

一场只有起点的“爱心接力”

◆ 鞠同心

今年14岁、家住高新区黑峪村的大伟(化名),打小被爹妈抛弃,虽有爷爷奶奶呵护,可挡不住被同伴取笑、欺负,甚至被打断门牙。他开始少语、不听讲,不做作业、……这个眼看就要失群的小“雁”,四年前幸运地遇到几位“国网绿”,就此迎来了他人生的春天。

2011年10月10日上午,呆坐教室一隅的二年级“留级生”大伟,被特意请到了学校会场的主席台上,一个大姐姐亲切地拉住他的手,问他的名字,并送给他一个崭新的书包。

一晃四年过去了,大伟还清晰地记着那位姐姐的名字,叫崔玉翠。

崔玉翠当时29岁,是国网枣庄供电公司高新供电部的财务出纳,兼着团委副书记,是高新供电部“红石榴”计划志愿活动的组织牵头人。

那一天,她和16位志愿者,在高新供电部党支部书记殷宪峰的带领下,携手高新区工会、妇联等相关负责人,来到高新区兴城街道新兴小学,建起了“关爱留守儿童快乐成长活动站”,开始了爱心帮扶

之旅。

“小时生病留下后遗症,反应慢点,妈妈离婚走了,爸爸外出打工,再成家不要他了,平时跟着年迈的爷爷奶奶生活。”老师的一番介绍,掀起了崔玉翠的心,决心将大伟列为首批重点帮扶对象。

虽然平时工作比较忙,但是只要有时间,崔玉翠就发动志愿者来到学校开展关爱活动。并且,每次第一个接触的都是大伟:装表接电员工宫建每次都带他玩“老鹰抓小鸡”游戏,爱买书的办公室主任张治让他看到更大的世界,经常“贡献”自己孩子衣服的安全员田洪海给了他更多温暖。渐渐地,大伟又多了笑声,不再呆坐一隅。

2012年5月,转眼半年时间过去了,崔玉翠工作调动离开了高新供电部。而她重点交接的一项工作,就是单位的“红石榴计划”活动尤其是大伟的帮扶行动。

当年24岁、配电运维作业手宋畅接任后,将关爱的触角延伸到了大伟家中。作为一个书法爱好者,宋畅无意中发现

她是员工心中的“好大姐”,客户口中的“热贴心”,她的班组成员是清一色的“花木兰”,是她带领着她们心聚在一起,力汇在一块,情洒在一方,用柔弱的双肩扛起供电服务的“半边天”。说起她,谁不点赞呢!

做事有法 服务有道

两道弯弯的眉下,一双眼睛透着坚毅,给人一种笃实的感觉,这就是高玉美给人的第一印象。

高玉美先后从事过变电、计量、稽查、营业档案管理等多项工作。2007年7月,枣庄公司市中客户服务分中心“彩虹天使”服务队成立,她积极报名加入,因为工作能力出色,被任命为营业班班长,成为服务队的领头人。

高玉美非常善于和客户沟通。在多年的基层服务工作中,她探索总结出服务态度礼仪化、服务手段现代化、程序标准规范化、管理方法军事化、效率便捷快速化、特殊客户亲情化“六化”工作法,带领“彩虹天使”服务队尽职尽责干好每件事,尽善尽美对待每一个客户。

2011年冬季的一天,雨夹雪下个不停,天冷得让人伸不出手。就在这个节骨眼上,住在枣庄市市中区文化四村的85岁的张振国老人家里却突然停电了。抱着试一试的想法,老人打通了市中客户服务分中心营业厅的服务电话。正在加班的高玉美二话没说,冒雪来到老人家里,仔细检查用电线路后,发现是因为电暖器负荷过大,导致室内刀闸的保险丝烧断了,电线也烧坏了。她一边就近买材料,一边喊同事来帮忙。一条凝聚着供电人爱心的专线从老人家的楼梯间电表箱里拉出,架到老人家中。

为了满足客户需求,高玉美在营业班全面推行“三语”(普通话、手语、英语)服务模式,避免因语言沟通不畅造成工作上的被动和失误,实现服务客户无障碍;实施“三心”(用诚实的心服务客户、用感恩的心回馈客户、用无私的心奉献客户)管理模式,做到服务客户精细、精益;建立“三一”(每日一题、每月一考、每季一评)学习机制,让员工懂业务、练技能,形成人人爱学习、提素质的良好氛围。高玉美带领“彩虹天使”QC小组研究的课题“缩短客户办理业务时间”,获枣庄公司QC成果二等奖。

