

国网枣庄供电公司

为全市经济社会发展注入强大动力

人勤春早。2015年3月3日农历正月十四，当很多人还沉浸在大年的氛围中时，220千伏邵楼变电站工地就迎来了正式开工，早早开启了枣庄电网“23168”工程建设的大幕。

“经济发展，电力先行。”国网枣庄供电公司总经理张爱祥表示，他们始终以服务全市经济社会发展为第一要务，围绕城市发展转型战略，全力协调发展各级电网，持续提升服务水平，全口径户均容量跃居全省第一，在全省首家实现连续四年春节期间“零停电”目标，“诚信彩虹”服务品牌被授予“山东省服务名牌”称号。

“23168”工程建设坚强智能电网

“23168”工程是枣庄供电公司今年电网建设项目，主要是借助枣庄境内的1000千伏特高压输变电工程落地、500千伏峰城输变电工程开工的契机，推进各级电网协调发展，全年建设500千伏工程2项、220千伏工程3项、110千伏工程16项、35千伏工程8项，全年投产线路259千米、变电容量130万千瓦时。

枣庄供电公司近年来坚持“哪里有大项目，哪里就有电网建设；哪里有‘卡脖子’，哪里就有电网改造”，连年推出“1095”、“7821”、“6195”、“5205”、“2135”等坚强智能电网建设工程，相继建成了以220千伏奚仲变电站为龙头的一大批输变电工程，实现了每个区（市）平均拥有两座220千伏枢纽变电站的坚强布局。同时，他们在

全省首家大规模实施“村村强网”工程，全力推进配电自动化建设，累计改造标准化用电村978个，全口径户均容量跃居全省第一，以优异的指标通过了国家电网公司非重点城市配电网建设与管理提升的验收，连续四年春节期间创出“不停电”纪录，在全省尚属首家。

“主电网将开工建设500千伏峰城输变电工程，投运220千伏邵楼输变电工程，高压配电网完成4座单线单变电站扩建，将电网规划纳入地方经济社会、能源电力、城乡发展和土地利用规划。”张爱祥介绍说，他们将全力推进500千伏峰城、枣庄至金乡2项输变电工程建设准备，加快220千伏滕北、杜庙扩建以及110千伏齐村、级索、王晁生物质电厂送出等15项输变电工程建设，完成220千伏滨湖、文峰，110千伏海化、邹坞，35千伏水泉共10座变电站开工及核准相关工作，着力构建500千伏南北互供、220千伏“三纵三横”的坚强网架，全面打造规划科学、结构合理、技术先进、安全可靠、运行灵活、标准统一、经济高效的坚强智能电网，为全市经济社会发展提供更加强大的动力支撑。

同时，他们还将全面优化配电网建设，计划全年新建、改造10千伏线路115条、576千米，新增轮换配变1468台，改造标准化用电村316个，全市2114个行政村全部完成新增变压器布点任务。继续以消除现有线路台区过载和“低电压”问题为重点，全面消除33条10千伏线路、1183个台区低电压和“卡脖子”问题。

“客户导向型服务”连心千家万户

2015年3月6日，上月抄表结果一出来，发现何庄村李忠爱家用电由“152元，277.9度”跃升至“693元，1267度”，翻了4倍多这一异常后，客户经理立即登门走访。原来李忠爱得了脑血栓，为康复听从医生建议添了电暖气。客户经理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。

这是枣庄供电公司客户经理入户走访中涌现出来的小故事，也是公司明确叫响客户导向、探索建立围着客户需求转的“大服务”机制中带来的变化。

优质服务是供电企业的生命线。枣庄供电公司始终以高度的社会责任感，推行“阳光业扩”，创新推出属地受理制、就近接入制、项目经理制、无条件办理制等管理，还创新开展“真心再走访、细心挖根源、用心抓落实”为主要内容的为民服务“三心笃行”活动，对全市145万用电客户开展集中入户走访行动。共发放便民服务卡142万张，帮助解决用电问题8000余件，赢得客户“点赞”，并纷纷把手中的满意票一次次投给供电公司。在2014年“感动枣庄”十佳人物中，枣庄供电公司彩虹党员服务队荣登榜首，“诚信彩虹”服务品牌跻身“山东省服务名牌”行列。

