

# 高效服务 助力发展

## ——泰州供电服务中国医药城掠影

“供电服务是我们中国医药城招商引资的金字招牌!”4月25日,泰州供电公司党的群众路线教育实践活动领导小组走进中国医药城与医药城管委会座谈会议,管委会主任吴跃谈及供电服务时赞不绝口。

中国医药城,即泰州医药高新技术产业开发区,是我国唯一一个国家级医药高新区。在中国医药城建立后,泰州供电公司领导小组就高度重视,定期走访,服务企业。在近期开展的践行党的群众路线教育实践活动中,该公司更是将医药城作为此次活动的挂钩企业之一。如何服务中国医药城发展,被泰州公司确定为检验党的群众路线教育实践活动开展成效的重要内容之一。

3月13日,该公司教育实践活动领导小组召集发策、基建、营销、运维等部门,围绕提升服务中国医药城发展的能力和水平深入研讨,并确定将做好“点对点”服务、提高送电效率和缩短抢修时间作为突破点,以更主动、更高效的服务推进中国医药城发展。

### “点对点”服务 引来外企落户

3月14日,泰州公司驻中国医药城办公室正式设立。3月17日,该办公室上门考察阿斯利康(药业)有限公司,了解企业拟投资项目的用电需求,当天便组织人员连夜拟定了详细的供电方案和设计草案,并于第二天提交给阿斯利康(药业)有限公司,完成主动对接服务。此举赢得了前来考察的阿斯利康全球执行副总裁大卫·史密斯

的称赞。他说:“我们就需要这样的服务!就奔着这一点,我们决定在中国医药城投资……”4月1日,阿斯利康与中国医药城正式签订投资协议。

“公司在医药城设立办公室,就是要及时了解医药城工作动态,了解企业落户情况,及时提供‘点对点’服务。”驻医药城办公室负责人表示,他们将通过参加医药城工作例会、走访企业等方式,第一时间掌握医药城招商引资动态,并主动为落户医药城的企业客户量身定制供电方案。

据了解,3月17日以来,该办公室已走访了58家已落户中国医药城的欧美制药企业,并计划在5月底前走访完另外67家企业。走访中,办公室工作人员还帮助客户排查生产中存在的安全隐患,检查故障,帮助客户制定合理的用电方案,及时解决客户的用电需求。

### “补件”服务 缩短送电时间

如何缩短从申请用电到送电的时间?“我们对照企业申请临时用电的具体流程,逐个‘掐’时间,商议决定通过现场办公、联合会诊、全程跟踪等方式为企业申请用电加档提速。”该公司市场服务部经理孙浩泳说。

3月15日,落户中国医药城的森瑞普生物制药有限公司申请临时用电,虽然企业用电急迫,但项目前期相关手续并不完善。泰州公司随即决定将其作为试点,多个部门联合介入,特事特办。在该企业承诺送电前补全相关手续的前提下,泰州公司为其办理“补件服务”,当天就接受了客户用电申请,并组织设计、营销、基建等部门联合勘察、现场会诊,当场拟定供电方案……在企业的临时用电施工过程中,该公司还安排专人督查,

全程跟踪服务,共为临时用电施工企业解决用电难题38起,确保了工程建设一次性通过验收。3月30日,该企业的创新药物研发与产业化基地项目顺利开工。

从接受用电申请、勘察、确定供电方案到设计、完成设计审查用时仅2天,从接受用电申请到完成送电也仅用时15天,比正常程序缩短了25天左右。“我们将根据这次试点继续优化企业申请用电的流程,提高送电效率。”孙浩泳说。

### “设点”服务 减小抢修半径

3月25日9时20分,110千伏药城变电站发生电力故障。5分钟后,泰州公司中国医药城抢修点负责人季昆玉便带领抢修人员赶到故障现场,很快查明故障为10千伏园南1号线432开关至G3开闭所的线路电缆烧坏导致4个配电房失电。9时28分,抢修人员在该公司调度的指挥下完成现场调电,恢复了向受此影响的20家企业的供电。

