

把供好电作为企业第一要务

——国网辽宁省电力有限公司优质服务纪实

刘子健 顾威/文 王帅/摄影



深入乡村宣传用电常识



登门解决用户用电难题

国网辽宁省电力有限公司将保证辽宁人民和企业用电作为第一要务，多措并举为用户提供优质服务，受到多方面的赞誉。先后荣获全国文明单位、全国五一劳动奖状、全国精神文明建设先进单位等荣誉。辽宁省质量协会、辽宁省用户委员会每两年进行一次用户满意单位评比，辽宁电力连续9次获得“辽宁省用户满意单位”殊荣，在辽宁省行风评比中连续13年站排头。

为推动老工业基地振兴 开辟“绿色通道”

“申报4925千伏安的容量可以满足供电需求，你们将用上临时性供电。”2015年1月20日，国网大连供电公司副经理等3名员工来到临空产业园填海造地工程施工现场，对其报装用电进行审核。这是辽宁电力创新业扩报装应急机制服务填海造地重点项目建设的新举措。2014年全年已经有17项填海造地工程享受到该项服务，新增售电量1.2亿千瓦时。

随着振兴东北老工业基地战略的实施，辽宁沿海地区多项填海造地项目启动，导致地区发展规划频繁调整，影响地区电网网架结构，既定电网规划和建设任务。正在火热施工的大连临空产业园填海造地工程，包括新机场及航空配套产业项目建设，项目估算投资为164.9亿元，建成后将成为世界最大海上机场。与此同时，大连长兴岛等填海造地工程陆续开展，导致既定电网规划和建设任务需要重新调整。

“振兴东北老工业基地，电力必须先行，辽宁电力应当承担起这个重任。”辽宁电力公司一位负责人如是说。2014年以来，辽宁电力全面启动业扩报装“用心服务工程”，通过客户经理负责制为客户办电提供“一站式”全程跟踪服务；简化客户办电手续和资料，为政府重大工程、民生保障和社会公益项目打造报装“绿色通道”；提供一次现场勘察服务，由客户经理协同相关专业一次到达现场勘察、制定供电方案，提高办电效率。

2014年12月25日，《大连新机场沿岸商务区空港产业区电力控制性规划》及《大连长兴岛临港工业区西中岛电力控制性规划》顺利通过评审和复审。

规划有了，临时性用电也必须跟上。辽宁电力启动业扩报装应急机制，通过转移负荷、增设临时变压器等方式，释放供电负荷58万千瓦安。同时，结合用户用电实际，动态调整可开放容量，优化用户供电方案和负荷接电时序，最大限度接纳新装供电负荷。

随着沈阳市招商引资规模的不断扩大，通用北盛、宝马等一批国际知名的汽车企业入驻沈阳大东区汽车产业园，用电需求高速增长。为更好地满足该园区用电，沈阳供电公司实施了66千伏变电站新建工程。该工程原

计划于2015年投运，但由于汽车产业园整体规划要求，该公司大力投入资金，采取超前谋划、倒排工期等措施，从开工到竣工仅用8个月，比原计划提前了10个月，创下了沈阳电网建设史上的一个崭新纪录。

铁岭市昌图县八面城变电站地处昌图以北第一大镇——八面城镇，原有1万千瓦安主变1台，担负着全镇居民和企业供电任务。近期，八面城镇的最大用电企业“辽宁唐人神曙光农牧集团”因扩大生产需陆续增容8000千伏安，原有主变无法满足用户需求。眼看着新设备用不上，可把集团负责人宋立新急坏了。他找到铁岭供电公司说明情况，希望帮助解决。接到申请后，该公司召开专题会议，经研究决定，在八面城变电站实施改造工程，新增

