

标准化实施 人性化推进 制度化提升

枣庄59个供电营业厅达到模板化管理标准

11月中旬,经山东省电力公司一行6人严格验收评价,国网枣庄供电公司1个A级营业厅、2个B级营业厅和5个C级营业厅较高分通过抽验。自此,除2个改建营业厅不参加评价外,枣庄其它59个供电营业厅全部达到了模板化管理的标准要求。

举措,也是坚持客户导向、全面提升供电服务水平推出的创新做法,即在全省分级推出A级、B级和C级三类营业厅模板,一个标准建到底,让不同区域的客户统一享受到高标准的供电服务。枣庄供电公司认真贯彻落实山东省电力供电营业厅模板化建设的安排部署,始终坚持标准化推进、人性化建设、制度化提升,多次组织现场观摩,做到既统一推进,又特色独具。

根据A级、B级和C级三类营业厅模板化管理要求,编制设计营业厅模板化分级分类典型图示,对营业厅的功能区域分级进行统一划分,统一物品配置标准,对服务设备电脑、打印机、验钞机、POS机等进行定置定位摆放,确保营业厅所有物品整齐划一。同时,统一设计制作了分层和旋转式资料架,放置用电申请样表及各类告知书等便民资料,方便客户根据需求随手查看,有效解决了32种宣传资料摆放问题。

人性化营造和谐氛围。统一配置手机集中管理柜,设置手机管理使用区,方便营业员在岗期间规范使用手机。设立员工情绪看板,营业厅管理人员及时了解每名营业员心情,更加人性化安排布置每天工作任务。制作了营业厅人员“十不准”警示牌,设置形象镜,时刻提醒窗口人员注重仪容仪表、规范服务。设置营业厅流动岗,由班长(所长)、安全员、技术员、营销员等担任,营业厅人员每工作一

小时,休息十分钟,休息期间由流动岗人员进行补位。制度化推进持续提升。依托营业厅视频监控系统,建立营业厅三级监控机制,通过日监控、周通报、月考核方式,对营业厅日常管理、工作人员行为举止、仪容仪表等方面实时监控。建立营业厅模板化管理星级晋升机制,从外部服务环境、内部服务环境、服务设施、图板资料、人员素质、现场管理、服务管理质量等7个维度按季度对营业厅进行

星级评价,根据评价结果分别授予不同星级,激励营业厅模板化管理工作持续提升。位于老城区的齐村客服分中心营业厅在模板化建设发挥“彩虹天使”服务队的特色,针对客流量多、业务集中的特点,着力打造人性化氛围,以较高的标准在全市率先建成B级营业厅,不仅成为枣庄供电公司营业厅模板化建设,而且给了广大客户更便捷、更温馨的(服务,受到客户广泛赞誉。(鞠同心 韩帅)

岳德勇一论文由中央党校出版社出版发行 并获市社会科学优秀成果奖

本报讯 近日,由山东丰源集团股份有限公司党群工作部副部长兼《山东丰源》报编辑室主任岳德勇撰写的《理直气壮立党位 与时俱进有作为——山东丰源集团股份有限公司党委抓党建促发展案例分析》一文,被编入由全国思想

政治工作科学专业委员会编写的《科学发展 铸就辉煌——学习贯彻十八大精神全书》,已由中央党校出版社出版发行。同时,该论文被评为枣庄市第二十三次社会科学优秀成果奖(2014年度)。

枣庄供电公司滕州客服分中心

加强廉洁和服务风险管控

今年以来,枣庄供电公司滕州客服分中心高度重视党风廉政建设,加强廉洁和服务风险管控,确保党员廉政教育覆盖率100%,党员遵纪守法率100%。

该中心针对元旦、春节、中秋等重要节日,提前向重点岗位人员发送廉洁短信,共发送廉洁提醒短信500余条。针对公务用车、公务接待、公务出差、操办婚丧喜庆事宜等易发违反八项规定的风险隐患,梳理风险点,进行经常性提醒,组织全员学习公司25条禁令,干部职工落实八项规定的自