目前,中国医药城已有500余家企业入驻。随着医药城入驻企业的增多,客户报修量也随之增加。该抢修点正是泰州公司为了缩短医药城电力故障抢修时间而于3月15日设立的。

“原来,我们接到医药城故障报修时,抢修人员从海陵抢修点出发至少要25分钟才能赶到现场。而现在,我们从医药城抢修点赶到现场只需8分钟。”季昆玉介绍说,该抢修点配备了一个10人抢修班,使得医药城区域内抢修服务的响应半径缩小了30%,抢修到达现场时间缩短至8分钟以内。

据统计,中国医药城抢修点设立以来,共完成抢修6次,其中企业故障5起、电网故障1起,抢修人员全部在8分钟内赶到现场。

钱萍 周明亮

## 兴化市供电公司大学生村官 当上春耕保电监督员

“老王,遇到浇水用电的困难事,一定要找电工,可千万不能自己私拉乱接电线。”4月22日,兴化市临城镇袁舍村大学生村官主任陈竹智,发现一位村民正在私拉乱接电线,他立即上前制止了这一违章行为,这是兴化市供电公司携手大学生村官共同服务春耕春灌的一个侧影。

近年来,兴化市共选聘708名大学生村官,眼下正值春耕时节,兴化市供电公司充分利用大学生村官学历高、知识面广、创新劲头足等优势,在辖区内35个乡镇分别组建了由大学生村官和供电青

年志愿者组成的大学生村官春耕用电服务队。他们主要负责与供电所进行工作联系,协助排查、消除农村安全用电隐患;宣传安全用电春灌常识及电力法律法规;及时掌握当前的旱情及春耕生产动态,积极做好灌溉用电的负荷预测和保电工作。

据统计,自708名大学生村官春耕春灌保电监督员上岗以来,已发现并消除各类安全隐患6处,协助112家农户开通了绿色用电通道,砍伐电力线下违章树木335棵,发放安全用电宣传材料12000余份。 申祝存 杨峻峰

## 泰兴市供电公司 “亲情服务”更暖人心

4月23日,泰兴市供电公司推出“亲情服务暖人心”五项举措,从根本上扎实推动“反四风”,“转作风、提效能”活动向更新更深层次迈进。

为深入开展党的群众路线教育实践活动,该公司以“服务文化进供电所”活动为契机,对业务咨询、业扩报装、变更用电等“营销为民服务热点难点”问题进行了剖析总结,结合工作实际,进一步优化营销业务办理流程,提高业务办理和服务效率。五项举措内容包括:一次性告知,营业窗口受理业务时,将所需资料及相关流程以书面形式一次性告知客户;同城异地业务联办,城区及乡

镇16家供电所营业厅,均可跨辖区承接、受理业务,并在1个工作日内将客户资料传递到有管辖权的供电所营业厅办理;居民增容提速,明确1个工作日内完成资料受理,如用户具备接电条件,次日就可完成装表接电;社区巡访服务,明确24名社区客户经理定期走进社区,妥善处理社区居民在用电、交费等方面遇到的难题;业务办理“零超时”,加强95598工单督办管理,确保各类客户诉求得到及时办理。旨在通过此新举措的推出,拉近了电力公司与客户的距离,提升客户的满意度,从源头上有效地遏制“零”投诉目标的实现。 封宏 鞠战

## 泰州供电系统 “五一”收获累累硕果

4月29日,从泰州市“五一”表彰大会获悉,公司系统五个单位(班组)荣获“五一”表彰奖项。靖江公司荣获“全国五一劳动奖状”、兴化公司荣获“省五一劳动奖状”、配电运检室带电班、营销部营业与电费室低压检查班荣获“省工人先锋号”、开泰分公司施工五处荣获“市工人先锋号”。