8000千伏安主变1台，与原有1万千瓦安主变并列运行。

“谢谢供电公司的同志们！”1月16日，辽宁唐人神曙光农牧集团负责人宋立新专程赶到铁岭公司表示感谢。

常照“三面镜子” 确保服务水平不断提高

数万家企事业单位、4300多万人民，这些都是辽宁电力的用户，这么多企事业单位和老百姓用电，能保证都满意吗？然而，辽宁电力在努力。

采访中，知道辽宁电力有一个不断提高服务水平的“三面镜子”理论，让人看到了辽

宁电力在提高服务水平、保证优质服务方面的努力。这“三面镜子”是：“放大镜”、“反光镜”、“显微镜”，用“放大镜”找问题，“反光镜”查不足，“显微镜”抓整改。

“放大镜”找问题。该公司建立了重点客户、重点对象走访制度和向社会各界征求意见建议制度，不定期对人大代表、政协委员和大企业用户负责人等进行重点走访。在多个行业聘请行风建设社会监督员，让他们充分行使监督权、调查权、评议权，通过他们了解客户关心的热点、难点问题。

辽宁电力在查找问题方面态度是真诚的。从2007年起，辽宁省电力有限公司委托辽宁省民网开展第三方征求群众意见的活动，从2010年开始，还专门设立14万元奖励资金，奖励在此项活动中提出具体意见，翔实建议的客户。对来自群众的意见、建议，辽宁电力都认真进行调查核实，积极改进。

“反光镜”中找差距。该公司围绕职工队伍在行风建设和电力服务中存在的信心，积极开展查思想境界、查工作作风、查服务质量、查安全生产、查基础管理、查制度执行的“六查”活动，以“六查”实现“四纠”，即纠正部分职工思想觉悟不高、服务意识不强等问题，纠正个别职工说多做少及工作中敷衍了事和门难进、话难听、事难办的“生硬”作风，纠正办事拖拉、工作松懈、推诿扯皮等问题。同时，在员工中开展“假如我是客户”大讨论，对员工进行“换位思考”教育，增强员工服务意识。

“显微镜”中抓整改。辽宁电力公司有个监察部，专门受理群众举报事宜。他们通过构建

制度、教育、监督为一体的投诉办理工作保障体系，构建规范权力运行、自我约束与外部合力监督相配套的投诉办理工作责任体系，确保举报投诉办理工作取得成效。2014年，监察部被辽宁省民网授予“民心网十周年群众举报投诉办理工作先进集体”荣誉称号。

通过“三面镜子”，辽宁电力公司不断发现问题，找出差距，认真整改，不断推出服务客户新举措，从而使服务水平不断提高。

2012年3月6日10时20分，随着红色“盖头”的揭开，一块金黄色的、写有变体“感动”二字的牌匾展现在人们面前。这是辽宁省电力有限公司在国家电网公司第一个推出的服务品牌。

辽电特色“感动式”服务品牌包括服务宗旨、服务品牌名称、品牌标识、服务品牌主题词、服务品牌内涵。如服务理念为“真诚服务，共谋发展”，服务品牌主题词为“国网明珠，感动辽宁”。服务具体措施为：亮丽一条电力热线、开通两个绿色通道、关注三种客户群体、开展四进服务、实施五项工作举措。

2011年10月，国网向全国人民作出承诺，对客户承诺：《供电服务“十项承诺”》、对合作伙伴承诺：《“三公”调度“十项措施”》、员工服务守则承诺：《员工服务“十个不准”》，并公布了服务电话“95598”，这无疑是将国网及所属公司摆在了让全国人民监督的位置上。

登录应急账号，远程转派工单，了解其他13家单位是否出现相同问题……2014年12月15日17时，通过一系列娴熟的操作，国网辽宁省电力有限公司“95598”客服中心远程工作站值班长赵凡用20秒时间下达了指令。“我们每次接到工单后，客服人员都会会在3分钟内将工单成功转派下去，提高了抢修的速度，也提高了为客户服务的效率和质量。”辽宁电力客服中心相关负责人说。该公司“95598”全业务集中中心，未发生工单转派超期事件，成为国家电网公司系统唯一实现转派“零超期”和平均转派时长最短的省电力公司。

