山东省人民群众用电满意工程专项监管暨2015年供电检查启动会召开

枣庄用电满意工程建设全省领先

7月3日,山东省人民群众用电满意工程专项监管暨2015年供电检查启动会召开,国网枣庄供电公司总经理张爱祥在会上作了《强化客户导向,提升服务水平,全力打造人民群众满意工程》的典型发言,这也是全省惟一作典型发言的地市。

推进人民群众用电满意工程,是国家能源局作出的重大决策部署,也是一项惠民生、暖民心工程。枣庄供电公司牢固树立"人民电业为人民"的根本宗旨,推行以客户为中心"客户导向型"服务,全省首家大规模实施"村村强网"工程,探索形成"报修服务快捷、应急服务敏捷、为民服务便捷"的"三捷"工作实践,加快构建"大服务"工作格局,实现了供电能力、供电质量和服务水平的大幅提升。

强网增供提高供电能力,他们以1000千伏特高压山亭站建设为契机,加快落点500千伏峄城变电枢纽,开工建设"23168"电网工程,加快构建枣庄500千伏南北互供、220千伏"三纵三横"坚强主干网架。扎实推进智能配网建设,枣庄地区582条10千伏配电线路全部完成智能化改造,并顺利通过国家电网公司配电自动化实用化验收,今年累计减少客户停电2.1万时户,故障隔离时间缩短至1分钟之内,用户平均故障停电时间降至1小时。大力实施"村村强网"工程,1至6月份共新建改造中低压线路487.4公里,新增配变273台、轮换配变42台,完成189个行政村改造,消除低电压4800余处。

精益管理提高供电质量,他们牢固树立"不停电就是最好的服务"理念,对消缺、预试、检修、基建、接火等工作,统筹管理,综合检修,实现了主配网检修同步、一二次检修同步、输变配检修同步。探索建立调度、生产、营销三方联动,主网、配网两级联调机制,深化用电信息采集系统应用,全面实施分区、分压、分类系统治理,枣庄城市、农网供电可靠率和电压合格率均达到山东能监办规定的标准。强化设备精益运维,深入开展线路通道、客户设备、电缆标识、配电室标准化"四项治理"专项行动,超前防范电网运行风险,10千伏线路故障跳闸率全省最低。

协同联动提高服务水平,他们推行以客户为中心、管业务必须管服务的"客户导向型"服务,组建22个业扩报装组,中低压业扩实行集中统一办理。配网抢修实行一个报修、一张服务工单、一支队伍、一次到达现场、一次解决问题,今年平均抢修时长仅为0.92小时。建立电网可开放容量及可利用间隔等信息可视化平台,密切跟踪全市100个重点项目,常态开展带电接火等19种配网不停电作业。坚持客户服务周、月、季沟通例会制度,实时监测客户投诉率、开放容量数据可用率、电网配套工程竣工及时率等23项指标,上半年客户投诉同比减少52.7%。

用心服务提高服务满意度,他们开展为民服务"三心笃行"活动,累计举办客户投诉典型案例"大讲堂"760余次,走访居民客户41.2万户,发放征求意见卡1.5万余张,帮助客户解决用电问题1800余处,收费标准、服务承诺、12398热线等信息在所有营业窗口全部公示。全面推扩"激情·感动5+5"工作法,开展"零投诉"班组创建活动,在所属61个营业厅全部安装视频监控终端,每天实时监控营业窗口服务行为。探索形成了"报修服务快捷、应急服务敏捷、为民服务便捷"的"三捷"工作实践,今年彩虹党员服务队共完成各类应急抢险和保电任务120余次,解决客户用电难题3600余件,服务满意率100%。 (鞠同心)

滕州供电客服分中心

规范营销服务

今年以来,滕州客户服务分中心加强供电营销服务人员的管理和约束,实施行风投诉问题单位、部门"说清楚"制度,突出行风问题的整治。

该中心从严规范营业窗口服务,对来办理用电业务的客户做到微笑服务,并严格执行"首问负责制",实行"一柜通"服务。对于来营业厅(室)交纳电费的客户,由专门引导员做好引导,引导客户利用自助交费终端交费,避免等候时间长、的现象。加强营销员工业务技能培训,掌握电费电价、智能电表、计量管理等知识。规范停电检修等行为,推行提前告知电力客户制度,杜绝停电检修延时送电情况的发生。

(班开超 孔超)