“将心比心，以心换心，才能听得进客户意见，实现服务水平持续提升。”枣庄供电公司党委书记于安迎介绍说，他们今年把“客户导向”列为推动全年工作开展的主要指数，从“上电、用电、缴费、抢修”等与客户息息相关的四方面工作入手，“以客户为中心”优化再造企业内部业务流程，实现各专业联手联动，建立全方位采集、快速



快捷、用电安全可靠、缴费简单便捷、抢修反应敏捷”，更好地满足客户用电需求。

为此，他们简化业扩流程，缩短接电时间，居民业扩资料由4种减至2种，非居民由14种减至5种，高压客户由18种减至6种。为全市百个重点项目开辟绿色通道，实行“一个项目、一个服务经理、一对一服务、一条龙服务”。他们全力构建阳光业扩平台，全市61个营业窗口“一口对外、首问负责、一次告知、限时办结”，规范升级全市3840个村邮站电费代收服务，全面推行交费网点电子化标注，推广应用网上银行、支付宝、微信等新型缴费方式，保证客户不出家门、随时随地缴纳电费。推广“报修服务快捷、应急服务敏捷、为民服务便捷”的“三捷”模式，在全省率先将城区供电抢修服务“45分钟内到达现场”的标准普及到农村，实现供电报修服务城乡一体。

“感动枣庄”讲出国家电网好故事

2015年1月23日，国网枣庄供电公司彩虹党员服务队作为唯一的集体，高票当选第四届“感动枣庄”十佳人物。这也是该公司继“代理妈妈”、“彩虹天使”、“山村电工”、“彩虹共产党员服务队”等

“感动枣庄”当选以来，第三次“感动枣庄”。

枣庄供电公司彩虹党员服务队组建于2010年7月，现有队员16名，其中党员10名，主要负责枣庄市驻地、京沪高铁站、高新区各大企业、城乡居民共3.2万客户的供电任务。四年多来，他们坚持跟用电故障赛跑，跟异常天气PK，赶走黑暗送光明，主动登门献爱心，用真情和奉献架起了与客户的连心桥，成为枣庄百姓熟知和信赖的服务品牌。2014年初，该服务队被授予“2013年度国家电网十佳共产党员服务队”称号。

此前，枣庄供电公司“代理妈妈”志愿者16年

来如一日帮扶孤贫儿童，由1998年底当初的3人，发展至现在535名个人和集体，先后资助孤贫儿童774名，被中宣部列为重大宣传典型，新华社、光明日报、中央电视台等进行了集中报道，在首届“感动枣庄”十佳人物中高票当选。由该公司齐村客户服务分中心营业厅28名年轻姑娘自愿组成的“彩虹天使”服务队，风里雨里，寒来暑往，从业扩报装到电费收取，从用电咨询到上门帮扶，用心温暖了市中区17万电力客户，被授予全国“三八”红旗集体、全国工人先锋号、全国用户满意服务明星班组、国家电网公司青年文明号、国家电网公司青年志愿者服务先进集体等先进称号、当选第二届“感动枣庄”十佳人物。

“突出履责奉献，创新工作实践，推进企业文化与企业管理实践相融共进。”张爱祥表示，他们始终把企业文化建设植根电网建设、优质服务、经营管理、奉献社会等方面，不断推出和活跃企业文化载体，涌现出了“代理妈妈”、“彩虹天使”、“山村电工”、“彩虹共产党员服务队”等一批典型。

去年以来，他们针对农民工进城务工留下的庞大的留守儿童群体，抓住践行社会主义核心价值观这一契机，在全市率先倡导并创新开展关爱留守儿童的“红石榴计划”。目前，他们已在全市建立14所“关爱留守儿童快乐成长活动站”，以“一助一”、“多助一”、“一助多”等志愿帮扶形式，开展各类关爱活动150余次，带动一大批干部员工、志愿者群体以及社会的力量，源源参加到关爱留守儿童的队伍中来。