“家”在中国页岩气功勋井

□本报记者 邹明强 本报通讯员 刘燕红 叶伟强 摄影 侯玉华



图为班长柳文清(右一)带领班员们分析加熟炉出口压力异常问题的原因,(右二)为副班长易勇

我爱我家：“我是班长柳文清，有12年采气工作经验；副班长易勇，也是采气高级工，在采气岗位工作了10年。班员还有黄辰宇、黄云龙，都是部队转业到页岩一号站工作的；黄辰宇帅气好学，擅长吹萨克斯。黄云龙踏实肯干，喜欢下厨。我们班可以说是最精兵强将，都有在功勋井再立新功的愿望。”

页岩1HF井，是中国页岩气实现规模化、商业化开发的第一口井，被重庆市政府命名为“页岩气开发功勋井”。自打2013年1月9日该井正式投入试采，江汉油田的4名员工，就成了它最亲密的朋友。

小站新的一天，就在副班长易勇的一声“干活啦！”中开启。保养设备是每天的必修课，无论是艳阳高照，还是阴雨连绵，他们都会细心地

把它们擦得干干净净，加上机油，有时还会给它喷上点油漆，让它们欢快地把每一方气送出去。

页岩一号集气站有4口井，日集输气量约40万立方米，开井率达到100%。班长柳文清和副班长易勇都是有20多年工作经验的“老”工人了，他们以前在常规天然气生产上可是行家里手，但由于国内尚无成熟的页岩气试

采经验可供借鉴，面对复杂的试采任务时，也得从头学起。

每日一题，是他们学技术的传统节目。班长将安全知识和操作过程一步步分解，班前会提问，谁要是答不上来，那可是要出洋相的。

“这都是从‘先遣军’那儿继承来的。”说起班组的勤学风气和踏实作风，柳文清指了指在值班室的“党员‘三示范’点”奖牌。页岩1HF井投产初期主要采用“CNG充装外输+控制放喷”的组合模式进行生产。环节多、流程复杂，安全要求高；第一任班长陈善华带领当时的班组成员，连续1个多月坚守现场，调整方案，整改流程，优化方式，摸索CNG充装规律，成功实现了充装倒换流程的“无缝连接”，使充装量由每天不足4万方提升到每天6万方，放空量也由原来的每天的1.6万方降低到每

天0.47万方，直接创效约320万元。

随着示范区建设规模的扩大，一批刚从部队转业的退伍军人投入到页岩气采输工作。

“必须光大功勋井的示范效应。”脱下绿军装，穿上红工衣，青年员工黄辰宇和黄云龙不仅要接过采气接力棒，还在心底里定下了再立新功的目标。

高高的个头，端庄的容姿，新人的加入非常引人注目。可是第一次与气井打交道时，年轻的小战士却被井口冒出的气流吓得倒退了几步。班长柳文清和气地拉过他们的手，放在气流下让他们感受了一番，感觉到并没有什么危险后，两个年轻人也能大胆地与不羁的气流较量了，不仅把它们管得服服帖帖，还继承了师傅们做任何事都精益求精的精神。有一天，一个接地上少了一个螺丝，两个年轻人就一起想办法，从一个旧设备上找到一颗螺丝，认真地安装好，然后在摄像头前冲着班长做个“OK”的手势，让在值班室的班长从监控器中看到。

下班了，两个小青年快步跑进了厨房，从最简单的做饭炒菜学起。当然，师傅有时也会亲自下厨，给他们烧几个好吃的拿手菜；要是碰上哪个兄弟过生日，他们还会让采购给送来丰富的食材，那时，笑声会从寂静的山间小站传得很远很远，温暖的灯光，见证着远山页岩1号集气站这个家的和谐。