山亭供电客服分中心

开展农电安全提升活动

为巩固"安全生产月"活动成果,山亭客户服务中心结合夏季电网安全管理和农电员工队伍实际,从7月1日起,组织开展为期一个月的农电安全专项提升活动。

该中心开展的此次专项提升活动涉及安全技术规程集中培训、安全工器具专项检查及安全文明施工整治等农电系统五大安全项目。活动将组织农电全体员工利用"业务培训大讲堂"模式,就安全规程、技术标准等业务进行集中培训、考试,提升全员整体素质。对各施工现场安全措施、文明施工及安全隐患进行抽检排查;对农电线路、配电设备日常维护、技术台账管理及设备安全隐患治理情况进行全面检查。

为确保活动效果,该中心落实责任目标,明确分工任务,强化工作纪律,实行班子成员及主管部门负责人挂靠督导和定期通报制度,以确保活动有序推进,扎实有效。 (于绍迎)

峄城供电客服分中心

彩虹服务队进企业赢赞誉

"有了你们的大力支持,我们企业一定会发展越来越好!"7月6日,在枣庄唐帛服装有限公司,枣庄供电公司峄城客户服务分中心彩虹共产党员服务队开展上门服务,进行安全用电检查,消除企业用电隐患,赢得了客户的赞誉和认可。

当前进入夏季用电高峰期,为保障企业迎峰度夏期间安全可靠供电,枣庄供电公司峄城客户服务分中心根据公司开展彩虹共产党员服务队"五进"活动的要求,认真组织开展了优质服务进企业活动。彩虹共产党员服务队深入到全区各大企业进行上门服务,认真了解企业生产经营和用电需求,帮助检查用电设施,消除用电隐患,切实为客户办实事、解难题,做好安全用电、科学用电技术指导,增强客户安全用电意识,推进企业安全生产,打造了彩虹共产党员服务队品牌。截至目前,已开展上门服务110余次,解决客户用电问题30多件,征求意见70余份,对外树立了良好的社会形象。 (刘西华 摄影报道)

薛城供电客服分中心

彩虹服务队进校园送安全

暑假将至,为普及安全用电、节约用电知识,7月3日,薛城客户服务分中心组织彩虹共产党员服务队走进薛城区陶庄镇夏庄小学,开展"暑期安全进校园"活动。用电检查班班长娄勇现场和小学生们互动讲解。

"家里的电器突然着火了应该怎么办?""用水泼灭!"面对一位年龄稍小的同学天真率性的回答,娄勇微笑着说:"噢,小朋友,这可不行呀,容易触电的,应先切断电源,再灭火。"七八月份,正值雷雨季和夏季用电高峰,娄勇向小学生们讲解了预防和处置电气火灾方面的知识,学生们认真听讲,争先恐后地抢答问题。

"如果家中突然停电,谁知道该打哪个电话?""电工叔叔来我家走访过,留下了服务卡,上面有叔叔的电话号码。"一名同学迅速举手;"谁知道智能电表如何交费?""我妈妈手机上的支付宝就能交费",一名男生的回答引来现场阵阵欢笑。

活动中,队员们还通过分析常发案例、解释各种安全标示牌、发放安全宣传单等方式为小朋友们讲解了防触电、防雷电、防电力火灾以及节约用电等暑期注意事项和安全用电知识。 (宋明刚)

台儿庄供电客服分中心

"四严"筑牢防汛"大坝"

随着汛期的临近,为切实做好防汛准备,7月2日,台儿庄客服务分中心组织对防汛设备隐患进行复查,重点排查各单位防汛安全隐患整改情况。

做到措施严密。台儿庄客户服务分中心制定防汛抢险保电预案,积极完善防汛预防和抢险程序,对各级应急响应时电网运行方式切换及应急处理程序等进行了明确规定,确保防汛应急反应迅速可靠。密切关注天气变化,超前预防,组织进行反事故演习和防汛度夏等应急预案"实战"演练。

做到排查严控。做好防汛设施隐患排查,对薄弱环节反复排查,重点保证运河排灌区的2座110千伏变电站、68.67公里输电线路和20座排灌站的安全,做到遇设计标准暴雨、洪水时不发生水淹变电站、排灌站事件。

做到消缺严防。对全区13条河道的1610公里供电线路、7座船闸、20座大型排灌站、190座中小型提水泵站的配电设施全部检修一遍,对存在问题的单位及时下达隐患整改通知书,跟踪整改,截至目前,已消除缺陷50多条次。

