

服务花开别样红

——淮滨县电业局营业厅工作人员优质服务二三事

□陈建伟

淮滨县电业局营业厅是该县用电客户与供电企业之间联系的纽带之一,在这里工作的9名女同志始终把“是否方便客户、客户是否满意”作为一切工作的着眼点,默默奉献,用心擦亮这个服务窗口,让供电服务之花更加鲜艳、夺目。

骂不清的笑容

该营业厅管理着6万多客户,每天处理业务单上百份。这些女同志忙起来连口水都顾不上喝,有时,她们还会遇到客户的误解,流下委屈的泪水。

今年暑期的一天,收费员周喻正在整理业务资料,忽然,一位满脸怒气的男士冲到她面前,高声吼道:“你们收费人员素质真差,竟

还偷偷钱。”周喻微笑着请她坐下,给她递上一杯开水,并耐心地询问。可她还是一个劲儿地责骂,根本不让周喻说话。从客户的责骂中,周喻了解到,该女士中午前来交费时钱包丢了。

周喻调取大厅摄像记录,查看当时发生的情况。原来,该女士交费后,顺手把钱包放到电瓶车工具箱里了。当该女士从工具箱内找到钱包时,惭愧地低下了头。从该女士进门到离开,周喻始终面带微笑。“我是一名供电服务人员,代表着电业部门形象,不能跟客户争吵。”周喻平静地说。

喊不回的母爱

身为女工,孩子永远是她们的牵挂,但因为工作性质所限,她们经常顾不上照顾孩子。王海燕是大龄产妇,本可休半年产假,

但她刚休完3个月的产假就回来上班了。“营业厅人手紧,我咋好意思在家歇着?中途回家喂一次奶就行了。”可早出晚归的她,一心扑在工作上,忙起来就顾不上回家给孩子喂奶了。

今年7月底,持续高温,该营业厅几个交电费的窗口前排起了长龙,王海燕忙着收费。婆婆几次打电话说孩子哇哇乱叫,她总是说“再等等”。这一等就等到中午12点,忙碌了一上午的她收拾好东西准备交班,接班人员高洋突然打来电话,说她家有点急事,一时赶不过来,请王海燕帮忙替班。王海燕想着孩子一上午没吃奶,心急如焚,但她还是愉快地同意了替班。没办法,她只好让婆婆冒着高温把孩子送来哺乳。看到满脸汗水的孩子大口大口地吃奶时,她再也忍不住掉下了愧疚的泪水。

舍不得的亲人

该营业厅是淮滨县电业局“青年文明号”班组,9名女同志经常利用节假日为社会弱势群体提供力所能及的帮助。

她们经过认真调查统计,建立了弱势群体供电服务档案。而且,她们每人都有一个记事本,上面清楚地记录着每位帮扶户的需求。

该县光荣院的孤寡老人是这个团队常年的帮扶对象,不管工作多忙,姑娘们总是挤出时间到光荣院为老人们洗头、剪指甲、拆洗被褥。

今年端午节一大早,前楼小区82岁的孤寡老人苗玉仙看到该营业厅班长王丽为她送来热腾腾的粽子、咸鸭蛋和垫付的电费发票时,感激地说:“真是太感谢了,你总是记挂着我这个老太太……”

桃李不言,下自成蹊。该营业厅里那面“流不走”的流动红旗,连同100封感谢信,见证着她们的服务业绩。



信阳供电公司

开展向潘国富学习活动

本报讯(甘仁伟)8月27日上午,信阳供电公司召开座谈会,安排向潘国富学习活动。

潘国富是驻马店供电公司西平县电业局员工,7月7日9时左右,昏倒在前往邵庄的供电抢修途中,经医院多方抢救无效,不幸以身殉职,年仅49岁。潘国富18年如一日,坚守供电抢修第一线,尽职尽责,无私奉献,在平凡的岗位上创造了不平凡的业绩。

信阳供电公司把学习潘国富精神作为创先争优活动的一项重要内容,重点开展好“五个一”活动:即一次专题

中心组学习、一次座谈会、一次主题党日、一次主题征文、一次演讲比赛。同时,将学习宣传潘国富精神主题系列教育活动与打造“猎鹰团队”相结合,与优秀企业文化相结合,与“员工找问题、班组定目标”活动相结合,与重点工作相结合,与“责任铸金牌”活动相结合,引导全体干部员工学习潘国富踏实勤恳、任劳任怨的工作作风;牢记宗旨、无私奉献的高尚情怀;勤俭孝道、诚信待人的优良品德,发挥带动作用,努力完成年度目标任务。



近日,信阳供电公司对经受夏季高温大负荷考验的供电设备进行全面排查检修,确保安全可靠用电。图为9月3日,该公司工作人员正在更换市区北京路05号电缆分接箱。王强 陈书义 摄

离休干部送“信”

□何保明

“你知道吗?魏大爷给电业局送感谢信啦!”