觉性和主动性明显增强。对工程分包、废旧物资回收、物资计划合同规范执行等易发廉洁风险环节,做好内部工程审计监督督察。加大信访案件查办力度,对所有信访线索,归口受理认真调查落实。围绕客户导向型大客户服务机制建设,认真落实客户投诉举报问题直查快办机制,严肃处理违反“三个十条”的行为。坚持优质服务“每周查”和“不定期”“飞检”制度,对入户走访、计量装置、营业厅服务行为等进行严格检查通报,使优质服务水平显著提升。(通讯员 班开超 孔超)

力源水业小分子团水获市场好评

9月,力源水业小分子团水上市以来,经过一个月的市场推广,获得了良好的口碑,产品迅速占领高端健康饮用水市场。

试生产、工艺改进及生产许可证的办理,保证了小分子团水9月正式面市。

2015年,力源水业继续严把产品质量关,积极拓展滕州、市中周边乡镇等新兴市场,设立新水点30余处,送水区域继续扩大,月均纯净水销售量屡创新高。力源水业小分子团水上市后,将逐步引导市民由喝干净水转变为喝健康水。随着健康饮水知识的普及及消费观念的进一步提升,小分子团水作为健康饮用水的代表将逐渐进入普通市民家中。(通讯员 邵秋红 杜鹏)

有一种慢是快——孙区长开药方

靳晓峰 苏静

“最近地质条件差,人员易疲劳;有没有白天休息不好的职工,有的话,工区给予准休假。”11月28日夜班前会,山东丰源集团北徐楼煤矿采三工区区长孙景玉一边亲切的问职工,一边巡视会议室。

求稳,针对当前情况,必须立即纠正前一段时期的偏差:一是生产一吨炭,总分应控制在400分,每个人出煤的工分单给打,运柱子、卸物料、抢修设备等杂活,谁出力给谁算,不能干多干少一个样,打分要体现劳动贡献、劳动价值,既不能让实干者吃亏,也不能让耍滑头者捞油水;二是在现场服务的机电维修工,也应该参与打分,要提高维修人员的积极性,减少设备故障;三是断层处要加大大密度支护,确保顶板安全,断层处矮,传柱子时候,要及时叫停溜子,预防刮伤人,不能为了抢进度,不停溜子;四是因为面内高低起伏,溜子飘起来,容易断链子,抢修中不能凑乎,宁远慢点修彻底,不能不除病根,有一种慢是快,有时候看似快其实慢。”孙区长铿锵有力的声音响彻会议室,职工听起来条条在理,津津有味。

“听到区长的讲话,我很愧疚,我们一定要按照区长部署,认真落实好各项安全措施,想方设法度难关……”班长皮士波代表夜班管理人员表了态。

枣庄供电公司配电运检室踏雪巡线保供电



11月24日,枣庄地区遭遇降雪天气,积雪深度大20厘米以上,部分树枝被积雪压断,电网安全运行面临严峻考验。为确保辖区客户安全可靠供电,25日大雪刚停,国网枣庄供电公司配电运检室便组织运维人员开展线路设备特巡,对线路覆冰进行监测,及时发现因大雪可能导致的设备隐患和线路异常,确保电网安全稳定运行。

此次特巡的重点是针对以往线路薄弱以及线路大面积穿越树林等易出故障的区域进行,重点巡查电线杆旁的树枝是否保持在安全距离,防止因大风和降雪折断树枝等触碰线路引发的线路故障跳闸。同时巡视观察架空线驰度变化,避免因温度降低、驰度减小导致张力增大而造成设备断线、倒杆事故。运维人员抓住雨雪天气温度骤降带动线路运行负荷攀升的特点,对重要交叉跨越段、易受外力破坏区域进行了认真巡视,对线路的绝缘子、线夹、导地线覆冰情况、档内弧垂变化情况进行了详细排查,并对重点区段线路、环网柜进行红外测温,现场做好巡视情况记录,第一时间掌握雪中线路及设备的运行情况,及时处理发现的缺陷、隐患,保障辖区内用户安全可靠供电。

下午2点时分,当运维人员巡视到110千伏薛城站10千伏20天安一路II线时,又飘起了雪花,巡视人员勇斗严寒,踏雪完成了整条线路的巡视工作。(孟祥恒)