吃得下气 灭得了火

在采访中,高玉美的同事对笔者讲了这样一件事。有一次,一位喝得满脸通红的中年男子来到营业厅缴费,因为被收取了1元违约金大吵大闹,声称违约金收得不对,要举报。面对突发状况,高玉美赶紧迎上前去,将这位男子带到休息区,一边询问,一边递上一杯热茶。面对客户的责难,她不急不恼,一直微笑着轻声细语、有理有据地解释违约金收取的相关法律法规。半个小时后,客户的气消了,最后不好意思地说:“对不起,我喝多了,刚才是我不对。我也是服务行业的,今天我确实需要向你学习。”后来,这位客户还把高玉美当成朋友,每个月来缴电费时总要和她打个招呼,聊上几句。

高玉美说,服务时遇到的客户性格迥异,有时因为各种因素,难免有不愉快的事情发生。“我们既然是‘彩虹天使’服务队,就必须以情、以诚、以理化解不和谐因素。”她笑着补充说,“要既能当吃得下气的出气筒,又能当灭得了火的灭火器。”

高玉美在营业班推行微笑服务、立姿服务和温馨服务,无论客户来缴费还是咨询,营业班员工都立姿微笑去接待。她还设立服务委屈奖,奖励那些甘愿受客户委屈也要提供好服务的员工;设立服务明星奖,奖励明星员工,发挥典型引领作用;设立服务金点子奖,调动每一个员工的服务积极性、主动性。

“火车跑得快,全靠车头带。高班长带着大家想客户没有想到的,做许多客户认为做不到的,既赢得了不少赞誉,也收获了很多快乐。”“彩虹天使”服务队队员马琳深有感触地说。

在高玉美的带领下,营业班先后被评为全国“三八”红旗集体、全国“工人先锋号”,获得山东省“富民兴鲁”劳动奖状,被命名为山东省十佳女职工建功立业示范岗。

枣庄公司市中客户服务分中心营业班有28名员工,全部为女性。在班长高玉美(左一)的带领下,她们心往一处想,劲往一处使,尽职尽责做事,诚心待人。不久前,同事心中的“好大姐”、客户眼里的“热贴心”高玉美荣获国网公司优秀班组长称号。

大伟对书本中的描红感兴趣,就尝试着教他描,没想到竟慢慢打开了大伟封闭已久的心门。

握起毛笔,铺开字帖,大伟时而屏息凝视,时而手不释笔,看到什么写什么,仿佛换了个人。写到“象”字时,他还高兴地打开话匣子:“大象有个长鼻子,两个大耳朵……。”

宋畅大喜过望,及时买来水写字帖,一有时间就陪练。奇迹开始出现,听讲认真了,作业做了,语文成绩率先突破10分,并快速突破达到70分,就连衣服也开始穿得干干净净,大伟成了学校变化最大的孩子,一举扔掉了“留级生”的帽子。

日月如梭,转眼又是两年,关爱的接力棒迎来了第三任:九零后、装表接电作业手兼着团委副书记的姜亚平。2014年5月,姜亚平郑重牵起大伟的小手,接替了休产假的宋畅。

期间,按照“三集五大”建设部署,高新供电部改成了配电运检室,由原来的外向型的一个直供直管的县级供电企业变成了枣庄供电公司内部的专

枣庄供电公司配电运检室

圆满完成市“两会”保电任务



3月27日,枣庄市第十五届人民代表大会第四次会议在新城会展中心胜利闭幕。“两会”期间,国网枣庄供电公司配电运检室严阵以待,精心守护,严格执行各项保电措施,保证了电力可靠供应,圆满完成了市“两会”保电任务。

该室按照“早动手、早部署、早落实”的原则,对保电工作作了周密安排。一是专门成立“两会”保电领导小组,制定保电措施,修订完善“两会”期间安全供电方案及应急预案,逐级分解落实责任。二是开展应急预案演练,全方位做好应急准备,提高员工应急响应能力和处理事故的应变能力。三是对凤凰站10千伏

25黑龙江路Ⅰ线、龙潭站10千伏26民生路Ⅰ线、韩泰站10千伏35武夷山路Ⅱ线等涉及“两会”现场的供电线路进行一级防护,安排专人进行特巡。同时对新城会展中心、金尊国际酒店、开元凤鸣山庄一、二期4个会点供电设备进行精细化的安全检查,认真梳理安全薄弱环节,及时消除了影响安全供电的各类隐患。四是超前与政府部门沟通连续,加大电力设施保护宣传,对辖区内基建施工、道路开挖、吊车作业等情况进行摸底,安排专人盯守,避免因外力破坏威胁电网安全。五是全力做好了供电抢修服务工作,备足备齐应急抢修物资,抢修车

