

国网喀喇沁旗供电公司 为地方经济发展保驾护航

在山清水秀的内蒙古自治区喀喇沁旗大地上，经常会看到一队的“红马甲”活跃在清洁能源发电、农村田间地头、线路维护检修的施工现场，那一张张笑脸、迎风招展的蒙东电力共产党员服务队旗帜和一个个身穿红马甲的共产党员服务队队员的身影，成为了一道亮丽的风景。

服务清洁能源发电。“你们服务这么周到，真是太感谢你们了。”近日，一位小型分布式光伏发电项目业主感激地对上门服务的国网喀喇沁旗供电公司党员服务队的人员说道。

为确保喀喇沁旗区域内的小型分布式光伏发电项目早落地、早投产、早见效，该公司本着服务地方经济社会发展、服务清洁能源发展和脱贫攻坚服务百姓为宗旨，采取“欢迎、支持、服务”的原则，按照旗发改局小型分布式光伏发电项目并网接入方案要求，主动开辟绿色通道，组织调控、运检、发建、安质、营销等部门专责人员组成党员服务队，对并网项目进行全过程跟踪，明确并网各环节工作内容和节点，提供技术指导，优化报装流程，简化并网手续，主动加强与客户沟通联系，从客户申请、现场勘察、方案审查、工程设计评审、到计量装置安装、合同协议签署、并网调试、工程验收、并网投运及日常运行情况回访等，主动上门，提供全过程跟踪服务，最大限度地满足各类客户光伏并网发电需求，切实让贫困户增收。

据了解，喀喇沁旗区内现已建成投运的光伏发电站为20个，容量为41.6千瓦，年发电量875970千瓦，全部采用小型分布式上网的方式，项目的实施不仅有利于各类客户的经济增收，也是促进脱贫攻坚的有效措施，具有良好的经济和社会效益。目前，随着旗委、旗政府脱贫攻坚计划的稳步推进发展，预计还将有更多的小型分布式光伏发电站建设，该公司将继续进行跟踪，以党员服务队超前服务为先



小牛群镇供电所共产党员服务队帮助农户抗旱保电



共产党员服务队集中清理树障

锋，力争让辖区内的所有光伏发电项目尽快投运，加快光伏扶贫项目并网速度，加快农村贫困户的脱贫增收步伐。

服务田间地头抗旱。去冬今春至夏，喀喇沁旗境内降水稀少，面对旱情，公司积极行动，把抗旱保电作为当前头等大事来抓，及时成立了以党政一把手为组长的抗旱保供电和优质服务活动领导小组，以14支党员服务队为依托，实行抗旱保电包片责任制，细化分工、分片到队、分点到人。

及时组织运维、营销和各供电所党员服务队的专业人员，对重载、过载配变和低电压台区的设备集中排查治理，有针对性地对配变进行负荷测试，线路末端电压测量，与往年的用电负荷情况详细进行对比、查找和分析负荷增长的原因，对症下药，及时调整配变分接位置和三相负荷不平衡。新投入配变12台、利旧20台，总容量2165千伏安，做到了摸底一处，排查一处，治理一处，有效解决了“低电压”问题，提高了电压质量和供电的可靠性。又积极争取“井井通电”工程资金200余万元，由鸿泰公司党员服务队负责，新架设10千伏配电线路5.77千米、安装配电台区16台套，总容量1700千伏安，涉及机电井用户100余户，已全部提前竣工交付使用。

为了加强优质服务工作，该公司在客户服务中心和各供电所服务窗口开通抗旱保电绿色通道，由各部门的党员服务队队员带班，对政府抗旱工程和抗旱生产用电进行便捷服务，简化报装程序，加快施工进度。依法办理新增排灌机井用电手续，安排专业队员全程跟踪，实现报装、架线、验收、通电“一条龙”服务，各党员服务队抢修人员实行24小时值班和无双休日服务，对于接到的涉及抗旱、饮水用电的各类投诉和报修，做到了快速反应，处理及时。