“不会吧,他可从未表扬过谁。”

8月23日以来,魏克非送感谢信一事成为潢川县城草湖路砖瓦厂家属院居民茶余饭后聊天的热点。一件平凡的小事,为何有这么大的魔力?日前,笔者走访其邻居才获悉原因。

原来,魏克非系潢川县砖瓦厂离休老干部,现已80多岁。他脾气耿直。很早参加工作的他从未因同事、朋友工作表现好而表扬过谁,对此,

大家也习以为常。

8月13日12时许,受持续高温影响,魏大爷所在家属区33060号表箱因负荷过大、气温过高突然起火,居民一时束手无策。魏大爷安排人员紧急拨打潢川县电业局95598热线电话求助,5分钟后,供电公司员工李新全和4名同事火速赶到现场,切断电源将火扑灭。

天气炎热,为了尽快恢复居民消暑用电,李新全又与同事一道冒着37摄氏度的高温进行抢修。已被烧变形的表箱异常难拆,烧化的绝缘线透过手套烙得手生痛。拆除报废线路、设备,布线、更换表箱、安

表计,汗水湿透了衣服,但李新全和同事们毫不在意。

在一旁观看的魏大爷被他们的工作态度所感动,拄着拐杖喊喊这个,叫叫那个,让大伙停下来歇一歇,但他们只是笑笑,却没有一人停下手中的工作。傍晚时分,抢修任务顺利结束,5名供电公司员工浑身上下像水洗一般,李新全和2名同事的手被烙起泡,汗水浸泡后疼得钻心。这时,他们才顾得上擦擦汗,端起所里送来的盒饭,坐在抢修车旁狼吞虎咽地吃起来。魏大爷这才知道他们还没吃上午饭。

看在眼里,疼在心里,魏大爷主动写了封感谢信,转达全体居民的谢意。



米,以最快的速度恢复了供电,得到市政府通令嘉奖,被省电力公司评为抗洪抢险功臣单位。

洪灾过后,高温来袭。在供电负荷和日供电量一次次刷新历史记录时,虽然信阳主网架保持平稳运行,但低压配电网多处发生故障。广大抢修人员冒着高温一处处抢修,故障发生在哪里,抢修人员就赶到哪里,高峰时段一天抢修100多次,许多同志一干就是14个多小时,以矿泉水和方便面充饥,以自己辛勤的汗水换来万家清凉,受到广大用电客户的称赞与好评,他们纷纷送来感谢信和锦旗表示感谢。养鸡专业户熊道普说:“供电抢修真及时,要不然,我那1万多只鸡就会遭受灭顶之灾。”

“目前虽然气温已回落,但雷电和强降雨活动仍很频繁,保电的压力很大,我们仍将全力应对,确保信阳电网安全稳定运行。”信阳供电公司党委书记刘志贺说。

新闻速递

罗山110千伏城南变电站站址初步选定

本报讯(梁 军)8月30日,信阳华祥电力勘测设计院负责人与罗山县县长许远福一起到该县产业集聚区,对110千伏城南变电站站址进行了遴选勘察。经过周密勘测、认真分析后,初步确定了站址位置和系统接入方案。

光山县电业局通过省级文明单位复检

本报讯(张 磊)9月1日,受河南省文明委委托,市文明委复检组对2007年4月被评为省级文明单位的光山县电业局进行年度复检。通过综合检查后,复检组同意该局通过省级文明单位复检。

新县电业局八沙35千伏线路工程竣工

本报讯(陈 巍)9月2日,新县电业局八沙35千伏线路工程全面竣工,标志着长期困扰沙窝镇用电紧张的一大难题得到根本解决。沙窝镇2009年用电量居新县16个乡镇的第一位,但其原用电由1条10千伏出线供电,供电半径长30余千米,线路损耗大,可靠性低,制约了经济的快速发展。