辆随时待命,全力应对各种突发情况,做好优质服务工作,确保了“两会”期间安全有序做好电。

“连续7天,我们都在不间断的开展巡视,以保证‘两会’供电万无一失。”驻守在现场的保电人员告诉笔者。为期一周的保电期间,该室共安排了5个保电小组,1组人员对“两会”涉及的供电线路、设备进行流动式特巡。另外,市中、峰城借调的保电人员、2部发电车同该室人员组成4组,对4个会点配电室进行不间断式蹲守,全面掌握“两会”会场供用电情况,随时做好断电时的应急支援和供电设备紧急抢修准备,确保了“两会”期间电力的可靠供应。(孟祥恒 摄影报道)

亮诺践诺看服务

◆ 李云东 贾广立

3月15日,台儿庄供电公司客户服务分中心主任下俊善带领服务团队,走访了台儿庄区张山子镇政府、枣庄精密铸造有限公司等单位,就供电服务工作现场办公。这是该中心落实枣庄公司“向我看、跟我干、让我来”主题实践活动,在亮诺践诺中主动跟踪服务,与客户沟通对接,构建以客户为中心的大服务格局的具体措施。

“供电是第一个和我们联系对接的单位,从申请到用上电,让我们省了不少心,周到、便捷服务真是想不到……”3月11日,台儿庄客户服务分中心工作人员对

新客户回访时,尧程新材料有限公司负责人竖起了大拇指。该公司分中心营销专责、彩虹党员服务队队长王刚主动登门帮助协调,办手续,催施工,有时一天要跑十几趟,干部员工都亲切地戏称他为“王千里”。

2015年台儿庄区政府发布大项目建设计划后,供电就主动对接,成立服务专项小组,分中心主要负责人亲自带队为重点项目建设服务现场办公,从管理用到一线员工,提前介入,跟踪服务,全力支持重点项目建设,近年来,已提供现场服务32次。

呀,俺两口子总算有盼头了!”

笑声,再一次回到祖孙三人身边,久久飘荡在这个农家小院子里。

每次活动,他们都会留下一张合影。四年时间一摞照片,帮扶的孩子换了好几茬,但大伟始终是合影中的主角。一张张照片,留下了大伟长大长高的印记,也见证了他从最初的满脸木然到现在的开心自信,这给了志愿者们最大的成就感,更给了他们继续帮扶的最大动力。

“这是一场只有起点没有终点的爱心接力”,姜亚平表示,“大家都准备好了,随时接棒!”

■ 链接:“红石榴”计划

这是国网枣庄供电公司倡导推出的关爱留守儿童志愿公益计划,延续了该公司坚持了16年时间的“代理妈妈”活动,将原来帮扶孤残儿童拓展为留守儿童,借助榴花红火、石榴多籽的寓意,以志愿服务为主导,以校企联手为依托,发动广大干部员工以至社会各界关注朵朵“石榴花”,呵护颗颗“石榴籽”。目前,该公司共涌现出志愿者535名,资助留守儿童774名,建成14所“关爱留守儿童快乐成长活动站”,在社会上产生较大的影响。

滕州供电客服分中心

加强线路巡视治理大棚膜隐患

“春天风大,大棚膜刮到线路上容易引发线路故障,大棚一定要压实、压紧!”3月19日,枣庄供电公司滕州客户服务分中心员工唐若岩、徐浩峰、李岩3名员工正忙着巡视,他们都是成片的塑料大棚、唐若岩3人每天都会巡视一遍,重点查看大棚膜捆扎、压实情况,严防塑料大棚被风刮起,威胁线路运行安全。

滕州客户服务分中心针对辖区内线路较多,线下采用大棚模式大面积种植农作物的情况密集,且春季风大,线路易遭塑料薄膜、锡箔纸等异物破坏的实际,组织开展全员护线行动。他们合理增配巡线员,从处在生产任务间歇期的生产、营销和集体企业员工中抽取部分人员,加入护线队,分组分片对城乡线路开展连续巡视,排查治理大棚膜隐患,为每片大棚建立起安全档案,一旦发现薄膜破损或有废旧薄膜有被风刮起的可能,立即通知并协助用户处理,督促大棚种植户对大棚存在的隐患进行整改。坚持每周对线路保护区内的大棚巡视检查不少于2次,遇有大风等恶劣天气随时进行检查。在巡线过程中,及时拾取、回购飞散的锡箔纸、大棚膜,并进行集中销毁,防止因大风刮起棚膜、锡箔纸造成线路跳闸。同时,该中心加大电力设施保护宣传力度,利用电视、报纸等媒体播刊发用电安全、电力设施保护提示,在大棚周围张贴自编的宣传标语“电力安全靠大家,压紧大棚防风刮”等,并发放宣传资料,提醒种植户自行管理好大棚膜。