此外，9个供电所的党员服务队，100余名保电服务队队员，始终活跃在抗旱一线，他们深入到田间地头，随时了解村民在抗旱用电方面的困难和需求，帮助农户搞好抗旱设备检修和维护，及时排除用电故障，同时还加强机井安全用电、节约用电、电费价格、电费收缴等政策宣传，严格执行农业排灌电费电价，确保了抗旱期间农民用上“安全电、明白电、放心电、合格电和可靠电”。

服务客户保障用电。为有效解决线下树导致线路跳闸和相间短路事故的发生，保证电网的安全运行和可靠供电。近日，公司运维共产党员服务队，对所辖10千伏镇南甲线工业园区分支01-15号杆内的树障进行了集中清理，共清理树障240余棵，及时消除了树线矛盾，确保了线路的安全运行和对用户的可靠供电。



机关共产党员服务队队员在小型分布式光伏发电项目业主家检查巡视设备

由于该供电区域处于镇区边缘的城乡接合部，用电类别为综合性质，树木产权人分别为企业、村集体、居民户、农户等所有。多年来，该段线路安全通道内的树木问题处理难度大，随着年龄的增长和树木的快速增长，部分树梢已接近或超越带电线路的导线，尤其在刮风、雨、雪等恶劣天气情况下，经常造成线路接地、相间短路等停电事故发生。同时，也给周边的居民百姓带来了极易发生严重触电的安全隐患。虽经数次协调，但效果甚微。为了彻底消除此处安全隐患，自4月初开始，运维检修部以党员服务队为主力，专门负责处理此项协调工作。负责协调的负责人，首先积极主动地与旗委政府、安监、林业、国土、城管等相关主管部门联系和沟通，带着图片、建设线路时的原始档案资料及时向各主管部门作了汇报，说明了超高树木对电力设施的安全运行带来的危害，以及对周边百姓的人身安全存在着严重安全隐患的影响，在第一时间取得了政府和相关部门的大力支持。在此基础上，党员服务队的队员们，又现场实地进行调查摸底，多次走访各个树木产权单位和产权人，耐心细致地向他们宣传电力设施保护、安全用电、清除线路通道内树木等常识的重要意义，认真讲解树障对电力线路、供电设备和人身触电造成的潜在威胁，使树木产权单位和产权人深刻认识到一旦发生人身触电事故所造成后果的严重性和责任性，从而消除了双方之间因砍伐树木进行赔偿问题的矛盾，取得了树木产权单位和产权人的理解、配合和全力支持。在树障清理过程中，党员服务队还安排专业队员负责看守，全面保证了周边行人安全，并将砍伐的树木和修剪的树枝及时进行清理，全力营造了清洁有序的作业环境。

据了解，在下阶段，该公司还将以各个党员服务队为主力，继续加大协调辖区清理树障工作力度，有效降低树障引发的线路安全稳定运行隐患，为线路迎峰度夏、安全稳定运行和用户可靠供电打下坚实的基础。

(牛志广 蔡凤军 文/摄)

国网开鲁县供电公司 “145 工作法”助推优质服务水平大提升

开鲁县供电公司因地制宜，结合实际，创新出台“145工作法”，多措并举，助推服务水平不断提升。

“145工作法”，即突出一个主渠道；明确了“四项”确保；实施了“五项”服务升级活动。

突出一个主渠道

即突出一个社会调查渠道。为了确保调查渠道畅通，出台了5项措施：一是建立一个社会监督机构。在供电领域内的14个镇场相继成立了以人大主任任组长、各村部分村民代表任监督员的用电服务质量领导监督机构，并以文件形式下发了领导小组工作职责，定期组织召开会议，汇总用户反映的问题，定期向公司反馈，产生了良好的社会效益；二是开通两条服务热线。在当地县政府开通了政府监督热线，在公司内部开通了优质服务热线，随时接听用户反映的信息，搭建了与用户交流的平台，为解决用户实际问题提供了依据；三是开展第三方居民满意度问卷调查活动。邀请有资质的单位，对公司的服务质量进行第三方满意度调查，调查期间，结合发放的问卷调查单，对用户反映的热点问题进行了分类统计，形成了第三方调查报告；四是制定定期走访计划。从6月15日起，扎实开展了领导干部定期接待用户来访和下基层走访活动。此活动以“事要解决”为目标，针对百姓用电的一些突出问题进行调查，让“问题在我这里停止”，创造了和谐稳定的供用电环境。

