

# 满意才是硬道理

## ——徐州供电公司群众路线教育实践活动侧记

党的群众路线教育实践活动开展以来,细心的用电人会发现细微变化:居民到营业厅办业务更快捷了,企业申请用电工程验收可提前“预约”了,市重点工程电网建设“领导包干负责”了,农村电网“升级”了,停电时间更“精准”了……

“在践行群众路线上,我们牢固树立‘以客户为中心’的服务理念,把精力用在解决人民群众用电的突出问题上,把目光聚焦到创新提升服务水平上,为社会经济发展保驾护航。”该公司总经理唐建清一席话掷地有声。

### 上门征求听意见

教育实践活动开展以来,徐州供电公司3个工作小组围绕解决影响电网建设、安全生产、营销服务中的突出问题,深入到生产、经营等一线班组,召开基层干部员工座谈会16次,与200余名一线员工面对面交流,征集意见建议。

“只有多走进一线班组,广泛征求意见建议,才能找出‘四风’突出问题,进而切合实际的解决问题。”6月24日,徐州供电公司总经理来到三环西路电力迁改工程现场实地查看时说,“教育实践活动对我们提出明确的要求,各级党员领导干部要以身作则,率先垂范,带头下工地、带头进现场。”

同时,该公司领导班子在5月6日-14日分别带队走访各县(市、区)、开发区党委、政府倾听地方党委政府对供电部门的意见建议;深入中能硅业等企业和市政重点工程,深入对接,细化

服务举措。采取上门走访、发函、电话征求和设立意见箱、热线电话、邮箱等多种渠道全方位征求意见。

### 立行立改出实招

7月18日,徐州供电公司变电检修室职工代表肖学权发现,在该公司宣传栏里多了一项“职工代表提案落实情况公示”,窗口旁也多了一张意见收集表,他看完提案后说,“我们上个月提交的职工代表提案这么快就有了落实,职工食堂供应晚餐这件事啊,说起来小,可是给我们班组里5、6个外地来的单身汉们解决了大问题!”

“出真招,动真格,见实效,群众有呼声、组织有应声,确保问题处理解决得到落实,真正让群众得到实惠。”该公司教育实践活动领导小组办公室主任孙洪如是说。在教育实践活动中,徐州公司始终把从严从实的要求贯穿到全过程,推动了教育实践活动各项任务落到实处。

截至目前,公司已将征集到的167条意见建议整理归纳为73条。通过“挂销号制度”,针对首批列入立行立改的事项,“挂牌”督办、限期“销号”,把员工食堂后勤保障、基层供电所缺乏抢修车辆、一线班组严重缺员等共性及个性问题,列入“立行立改”事项,并对整改问题进行满意度回访,真正把问题解决到根子上,把温暖送到职工心坎上。

### 客户满意是标杆

“真是感谢你们在增容项目

过程中的连夜施工啊!”7月7日上午,徐州高速铁路投资有限公司负责人将一面写有“尽职尽责心系百姓 共共建和谐社会”的锦旗赠送给徐州供电公司市场室主任陈向东,对该公司表示感谢。

随着暑期高铁站客流量和驶入驶出车次的不断增加,徐州高铁站为满足商业服务配套项目用电需要,在6月底提出用电负荷增容的业务申请。从接到申请单开始,徐州供电公司就多次上门服务,制定科学合理供电方案;为确保送电第一次成功,项目经理多次亲赴现场调度工程进展情况,及时协调监察、计量多个部门联合作业。在项目增容送电过程中,由于原配电室CT变比需要停电更换,考虑到客户用电特殊性,增容送电过程不能影响站台车辆运行调度、广场照明、地下车库通行等实际情况,该公司还为客户“私人定制”了“零点工程”送电方案,将施工时间定在最后一班高铁列车结束运行和第一班列车开出前的闭站时段。7月5日晚23点,紧张的施工正式开始,凌晨2点20分,送电取得一次成功,比原计划提前了3小时,期间既没有影响乘客出行,又保证了高铁站的正常运行。

自开展党的群众路线教育实践活动以来,该公司以“你用电、我用心”为服务理念,以客户满意为落脚点,在走访重要用电客户,征集意见建议中,推出了多项便民举措,切实改进了工作作风、提升了服务能力和水平。

## 海安供电 保障淘宝电商用电无忧

“一停电,客户要不就流失,要不就说我们服务差给差评,影响店铺排名。现在你们供电公司定时上门服务,我就放心多了。”8月25日,家住海安县刘圩村13组的刘冬名对前来服务的海安供电公司人员高兴地说。

刘冬名是名毕业不久的大学生,一毕业就回家创业搞起了淘宝生意,做起了电商。电商属于低能耗行业,用电量不大,但如果断电影响却很大。了解到这一情况后,从8月份起,海安供电公司召集各社区经理对辖区内从事淘宝电商人员进行摸底统计,走

