

# 用心点亮万家灯火

## ——姜堰区供电公司提升服务品质工作掠影

在党的群众路线教育实践活动中,姜堰区供电公司坚持“以人为本”理念,把群众利益放在第一位,想法设法实施便民举措,以贴心的服务,赢得百姓的赞许。

### 听取百姓呼声 开展上门服务

日前,家住泰州姜堰区沿河西村的储夏林老人家中迎来了几位特殊的客人,他们是姜堰区供电公司电费班班长周荣及工作人员丁小兰、祝小娟等,此次他们是专门到老人家中收电费的,并为老人送去了电费单。

“你们的服务真是太好了,上门收电费帮我们老年人解除了后顾之忧,太感谢了。”储夏林老人连声表示感谢。

今年4月,姜堰区供电公司营业大厅实施升级改造,大厅暂停人工收费。前期,该公司通过发放宣传单、在电视和报纸上进行宣传等多种渠道,向市民介绍在4月至7月期间,可以通过移动支付代收网店、银行卡扣、9598网站、支付宝等多种途径缴纳电费。

在加强宣传的同时,该公司结合党的群众路线教育实践活动,深入社区,听取群众对大厅实施升级改造的意见。期间,有老年群众提出:暂停人工收费对老年人来说很不方便,希望他们想办法帮助解决这一问题。

“群众的需要就是我们义不容辞的责任。”

该公司营销部主任吴丽莉说。为此,该公司营销部工作人员深入22个社区,在社区工作人员的帮助下,制作了社区老年群体服务登记表,对需要服务的老人一一登记在册,并安排人员上门收取电费,送去电费单,帮助老人解决后顾之忧。

目前,已有200多位老人登记在册,已上门为50多位老人收取了电费。

### 实施惠民举措 推出预约服务

吴丽莉告诉笔者,践行群众路线,就是要为百姓提供更好的服务,不断提升服务水平。

家住大庆路的市民朱彬对姜堰公司的优质服务深有感触。前几天,他来到供电公司营业大厅,准备到自动缴费终端机上缴纳电费,谁知那天排队的人特别多。朱彬还有其他事要办,很着急。

该公司工作人员得知情况后,让他填写了一张供电服务预约申请单,写上家庭住址和联系电话后,就让他先回去办事。第二天,抄表员带着电费单,来到朱彬家中,上门收取了电费。

在提供预约服务的同时,工作人员发现,有许多到自动缴费终端机上缴纳电费的市民,没有准备零钱,而自动缴费终端机是不找零的。针对这一情况,该公司工作人员每天都准备好零钱袋子,不厌其烦地为缴费市民找零。

为了方便市民缴费,公司

还在大厅准备了三台“全民付”刷卡终端,任何银行卡都可以通过这一终端进行缴费,十分方便快捷。

### 进行自我剖析 积极主动服务

4月16日,姜堰供电公司营销部工作人员在对账过程中,发现该区俞垛镇的邵宜根办理的两张银行卡,同时代扣了他的电费。工作人员立即主动分别与两家银行进行沟通,其中一家银行随即退还了扣款,其间邵宜根都没打过电话,就顺利解决了问题。

群众路线教育实践活动启动后,姜堰公司“挖空心思”查找自身问题,深入进行自我剖析,查找病根,对症下药解决问题。

针对以前由于银行接口与供电公司接口不能实现同步,而发生的缴费重复问题,营销部在第一时间退款;针对有多家银行同时代扣的现象,营销部主动进位,安排专人对接,及时跟踪,帮助顾客解决问题……

为了让市民能够及时了解自己的缴费信息,姜堰公司还在全区积极宣传推广国网江苏电力公司微信平台(sgcc-js),“市民只要绑定,就能查询7天的用电量、电费缴纳等情况,并可以看到电子发票,一目了然,十分便捷。”吴丽莉告诉笔者,今后,供电公司不断优化服务,通过努力让群众更加满意。孟晓明 李洋

## 开通“三夏”保电早班车

在江苏泰兴市姚王镇,国家电网泰兴市供电公司员工为养殖户检查电力设施(5月12日摄)。

为确保全市农村“三夏”期间用电无忧,国家电网江苏泰兴市供电公司出动16支“三夏”保电小组,深入田间地头对农用输变电线路和农业生产用电设备进行全方位巡查和检修。 摄/周君 新华社发