走进社区、走进医院、走进企业、走进学校、走进敬老院 国网铁岭供电公司蔡牛供电所开展“五走进”服务

本报讯 辽宁国网铁岭供电公司蔡牛供电所开展“五走进”服务，切实推动班组优质服务水平不断提升。让客户感受到亲人般的温暖。

蔡牛供电所地处铁岭县西部，共有职工20人，担负着辖区内5500户客户的供电任务。他们开展的“五走进”服务是：走进社区、走进医院、走进企业、走进学校、走进敬老院。同时，党员服务队与辖区内的“特殊客户”结成帮扶对子，发放“心连心”服务卡，为他们提供特殊服务。

“孩子，食堂里有两盏灯不亮，给我们修修吧！”“我房间里的开关不好用，帮我换一个。”前不久，当所长史春利带领党员服务队李向春、韩兴、姜永刚、李学文走进蔡牛乡敬老院时，老人们像见到亲人一样，迫不及待

地提出自己的“要求”，队员们分头行动，搀扶老人到各疗室亲情服务。为老人服务并非易事，他们对修好的开关电器总是放心，一次又一次地让服务队队员检查再检查，队员们就按老人要求反复检查，边检查边陪老人聊聊天，直到老人满意为止。队员李向春动情地说：上了年纪的老人都会感到孤独，陪他们聊聊天，问寒问暖他们会很高兴。队员们除了为老人们处理电力业务方面的问题外，还为老人送水果、烧热水、打扫卫生，每次去老人们都开心得不拢嘴。

“70后”的所长史春利是位土生土长的东北汉子，外表阳刚却有内柔情。3年前，他考虑到当地农村年轻人多外出打工，留守老人越来越多，便产生了与敬老院结对帮扶对子的主意。他的想法得到了全所同事们的响应。

他们不仅常去敬老院为老人们送关怀，还把辖区内每个行政村的留守、孤寡老人、残疾人、特困居民的家庭住址、联系电话都记录在案，定期走访，服务上门，为这些客户提供特殊的个性化关爱。

连续3年，蔡牛供电所每年至少3次到敬老院提供服务。院长王兴辉说：“这些孩子们太可爱啦，他们不但为老人送礼物、送温暖、送用电知识，还陪老人拉家常，听老人们倾诉，尽孝心，成了老人们的忘年交。”

蔡牛供电所把“亲情式服务”送进辖区内的企业，面对面地帮助企业解决生产中遇到的用电问题，足迹跑遍辖区内77家工业企业，3年间为客户提出合理用电、节约用电、安全用电建议960多条，实现供用双方的双赢，深受企业一致好评。（刘涛涛 顾威）

衢州市“电力先行”助力地方经济发展

■张伟军 宋筱媛

2014年12月28日，随着110千伏杜泽变二期扩建工程顺利投运，标志着2014年衢州电网建设工作画上圆满的句号。全年投产110千伏及以上线路173.2公里，变电容量108万千瓦安，新开工110千伏及以上线路3.66公里，变电容量40万千瓦安。

完善网架结构 建设智能电网

2014年是衢州电网建设任务最重的一年，除了承担±800千伏溪浙特高压工程、500千伏复金变属地管理任务，220千伏“一新一四线一配套”、110千伏“三新九扩一配套”，涵盖电压等级从110千伏到±800千伏，全年在建单项工程达到30个。

±800千伏溪浙特高压工程作为“西电东送”重点工程，该工程顺利投运极大缓解浙江用电缺电局面。自开工以来，衢州供电公司推

行建设协调属地化管理“3+3+3”模式，取得该线路浙江境内“率先破土动工、率先基础浇筑、率先开机架线、率先全线贯通、率先完成线路验收”等多个率先，荣获浙江省总工会“溪浙线特高压工程(浙江段)建设立功竞赛先进集体”。

为解决电网“单线单变”供电及供电“卡脖子”等问题，先后完成12座110千伏“单线单变”扩建工程。基本形成500千伏坚强骨干网架，220千伏主干网，各级电网协调、高效、经济、灵活的网架结构。