近年来,公司系统在加强工会自身建设,扎实开展工会标准

化、班组精益化管理的同时,强化工会工作的宣传造势,努力提升工会工作的形象,得到了上级工会的认可。公司工会注重加强与上级工会的沟通、联系、汇报,于3月初就提前了解掌握到五一表彰奖项相关信息,及时向各县市公司传递。相关县市公司弘扬逢奖必争,逢旗必夺的创先争优精神,积极向上,最终将相关奖项收入囊中。 吕建平



图片来源新华社

江苏首座220千伏智能变电站“五一”施工不放假

4月30日,江苏省送变电公司工作人员在泰州市海陵区220千伏海工变电站进行设备安装。

220千伏海工变电站是江苏省首座标准配送式智能变电站,是江苏省电网迎峰度夏重点工程。为了确保该变电站在6月底投入运行,江苏省送变电公司工程施工人员“五一”劳动节不放假,加班加点,抢抓工程进度。

摄/贾家平



图片来源新华社

加紧改造惠民生

今年以来,国网泰兴市供电公司以党的群众路线教育实践活动为契机,计划投入4900万元对568个配网的老旧电力设备进行改造,着力解决城乡供电“最后一公里”的瓶颈限制,预计全部工程将于6月底前竣工。 摄/肖杰文

## 姜堰区供电公司种植专业户安全用电“把关”

“要不是你们抢修及时,我家冷藏库、冷冻机内存放的菌种和鲜菇将会坏死,造成几万元的损失……”4月23日16时许,姜堰市绿源菇业的老板刘田杰,拉着姜堰区供电公司陈庆桂、范汉忠的手,连声道谢。

兴泰镇是农业生产大镇,种植业农副产品市场供不应求。刘田杰

是兴泰镇最大的种植专业户,他种植的鲜菇销往各地。当天下午2时许,菇棚内突然失电,有点电工常识的刘田杰摸索了一个多小时,也没找到故障点,万般无奈之下,他想到了供电所党员服务队,抱着试试看的心里,拨打了供电抢修电话。

接到报修电话,党员服务队立

即赶到现场,深入大棚,逐一检查用电线路、漏电开关、刀闸、及温控设备的安全情况,检查发现,业主私自拉接的一线临时线路,线路老化破皮,查出故障点后,抢修人员又及时更换了不合格设备、老化破皮电线。叮嘱不能私拉乱接爬线、拦腰线等违章行为。 潘宝平 陈庆桂

## 靖江供电为客户每月节约电费4000多元

“有你们这样的‘电保姆’,我们用电就更舒心了。”5月5日下午,当靖江市供电公司工作人员再次来到江苏振亚泵业制造有限公司,对该企业无功补偿装置运行情况进行跟踪分析时,企业负责人顾跃进由衷地对所工作人员说。

近期,该公司工作人员顾翕坤在服务企业的过程中了解到,振亚公司改造了制造设备,用电总容量

比原来减少了近90千瓦,总运行负荷在160千瓦左右,而使用中的315千伏安的配变运行负荷应在200~250千瓦之间,因此,配变存在运行不够经济的状态。顾翕坤向企业负责人提出这个问题后,负责人告诉他,公司近期还将新增生产设备。顾翕坤想,更换变压器不太现实。

为帮助企业提高配变经济运行效率,顾翕坤关注起用电采集系统

来。在经过10天的观察后,顾翕坤确认振亚公司配变的确存在运行不够经济的现象。他向企业建议,将原来按变压器容量计收基本电费的方式,改为按最大用电量计收基本电费,每月可减少企业4000多元的基本电费支出,并在当月底协助振亚公司办理了申请变更手续。

汪红清



泰州近千名青年志愿者到学校、进社区、宣传安全节约用电

5月4日,泰州供电系统近千名供电青年志愿者走进大型商场、企业、学校、人员集中广场,进行节约用电、安全用电和电力设施保护等宣传服务活动,倡导企业、市民科学用电。图为:供电青年志愿者在泰州市塘湾实验小学宣传电力设施保护知识。 摄/孙萍 贾家平