做到物资严备。按照防大汛的要求和分级储备的原则,完成了草袋、麻袋、砂石料等防汛物资的储备任务,落实物资储备调运车辆和队伍,确保满足防大汛、抗大洪的需要。同时,防汛队伍坚持定期不定期巡查,坚持重大险情汇报制度,24小时保持通讯畅通,确保为防汛工作提供最优质的电力服务。 (贾广立)

枣庄供电公司配电运检室

深夜抢修守护光明

"我们这没电了,快来人看看……"7月7日凌晨1时31分,枣庄供电公司配电运检室抢修指挥中心一阵急促的电话铃声打破了深夜的宁静,坐值人员张永福一边耐心与客户沟通,一边快速记下报修信息。

大雨刚过,路面泥泞,漆黑的夜晚,伸手不见五指。10分钟后,位于南石抢修点的抢修人员葛祥东与何积兵率先到达石菜村并联系到客户,随即开始寻找故障点。队员们背着沉重的抢修工器具,打着手电,逐个表箱检查,深一脚浅一脚地向前巡视。很快,他们就来到了配电室。来到配电室,眼前的场景令他们目瞪口呆。配电室铁门被人破开,配电柜多处开关损毁。他们迅速将这一情况向指挥中心报告,并用手机拍下现场照片,同时向派出所报案。

故障就是命令!此时,位于兴仁抢修点的抢修人员梁家峰和王业帅也已经换好工装,带上抢修工器具和备品备件,立即前往增援。有着20多年工作经验的梁家峰深知,该配电室承担着该村200余户村民的供电任务,必须要赶在天亮以前恢复供电。

梁家峰他们到达现场后迅速做好安全措施,立刻投入到抢修中。大雨过后,配电室内稍显闷热,他们不顾蚊虫叮咬,一边不断地相互提醒集中精神注意安全,一边紧张地作业……时间一分一秒地过去,队员们的脸上出现了豆大的汗珠,顺着额头到眼睛,从脸颊滑落到脖子,模糊了他们的视线。但他们没有放慢抢修进度,他们的心中只有一个信念,就是用最短的时间,安全地处理完故障。

不知不觉,队员们已经连续奋战了近3个小时。终于,石菜二台区配电室故障抢修完毕,送电成功。此时,已接近清晨5点!可沉浸在甜美梦乡中的人们并不知道,有一群供电人风雨无阻、挑灯夜战,为他们守卫着光明。 (张慎传)

枣庄供电公司配电运检室

更换电缆支线赢村民点赞

随着气温逐渐升高,辖区供电负荷明显增长,为确保迎峰度夏期间电网安全稳定运行,配电运检室开展农村安全用电专项排查整治活动。对农村支线、低压台区、线杆等设备进行重点排查,同时采取即查即改措施,确保电网安全运行和可靠供电。7月3日,该室共处理兴仁村南台区电缆支线发热、西谷山村电缆支线受损2处隐患,共计更换电缆支线200余米,为人们生活、生产用电提供了可靠电力保障。

当天上午,该室配电运维班分两组开展设备巡查。当巡视到兴仁南台区时,他们查出一条出线电缆有发热现象。该条支线带有4个表箱,共22户。考虑到高温天气才刚刚开始,待到大暑时节,供电负荷势必会突增。经过一系列的现场勘察、商讨后,工作人员遂决定对其更换。当天下午14时,支线电缆更换工作紧张进行。火辣辣的太阳炙烤着大地,8名工作人员顶着刺眼的阳光进行着拆旧线、装新线作业,没出10分钟工作人员的工作服就被汗水浸透了。为了让村民早点用电,工作人员争分夺秒、马不停蹄。经过近3个小时的奋战,顺利将100米4*50电缆支线更换完毕。

另一组巡视人员则发现西谷山台区电缆支线有放电痕迹。通过现场调查了解到,该村在自来水管沟施工中,租用的小型挖掘机误伤了电缆钢铠,造成放电。按照即查即改的工作要求,并综合现场多种原因,他们同时于当天下午对该电缆支线进行更换。下午14时30分,工作人员备齐材料迅速赶赴现场,做好一系列安全措施后,电缆更换工作随即展开,上电杆、拆除旧电缆、展放导线、拉拽导线、电缆接头……施工过程紧张而有序。在室外近40度高温和太阳直射下,工作人员的衣服从里到外湿了个透。经过近2个小时的激烈奋战,电缆支线施工完毕,17时恢复供电。他们不惧高温、用汗水送去万家清凉的精神赢得了围观村民的点赞。(孟祥恒)