## 靖江供电差异化服务城中村客户

今年以来,靖江市供电公司针对实验学校附近城中村呈现的流动人口多、青壮年外出务工、老年人多的特点,推出多项针对性服务措施,获得好评。

据悉,该公司延伸服务外延,针对城中村客户外来租房多、房屋内私拉乱接高发的情况,经常组织员工入户指导房东正确选择导线、规范线路布置、固定插座

等,防止发生电气火灾或触电危险。二是由辖区电工出面“做媒”,选择文化素质高的青壮年和老年房东结成“帮扶对子”,协助房东处理电费缴纳、故障报修等事宜。三是组织员工上门协助房东办理银行代扣业务,并发放印有辖区电工手机号码的“便民服务卡”,方便他们处理用电故障,确保城中村客户的正常用电。汪红清

## 靖江供电真情关爱“留守家庭”

“陈女士,你好!你家哪一个插座坏了,我来帮你修好。另外,您一个人在家带孩子,不要让孩子用金属类的东西捅插座,不用的插座眼我用胶布把它们封起来……”5月14日一大早,靖江市供电公司东兴供电所员工朱光来如约来到东兴镇成德村陈丽云女士家中,替她修理损坏的插座。这是该公司真情关爱“留守家庭”的一个缩影。

近年来,随着经济的发展,劳务输出成了一些年轻力壮的农民

的选择,导致像陈女士在家务农带孩子的“留守家庭”日益增多。这些家庭在用电方面存在许多隐患,一旦出现用电故障往往手足无措。为了让“留守家庭”用上放心电,该公司要求各基层供电所对各辖区内的“留守家庭”做好统计,建好服务档案,组织辖区电工定期对他们的用电情况进行检查,及时提供线路维修、插座安装等服务,切实提高优质服务水平,用实际行动践行新“三个十条”的承诺。汪红清

## 兴化供电“三夏”保电早落实

5月14日,在高里村三组河蟹养殖现场,当陈堡供电所抢修人员叶士确、刘保明为用户排除了养殖用电故障

当前,农村“三夏”全面展开,兴化市供电公司根据农村“三夏”时期用电特点,全力做好用电服务工作。该公司专门在35个农村供电所营业厅开辟“三夏”绿色通道,简化农户用电报装程序,24小时内上门服务;35个农村供电所均成立了由所长带头的“三

夏”用电服务队,集中人力、物力,做好“三夏”农业生产用电保障工作;印发15000余份农村安全用电和电力保护宣传资料,发放到田间地头,确保农户安全用电。同时,该公司还抓住天晴的有利时机,对全市4900余台农村综合变、排涝专变和高低压线路进行全方位巡视,重点对农村的低压线路及农业排灌用电设施进行检查,发现问题及时解决,保证供电通畅。申祝存 杨峻峰

## 泰兴供电开展“学雷锋 当义工” 假日服务活动

5月10日,泰兴供电开展“学雷锋、当义工”假日送服务活动,15名党员义工走进泰兴市第二人民医院建设工地和江苏昊星化纤纺织有限公司,上门协调解决企业遇到的难题,为企业检查维护用电设备,排查安全隐患。

为使当天的“学雷锋、当义工”活动取得实效,该公司制定下发了《泰兴市供电公司周末党员义工活动方案》,结对党支部党员义工服务队通过走企业跑现场,

广泛倾听客户用电需求,为企业用户提供用电咨询、现场解答,同时对未能及时给予解决的,也提出相关的措施和方案,尽可能地为客户提供更多的帮助和服务。在此次假日服务活动期间,该公司开展爱心捐助助学、慰问敬老院孤寡老人、结对帮扶贫困户、大型广场宣传等学雷锋系列活动,拉近了与用电客户的距离,用实际行动践行了“你用电 我用心”的服务理念。翁洪博 肖杰文

## 线路改造保供电

5月14日,工作人员对110千伏陆张线部分绝缘子进行更换。

当日,为保证居民用电,江苏泰州姜堰区供电公司组织施工人员对110千伏陆张线进行线路改造,解决居民密集区电压偏低等问题。 摄/李洋 新华社发



## 泰州清理通道线路跳闸率下降29.4%

5月12日,记者从泰州供电公司获悉,该公司清理电力线路通道,线路跳闸率同比下降29.4%。

近年来,电力线路下树线碰线是造成10千伏线路跳闸的一个主要原因,2013年以来,树木碰线就造成了424条线路跳闸。为降低线路跳闸率,确保电网可靠运行。从4月1日起,泰州市开展为期3个月的线路通道专项清理活动。要求5月1日前,完成导线与树木垂直穿档通道清理;5月1日至6月1日,完成平行线路50米以内的树木清理。对面积较大的通