11月25日,枣庄地区一场大雪过后,气温骤降至零下10度。国网枣庄供电公司市中客服分中心组织志愿者走上街头冒严寒清除路面积雪,方便路人出行。(姜倩 摄)

11月24日,大雪纷飞,气温骤降。枣庄供电公司薛城客服分中心立即启动应急响应,组织员工对供电线路和设备进行雪后检查、消缺,对重点设备进行特巡、夜巡,保障电网安全运行。(宋明刚 摄)



枣庄供电公司滕州客服分中心

雪后巡线忙

11月25日,枣庄供电公司滕州客服分中心组织人员对重要线路进行特巡,确保隐患早发现、早治理。图为该中心员工踏雪巡视110千伏北城线。(徐同超 摄)

新闻故事

雪中延伸服务赢赞扬

吴超 赵修阔

“你们电工师傅服务太好了,夜晚冒雪帮忙给我家修电,我代表全家表示感谢!”11月25日早上8点30分,枣庄供电公司薛城客户服务中心陶庄供电所所长就接到来自南京的感谢电话。

打电话的李先生家住山家林煤矿小区,由枣庄矿业集团自备电源供电。该小区地处薛城区陶庄镇,与陶庄供电所管辖的前院山

面院山村的街道上,有两个头戴安全帽的电工师傅正在为一户居民进行用电抢修。老人蹒跚地走上前说明了家中情况,请求电工师傅帮忙修理。这两位抢修的电工师傅正是陶庄供电所的抢修人员杨启元、孙忠心,他俩清楚煤矿小区用电虽然不属于自己的抢修范围,但在强烈的责任意识驱动下,还是答应了老人的请求。

两人用最短的时间完成抢修任务,便跟随老大娘走进了李先生家中,在应急灯的照射下,对家中的供电线路和设施进行检查,发现是开关保险丝熔断。故障点找到后,杨启元做好安全措施,拿出保险丝熟练地进行了更换,只有了5分钟便送电成功,灯泡重新亮了起来,空调吹出了阵阵暖风。此时,激动的老人不知

说什么好,又是递烟又是拿钱,“大姐,我们抢修从来不收费,能让老百姓用上电、用好电,就是我们最大的心愿。”两名抢修人员婉言谢绝后,冒雪离去。老人望着两位抢修人员远去的背影,嘴里念叨着:“供电所电工师傅真是好人!”随后,老人让孙子给李先生拨打了电话,说明了当晚发生的事情。于是就出现了开头的一幕。

山亭区城区电网改造实现历史跨越

在加快推进城市配电网建设,促进城市企业发展,保障城区居民用电服务中,国网枣庄供电公司山亭客户服务中心结合山亭城区电网和用电负荷实际,超前做好电力保障,“十二五”期间,山亭区城区电网建设改造实现了历史跨越。

度。按“十二五”城网规划计划,圆满完成了山亭区府前路、新源路等11条主要10千伏线路双回及四回路改造和智能化提升,城区主线路全部实现多回路、多电源供电模式,自动化覆盖率、导线绝缘率、拉手供电率均达到了百分之百,非故障停电由原来的110分钟降低至1分钟之内,实现城区电网由单到双(单电源变双电源、单回变双回)的历史跨越,为城区重要用电客户、高层住宅居民等客户实现双电源

供电提供可靠保障。结合山亭城区居民发展,加快用电台区设备升级改造和用电增容步伐,对涉及城市居民用电的低压用电线路进行全面改造,对用电负荷集中区域进行负荷分割,新增配台区,提高设备安全能力和居民用电质量。实施工业园强网工程,新架设西外环一路、二路,西安路等10千伏山亭区工业园区双回路及四回路专用供电线路10条28.6千米,安装智能柱上

开关及智能化终端18台,形成工业园区用电由丰泽、山亭、云峰、水泉四路电源多回路可靠供电格局,可满足园区企业5到10年的发展用电需求。据统计,“十二五”期间,该中心共架改山亭城区高低压配电网线路21条36.4千米,安装智能开关109台,智能环网柜11台,改造公用配台区67个,新上及更换增容配变变压器48台19200千伏安。(于绍迎)