

山亭供电客服分中心

“青春光明行”服务春季用电



3月4日,山亭供电客户服务分中心“青春光明行”服务人员正在利用当地元宵集市,向农民朋友宣传讲解电力设施保护和新型电费交费方式。

当前正值春季农村建房、植树、大棚种植及放风筝季节,电力设施易受破坏,该中心结合山亭区地处山区,电力线路沿线种植塑料大棚密集,

山场植树面积大的实际,组织团员青年志愿服务队,开展了进企业、进社区、进农村、送平安、送服务“青春光明行”志愿服务活动,广泛宣传电力设施保护法规常识,发放讲解支付宝、95598网上交费的新型电费交费方式操作指南等,主动服务农村春季生产用电。(于绍迎 摄影报道)



山东丰源远航煤业赵坡煤矿仓库女职工立足岗位,以物资“去库存化”管理为抓手,坚持定期盘点,极大地降低了材料消耗和资金占压,实现了降本增效。图为仓库女职工在盘点物资。(孔德涛 摄)

蔡爸爸和他的712个“孩子”

◆ 贾广立 林美花

一听蔡静这个名字,大家肯定会想到这一定是一个文静、温柔的女孩子,可见到本人时,却是一个身高一米七八大的壮汉,不过,与名字十分相符的倒是他长的十分清秀、文静,不笑不说话,说到不好意思的时候,还真象个腼腆的大姑娘,羞的脸透红。

蔡静担任国网枣庄供电公司台儿庄客户服务分中心农电专责,从事农电工作已经有九个年头,在推进农村低电压网改造过程中,每一个改造过的台区都有他的精心设计规划,他见证了一个个农网台区由设备老旧、线路杂乱到如今线路

设备井井有条,供电能力显著提高。对于蔡静来说,台儿庄区农配网712个台区就像他自己的“孩子”一样。

为打造一个高标准的农村低压台区,带动农村电网施工工艺及供电质量的全面升级,国网枣庄供电公司决定在将该点选在台儿庄区黄庄村。该村有居民356人,原由1台100千伏安变压器供电,负荷高峰期常出现低电压、卡脖子现象。2013年5月,该村升级改造在蔡静的主持下开工,三个月的改造期,他全天盯守在工地,一工一料都严格按照标准执行于每项工作,蔡静心里

都有一把无形的金尺子。农网改造升级后,该村新上200千伏安变压器1台,改造10千伏线路0.2千米,低压线路0.7千米,更换非金属表箱39个,安装智能电能表88块。改造中,积极推广应用新设备、新材料、新工艺,实现了电能质量监测、自动化抄表、无功补偿自动投切等功能。改造后,居民低压合格率达到100%,居民用户满意率100%。2014年9月,黄庄村以全省第一名的成绩被评为国网公司“农网百佳工程”,于是,黄庄村也成了蔡静的最为优秀的“孩子”之一。

台区经常出现哪些问题,应该怎么治理、怎么防范蔡静都了然于胸。就像一个自己的“孩子”,今天哪个发烧,明天哪个咳嗽,他都一清二楚,并能及时制定防范措施,早发现早解决。正是有了蔡静这种拿台区当做“孩子”看待的精神,台儿庄农电管理工作基础更加牢固,农网改造施工工艺及供电质量一直保持全省前列,国网枣庄供电公司台儿庄客户服务分中心也连续4年实现输电线路、台区“零跳闸”目标。蔡静不是一个保守的人,2014年,他的足迹踏遍德州、日照、济宁等地区数十

个农电低压台区改造现场“传经送宝”,将自己所有的技艺无偿地传授给兄弟单位,实现了全省农网改造与管理的共同提升与进步。

但在蔡静的爱人看来,“爸爸”与“孩子”的这个比喻可不太恰当,因为对自己的孩子,他很少过问。孩子每天还没起床,爸爸就上班去了,晚上孩子睡觉了,爸爸还没有下班。九年来,蔡静没日没夜的工作,吃住单位。儿子今年上初中了,但对自己的孩子,他自己还真是不了解呢。每当提起这些,蔡静都会觉得是对孩子及爱人的亏欠。