道,7月份之前完成对树木的修剪、绝缘化改造。对绝缘化无法解决的问题进行立项改造,对未清理的树木通过粉刷红漆进行标识,作为下步清理的重点。

据泰州供电公司输电运检室负责人黄泰生介绍,泰州市10千伏2400余条,共有超高树木40283棵。截止目前,泰州市已完成清理25360棵。其中兴化清理5102棵,泰兴清理8076棵,靖江清理2240棵,姜堰清理6770棵,泰州市区清理3172棵。

杨磊 张鹏

## 防灾减灾 从娃娃抓起

5月12日,泰州市吉的堡幼儿园小朋友认真地听国网泰州供电公司员工讲授用电安全知识。

当日是第六个全国“防灾减灾日”,为进一步提高孩子们识别风险的安全意识和规避风险的能力,国网泰州供电公司员工来到辖区幼儿园,开办“安全用电从娃娃抓起”小课堂,为小朋友们上了一节生动的安全知识课。

摄/汤德宏 新华社发



## 兴化供电建立“红色档案”提升服务质量

5月10日,兴化市昭阳镇南山大型铸造有限公司等4家用电客户,分别收到昭阳供电所发出的用电“体检”诊断报告。这是兴化市供电公司建立“红色档案”,跟踪企业服务,提供安全发展环境的一个侧影,目前已有近300家企业得到了此项服务。

兴化市供电公司在安全大检查围绕“你用电,多用心”这一主题,为重点企业和用户建立了“红色档案”,逐个进行“横向到边,纵向到底”的彻底检查,公司专业部门抽查与各供电所普查相结合,深入全市的重点企业、重点客户

开展征询意见、现场办公、指导服务等。35个乡镇(开发区)供电所对规模企业、学校、幼儿园、超市、医院、政府机关等重点客户,了解生产经营情况、用电状况,并帮助企业对用电设备进行安全“体检”,有效地排除生产、经营过程中的安全隐患,解决实际用电难题,制订科学有序的用电方案。先后共查出40余家用电企业(单位)未安装剩余电流动作保护装置、保险丝选择过大、室内线路裸露等230多处用电隐患。做到现场提供书面预算整改材料,现场帮助安装、消缺、整改到位;现场

无法整改的,除下达隐患整改通知书,并详细说明整改措施和安全标准,供电部门“一路绿灯”提供技术支持。对查出存在安全隐患的客户,提请当地政府和所属安全职能部门督促整改。结合“安全年”活动,该公司还向企业负责人、电气操作人员发放了电力设施保护告知书、讲解安全用电知识、有序用电方案等;在各学校和幼儿园的图书室(架)上增设了7000余份《安全用电指南》等宣传画册,从而形成了安全用电宣传“防护网”。申祝存 魏传婧

## 泰州供电公司打响迎峰度夏“保卫战”

5月12日9时,随着城南变10千伏配套工程迎峰度夏电网项目工程验收合格,泰州市区城南地区迎峰度夏建设项目建设顺利完成,比计划时间提前了15天,为泰州市顺利迎峰度夏提供了可靠的电力保证。

今年,泰州电网迎峰度夏项目32项,已完成12项,为解决夏季高峰用电“卡脖子”、“低电压”等问题,泰州供电公司打响迎峰度夏“保卫战”,精心编制方案,加强工程进度与质量监控,加强现场安全督查,以确保余下的20项迎峰度夏工程6月底前按质、按期完成。

根据项目推进计划,该公司调配施工队伍,每周召开迎峰度

夏项目实施推进会,通报项目进展情况,要求各施工队、供电所高度重视,倒排工期,加快工程实施步伐。该公司每天都有安全专职巡回检查现场施工安全情况,加强现场安全防控,妥善处理各种问题,克服一切困难,稳步推进迎峰度夏项目的实施。在施工过程中,该公司注重加强与地方村委的沟通联系,引导村民理解和支持农村电网改造工程,为项目施工营造和谐氛围。

今年3月,兴化永兴合金材料有限公司在新建10千伏专线时就出现了问题,由于考虑到方案中的选址,会触及到村居的房屋与农田。泰州公司在制定方案后立即到现场进行勘察,对受影响的

居民挨家挨户的去讲解和沟通,为了影响用户用电,公司决定采用板车运输法进行运输。每天公司45名员工运行3万吨重的板车进行作业,到达目的地时必须跨3.4个鱼塘,一天只能列6个杆,最后完成了工期。江苏昭阳工业园管理委员会副镇长吴桂强在现场对泰州市供电公司全体员工深表感谢。

据悉,目前,泰州已投运220kV项目2个、110kV项目2个、投运220kV变电容量24万KVA,线路长度32.8公里;110kV变电容量11.15万KVA,线路长度6.4公里,可以确保泰州电网在夏季负荷高峰时段的稳定可靠运行。

周明亮 张鹏