加快建设进度 服务地方经济发展

衢州供电以“四千精神”确保工程进展，全速推进电网建设。天然气热电联产项目浙江省共有12项，其中衢州境内就有4项。衢州供电公司按照超常规的建设速度，克服物资供货、图纸交付滞后等种种困难，先后投产大唐江山、琥珀柯城、浙能常山、华电龙游

天然气项目。

杭长高铁是国家重点工程，高铁牵引站作为高铁运行的主要动力来源，浙江省境内共有7座牵引站，其中衢州境内就占有3座。衢州供电公司确保工程“施工快、验收快、接电快”，实现“早建设、早投产、早收益”。其中龙游东牵引站送出工程在全省率先投产送电，比计划投运时间提前近6个月，全部高铁牵引站送出工程于2014年11月25日前完成投运，为杭长高铁浙江段2014年12月10日正式通车提供了重要保障。

面对如雨后春笋不断涌现的光伏发电项目，衢州供电公司主动对接，与各级能源主管部门沟通，加快推动政府出台光伏发电规划，在全省率先出台《衢州光伏电站布点框架规划》，有序引导光伏发电发展。2014年衢州境内先后投运江山同景、浙江广胜、衢州兴辉等光伏电站，累计装机容量为106兆瓦。

3·8 妇女节图书推荐——《健康美丽新女性》



用知识守护健康，用知识装扮美丽，用言行举止展现独特魅力，让我们都能遇见最美的自己！

- 疾病预防 心态调整
- 适度运动 健康减肥
- 科学护肤 化妆着装
- 社交魅力 职业发展

女人一生的追求：健康与美丽

为健康上把锁，为美丽开扇门——《健康美丽新女性》。全书的编写以帮助广大女性科学合理地保持身心健康与美丽为宗旨，内容包括：①常见疾病的认识与预防及不良情绪调适调节；②如何根据自身实际情况科学合理地美容护肤、得体化妆着装、服装搭配；③用科学态度正确对待减肥与塑身；④如何施展社交魅力，积极面对职场困惑等。让广大女性的内在美和外美都能在举手投足间自然绽放，让每一位热爱生活、崇尚健康、追求美丽的女性都能遇见一个更自信、更积极、更健康、更美丽的自己！该书由福建科学技术出版社正式出版，国际流行的大16开本，约21万字，定价28元。

温馨提示：2015年3·8妇女节正值春节假期刚过（农历

正月十八，星期日），为保障各单位的三八节用书与活动安排，还请有意订阅单位及时联系我们，我们将为您提供最放心的购书保障——订阅单位在收到正式发票和图书后再汇书款。

订阅服务方式：1.绝不对来电咨询单位进行不必要的骚扰，不死缠烂打，强行征订等。2.您只要一个电话，剩下的事我们来办！订阅单位请填写单位名称、地址、邮编、联系人、电话、手机、订阅数量等传至0597-2621781，以便寄书和开发票。书籍将通过国家“AAAAA”级物流企业如德邦物流、天地华宇、中铁快运等全国性专业快速物流公司免费配送至贵单位。

24小时咨询服务：0597-2522065、2621781、13799086475 范腾发 韩春莲 514085297@qq.com

迎新春 团购 五粮液，天降豪礼

惊爆价：680元/瓶

▲ 豪礼一：每天前5名打进电话赠送价值100元水晶烟缸一个

▲ 豪礼二：团购五箱（500ml/瓶×6瓶）52度龙商定制五粮液酒赠送iPhone 6一部+价值5000元德国进口Dreammaker（造梦者）空气净化器一台

▲ 豪礼三：团购十箱（500ml/瓶×6瓶）52度龙商定制五粮液酒赠送iPhone 6两部+价值5000元德国进口Dreammaker（造梦者）空气净化器两台+同等五粮液酒三箱

团购热线：010-59812669

13501383399 华北区·曹先生
13601352103 东北区·宋先生
13911589946 华南区·龙先生
13511037490 华东区·李先生

本活动由北京首发伟业酒类销售有限公司承办