为确保临时抽调人员能够掌握正确巡线方法和技术要点,该中心利用工余时间开展有针对性的培训,由巡线经验丰富的输电运维三班班长苗长胜担纲主讲,重点讲解线路巡视基本要求、主要危险点和防范措施,并结合图片,分别讲解施工作业、地膜大棚、堆积物等巡视内容和标准,提高巡线人员业务技能水平,确保线路安全运行。(徐同超)

山亭供电客服分中心

开展安全用电进校园活动

3月27日,山亭客户服务分中心组织青年志愿者深入到偏僻的徐庄镇建银希望小学开展安全用电常识宣传。

为增强在校留守儿童安全用电意识,普及安全用电常识,在第20个全国中小学生安全教育日到之际,该中心组织

峰城供电客服分中心

安全用电在电视台开播

“广大市民朋友们,为了您和家人的安全,请注意以下涉电注意事项……”每晚19点30分,在峰城电视台黄金时段,枣庄供电公司峰城客户服务分中心制作的安全用电知识宣传视频定时播放,内容丰富,贴合老百姓生活实际。自开播以来,赢得了当地客户的欢迎和好评。

当前,随着人们生活水平不断提高,各种家用电器进入了寻常百姓家。随之而来的是老百姓安全用电意识还有待提高,家用电器不能正确操作使用,相关电力设施防护意识欠缺,线下植树、建房等违章行为还一定程度存在,不仅给电网安全运行,也给老百姓个人安全带来严重威胁。

针对当前存在的各种涉电

丰源轮胎公司

全面吹响“创新驱动”集结号

当前,经济发展正从规模速度型粗放增长转向质量效率型集约增长的新常态,要转变发展方式需要更加注重科技进步和全面创新。对此,山东丰源轮胎制造股份有限公司以年度创新驱动工作规划为指导,通过管理创新、模式创新、科技创新三大创新方向,以经济奖励形式激励成果转化,充分调动员工参与热情,营造了“众创时代”氛围。通过开展员工生产“万条无废品”竞赛、“零缺陷、零投诉”的质量提升活动等,实现抓质量、出

精品、争市场、创品牌。广大员工的操作技能得到加强,产品综合合格率稳步提升,比、学、赶、超的氛围已经形成。在创新方案提报上,截至目前,2015年首批上报69个创新课题已经通过审批,已与科技局对接开展专利申请与保护。

据悉,枣庄市将把丰源轮胎公司列为创新驱动工作示范点,2014年共申报技术专利14项,取得12项专利证书,其中6项外观专利、6项实用新型专利。(苗兆坤)

定安全、经济的供电方案,实施项目经理“一对一”全程跟踪服务,为客户从110千伏万年闸变电站建设10千伏专线一条4.5千米,安装1000千伏安变压器2台,800千伏安变压器1台,450千瓦高压电机1台,560千瓦高压电机2台,比计划提前了12天为客户送电。

山东润源生物质发电有限公司2*15万千瓦发电项目是台儿庄区重点企业,项目建成后,年可增加电量约2亿度,创造就业岗位1000多个,年创税2000万元。为确保该项目如期送电,台儿庄客户服务中心副主任张建华、线路专责李岩林带领生产服务人员积极主动落实属地协调责任提前介入电力线路规划,多次与省、市公司沟通,积极筹备项目接入系统的可研评审事宜,目前该项目工程已经顺利进入收尾阶段。

可视化查询服务。第一季度,该中心已为33个重点客户办理了业扩,为12户送电,增容6955千伏安,同比增长13.5%。

活动开展以来,台儿庄客户服务分中心办电和服务各个环节全面提速提效,确保了用电项目按期投产。2014年11月21日,枣庄华亿集团土地治理开发有限公司经理甄志强赶到台儿庄客户服务中心业扩服务中心,因公司项目建设需要紧急增容。了解客户的用电需求后,业扩班长吴国敬马上带领奔赴现场进行勘查,迅速启动“绿色通道”,为企业制