市住建局

举办女职工健康知识讲座

为了引导和帮助我市住建系统女职工塑造阳光健康的心态,市总工会于7月6日在市住房办举办了由住建系统200余名女职工参加的"关注健康远离两癌"女性健康知识讲座。

讲座邀请了西安交通大学附属医院张静大夫主讲。张静大夫讲述了如何认识"两癌"、发病原因、症状、危害、治疗及如何预防等相关的知识,并通过一些临床上的实例向女职工传授了"两癌"前期一些临床表现及常见妇科疾病的预防措施和简单有效的治疗方法。

"此次讲座图文并茂、生动细致、互动性强,让我们学到了在医院都难以了解到的知识,希望以后多举办这样的讲座",职工孙玉美说道。通过此次讲座,进一步提高了女性对自身健康的预防及保健意识的认识。同时提醒广大女职工对于乳腺癌和宫颈癌要做到早诊断、早发现、早预防、早治疗,始终关爱自己、关注健康。 (李振 摄影报道)

市中供电客服分中心开展政企联合应急演练

6月30日,由市中区委常委、常务副区长刘勇担任总指挥的处置电网大面积停电政企联合应急演练,在枣庄供电公司市中客户服务分中心举行,区委宣传部、应急办、经信、公安、交通、安监等12个部门负责人及该中心各相关人员共同参与演练。

此次演练采用桌面演练方式,分为应急预警、应急响应、响应解除三个阶段。模拟市中区遭遇最强雷暴雨的极端天气,110千伏开西、明西线遭雷击,导致110千伏西郊变电站全停,16条10千伏线路跳闸,5条重合不成功,造成约4万户停电,损失负荷约占事故前总负荷24万千瓦的42%。

随着总指挥刘勇一声令下,演练正式开始。第一阶段,市中客户服务分中心接到区政府应急办、枣庄供电公司暴雨红色(I级)预警通知,该中心立即启动暴雨红色预警,电网大面积停电预警,并组织安监、生产、营销、乡管、综合等科室及输配变电班、调度班、发源公司及各供电所负责人召开紧急会商会议,同时集结抢修人员和车辆,安排布置做好各项抢修准备,随时待命。第二阶段,7时05分,接到调度班事故汇报,该中心启动大面积Ⅳ级应急响应,开展应急处置工作,同时向公司及区政府应急办汇报。30分钟后,市中区处置电网大面积停电事件应急指挥部各成员单位到达市中客户服务分中心,召开应急会商会议。随后,各单位各部门立即做出响应措施,区委宣传部立即协调媒体向公众发布真实消息,公安分局增派50名交警到重要路口疏导交通,经信局立即联系通信运营商启用自备电源,交通局组织协商应急救援车辆,安监、卫计等相关部门在应急办的统一调度下有序开展工作。与此同时,该中心紧急恢复供电工作有序开展。

"巡视发现35千伏东税线#11杆有雷击点。汇报完毕。""现场检查110千伏西郊站所辖一、二次设备正常。汇报完毕。""东郊站#33振兴南路线FD33-01开关处避雷器击穿,西郊站#29龙庭路线2#杆处雷击断线,正组织抢修。汇报完毕。""已派出技术人员赶赴四个现场,制定抢修方案,全过程指导抢险。汇报完毕。"……9时10分,该中心依次收到各单位开展工作汇报。同时,该中心通过官方微博和广播电视台发布信息公告,通告停电原因和抢修情况。9时50分,在区公安分局的疏导下,抢修车辆顺利通过交通拥堵路段,9时55分,该中心为市立医院紧急支援发电车。10时30分,他们又协调解决了东湖阳光发电的电梯困人事件,通过与媒体配合及时化解网络负面舆情。截至11时10分,所有停电线路抢修全部结束。随后,响应解除。

演练结束后,刘勇对此次演练效果进行了点评,认为此次演练具有科学性、有效性和可操作性,从接险到处险,各支队伍行动迅速有效,部门之间配合默契,表现出跨行业应急联动和单位间支援协作的高水平整体作战能力和过硬的专业素质,是政企联动应急响应的一次成功范例。枣庄供电公司安质部专家对进一步完善预案,改进工作薄弱环节提出了建议。 (娄倩)

社址:枣庄市文化中路61号 邮政编码:277102 电话:(0632)3319804 印刷:本报印刷厂 广告经营许可证:枣工商广字第05001号 广告部电话:3316016 本报自办发行 订阅者请到当地发行站 发行部电话:3310562