访各辖区电商,询问用电情况,帮助电商架设和整改线路300米,免费安装漏电保护器26只,并主动对需要安装发电机的电商进行上门服务,优先把电商纳入保障用电的范畴。

据悉,该公司还与辖区内的电商建立了常态化应急沟通机制,及时掌握和化解出现的问题。一些辖区管理人员与电商建立了手机微信沟通平台,及时为电商传递停电信息,让电商第一时间获取信息,做好应急准备,减少不必要的损失,确保电商用电无忧。

李存根 常晨棋



今年以来,泰兴市供电公司按照“一流台区”创建标准,全力推进农网工程建设和改造,确保农村居民用上“舒心电”。图为8月18日,施工人员在姚王镇10千伏姚北133线施工现场进行农网线路改造作业。

## 开学前夕忙“义诊”

8月25日,电力共产党员服务队正在检查江苏姜堰小学教室内的供电线路和用电设备。新的学期即将开始,泰州市姜堰供电公司组织共产党员服务队深入辖区内的中小学校,对校园内的供电设备、用电线路以及照明设施进行义务检查维修,为学校开学用电做出全面保障。李洋/摄文



## 姜堰供电强化保护器管理

8月26日,姜堰区供电公司组织3个安全检查小组,对该区俞垛镇内的漏电保护器进行安全大检查,对存在的问题当场整改,切实消除农村用电安全隐患。

8月中旬以来,姜堰地区高温、雷雨天气增多,为了确保辖区迎峰度夏安全可靠供电,姜堰供电公司积极组织人员主动对全区15个乡镇用电台区的一级、二级漏电保护器进行拉网式的安全大检

查,对台区各级漏电保护器用电性质、安装位置、动作值及动作时间等内容统一建档,对凡是存在私自解除停运漏电保护器、变更保护定值现象的用电台区进行消缺整改,确保漏电保护器安装、投运、动作“三率”100%。同时,该公司还开展了漏电保护器“地毯式”专项检查,对无漏保、漏保失效的客户及时做好解释工作并要求立即更换、安装。李洋 周永红

## 徐州供电 青年骨干员工论坛精彩纷呈

“通过这几天的学习,我觉得自己的思想也升华了,只要我们把小事做实,把每一件看似简单的事情都做好就是不简单”……这是8月15日上午,徐州供电公司青年干部暨青年骨干员工培训班论坛上精彩的演讲赢得了阵阵热烈的掌声。

此次论坛是该公司青年干部培训班开展学习和交流的一个重要平台,来自至该公司系统的34位青年骨干员工参加了学习,并结合学习体会,谈收获、谈体会,

谈下一步的打算,激发起全体员工勇于担当、敢于创新、务实重干的使命感和责任感。

“听了大家的专题汇报,我很受启发、教育和鼓舞,同时也看到了公司今后发展的潜力。”该公司总经理唐建清和大家交流时说,“大家结合一周学习所做的专题汇报,主题鲜明、言简意赅,在很短的时间内把学习的内容和以往工作中的体会相结合,很好地展示了徐州供电公司青年干部和骨干员工的精神风貌。”张崧

周君 肖杰文

## 泰兴供电公司筑牢防汛“安全墙”

8月以来,泰兴市供电公司结合用电安全专项整治活动,采取多项措施扎实做好电网防汛工作,提高电网防汛抗灾能力,筑牢夏季防汛“安全墙”。

针对当前雷雨天气频繁,该公司未雨绸缪,建立有备无患的防汛防汛机制,进一步落实防汛

责任制;认真开展防雷防汛安全大检查,对所辖输电线路、设备进行专项检查,确保电力设施和电力线路的防汛安全和“零缺陷”运行;加强汛期对设备的特巡管理,确保人员巡视到位、统计到位、缺陷消除到位,不留死角;做好防雷防汛值班工作,提

高防汛和抢险能力,防汛工作具体措施落实到位,不走过场;提前准备好相关抢修备品备件,做到防汛物资专库存放、专人保管,一旦发生险情,确保能够快速开展抢修、抢险,及时恢复供电。



8月26日,邳州市安置500户拆迁户的康居住苑提前送电,比居民入住小区提前了31天送电。图为:邳州供电公司正在进行紧张的施工。

周万海 董标第 沈向明



7月1日-8月30日,泰州供电公司开展了为期两个月的暑期防止钓鱼触电专项宣传活动。图为:8月25日,该公司员工在该市口岸镇永兴渔塘宣传的情景。

毛继生 贾家平

## 泰兴供电公司开展 服务人员沟通交流技巧培训

8月24日,泰兴市供电公司的一线窗口服务人员开展了沟通交流技巧培训,进一步提升工作人员

的沟通能力和服务水平。在培训中,该公司结合供电企业当前客户投诉的热点问题,进行仔细剖析,查找沟通方面存在的问题,并选取典型案例,组织参训人员积极配合、角色互换,对接待客户过程中的常识和技巧进行演练,提高沟通的灵活性与技

巧性,轻松愉快的氛围中受到了教育和启发。

通过培训,增强了一线服务人员解决日常工作中的服务难题和寻找解决问题的能力,为今后进一步做好故障报修管理、服务风险防范,切实提高服务意识、服务技能和提升综合素质能力,降低客户投诉率奠定坚实基础。

周君 肖杰文