明确“四项”确保

该公司按照管控和服务并重的原则，以“四个确保”为依托，着力推进优质服务品质升级。一是确保用户用得上。适时深入所辖工业园区、大用户，组织开展针对玉米深加工、风电设备厂和华曙制药等企业进行错峰



国网开鲁县供电公司精心检修，确保设备安全平稳“迎峰度夏”



国网开鲁县供电公司积极开展岗位练兵活动，不断提升自身综合素质

峰和基础负荷专题调查，为科学合理制定有序用电方案提供科学依据。对专变客户，按照需求侧管理要求，严格遵循有序用电方案，实现多角度协调管控；对公变客户，欠费停电事宜严格按照《客户停电管理办法》审批执行，事故停电在第一时间内温情通知客户，确保了居民生活和重要用户的用电需求；二是确保用户用得快。严格贯彻落实国家电网公司“四统一”原则，定期与政府部门、项目建设单位沟通，主动掌握拟建保障性住房项目建设、新落户企业的用电需求，及时解决实施过程中存在的用电难题。健全业扩报装“一口对外”服务机制，推行跨部门联合办公和“限时办结制”，严格执行业扩报装工作制度和各项标准，确保保障性住房配电网工程、政府新建工程、新落户企业用电。实施大客户经理制和重大项目领导负责制，加快业扩报装速度，缩短接电时间，确保用户及时用电；三是确保用户用得准。加强电能表质量全过程监督管理，突出计量、电价、电费关键指标管控，确保用户用电量、收费公平公正；四是确保用户用得好。依托农网改造升级工程，统筹开展配电网标准化建设，供电可靠性管控和配电网技术监督“三个体系”建设活动。科学制定综合检修计划，按照“一停多用”原则，实施集中检修，实现供电可靠性指标“事前控制”，确保用户用得满意、用得舒心。

开展“五项”服务升级活动

结合实际，创新实施了“五项活动”，促进服务水平全面升级。一是打造“95598”短

信服务平台，畅通了与用户信息交换渠道。在电话服务的基础上，提供短信服务功能，及时发布供电信息和催缴通知，保证了用户实时了解供电信息和缴费信息；二是建立一套“暖房子”实施方案，对保障性住房用电实行优先服务、优先办理、优先送电。公司客户负责人与项目单位建立了一对一联系渠道，协调办理用电手续，协调办理线路迁移改造事宜，确保了民生工程优质供电；三是建立客户验表透明渠道。客户提出申请后，一个工作日内联系客户、预约现场验表时间，邀请客户观看验表过程，极大地提高了用户明白消费的透明度；四是以客户需求和服务感知为出发点，以提升客户服务感知为目标，在15个供电区分别建立了居民用电优质服务提升工程示范小区。每个示范小区都创新制作了用电服务公示栏，公布报修、报装联系人姓名、照片和联系方式，实时公告小区计划停电信息，轮换张贴节约用电、安全用电等知识，极大地方便了广大用户；五是建立了四级包保联系制度。坚持“谁主管、谁包保、谁负责”的原则，明确公司两级领导班子及抄收人员的包保任务和职责，坚持定期联系制度，使问题能够及时有效地得到解决。通过包保制度的实行，有效地增强了员工责任意识，畅通了企业与用户之间的沟通渠道，营造了和谐共赢的浓厚氛围。

据了解，该公司通过实施“145工作法”，有效促进了服务升级，深受社会各界好评，实现了社会效益和经济效益双赢。

(刘庶群)

讲文明树新风 公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

祝福祖国

你写时，我笔墨侍候，
我写时，你好好琢磨。
笔笔都是“中国梦”，
祝福祖国寿千秋！

—清



中国网络电视台制 天津泥人张彩塑 王润菜作