罗山县电业局开展结对帮扶活动

本报讯(吴建刚 陈则勇)9月1日,罗山县电业局主要领导来到帮扶单位竹竿镇赵山村,就如何组织教育培训、整治村容环境、帮建文化设施、开展文体活动、推进乡风文明建设等工作做了具体安排。罗山县电业局是两届省级文明单位,一直致力于开展结对帮扶活动。

线损管理专家到息县电业总公司“会诊”降损

本报讯(喻 锋)8月30日至9月1日,信阳供电公司邀请线损管理专家,对息县电业总公司线损管理工作“把脉会诊”。通过为期3天的交流探讨,进一步提高了息县电业总公司线损管理水平,增强了兄弟单位间的友情和文化交流。

万水千山只等闲

(上接第一版)变压器等大型抢修物资存放在抢修单位,缩短供货时间;整合抢修力量,将多经企业的电力建设施工力量作为抢修后备力量,编入抢修队伍,解决抢修力量不足的问题。作为配电网抢修主力的配电网服务中心,更是成立了8个抢修班,随时应对故障抢修。

防汛工作是迎峰度夏的重要组成部分。信阳供电公司提前对跨河、地质松软的杆塔塔基进行加固和防渗透处理,防止洪水冲刷。我市现有大小水庫 885 座,其中 180 多座依靠电力提闸。该公司逐座核查,确保汛期供电畅通,随时能提闸泄洪。

鏖战的勇气

信阳多次善天气,今年入夏后,风灾、洪灾、雷害、高温“相约”来临,

考验着信阳电网,更检验着信阳供电人的应对能力。

7月16日至21日,信阳接连出现两次强降雨,共造成110千伏线路跳闸2条,35千伏线路跳闸11条,10千伏线路跳闸252条;10千伏线路倒杆85基、断线36处,400伏线路倒杆269基、断线182处。灾情一发生,抢修工作就全面展开。信阳供电公司领导分成6个工作组,分别带队深入各受灾区域,现场察看灾情,靠前指挥,信阳供电系统先后出动抢修队伍269支,抢修人员2447人次,车辆378台次,特种车辆29台次,大家冒雨巡线,转战各个故障点,先后新立电杆88基,新架10千伏线路15.38千米,新立400伏电杆175基,新架400伏线路23.24千

信阳供电公司 举办第四场青年英才座谈会

本报讯(甘仁伟 杨帆 张曦文)8月31日至9月2日,信阳供电公司举办第四场青年英才座谈会。公司领导与131名青年知识分子面对面座谈,为他们修订成才“路线图”。

青年是企业的未来和希望,是企业发展的后劲;青年知识分子是企业的精英,他们的快速成才,将推动企业快速发展。在座谈会上,该公司在家领导全部出席,与青年知识分子面对面地沟通交流,倾听他们

的心声,了解他们的所想所需,为他们排忧解难。

企业关怀青年,青年关心企业。座谈会得到广大青年知识分子的热切响应,在座谈会上,青年知识分子更以全体起立的形式感谢公司领导的关怀。座谈中,大家将自己成才和企业发展的结合,畅所欲言,献计献策,表示努力积累,用心工作,感恩前行,立足岗位成才,为企业的快速发展奉献自己的一份力量。

信阳供电公司

开展“员工找问题、班组定目标”活动

本报讯(甘仁伟)近日,信阳供电公司开展了“员工找问题、班组定目标”活动,落实省电力公司“抓基层、抓基础、抓基本功”的工作部署,通过查找问题,解决问题,评价推广,激发全体员工积极参与企业管理的热情,达到团队自我期望、自我实现的目的。

“员工找问题”,就是员工结合本岗位工作职责、工作性质及现状,根据标准化管理要求,系统思考,查找出工作中存在的问题,自己努力解决;不能独自解决的,成立课题组来完成。

“班组定目标”,就是班组结合工作职责、工作性质及现状,从实际出发,制定出一个工作目标。目标制定后,班组按时间进度制定实施方案,实现目标。

为确保活动取得实效,该公司还将举办班组、基层单位、公司三级发布会,推广经验,选树典型,持续改进,推进活动深入开展,打造一支“发现问题、找准目标、坚韧不拔、实现目标、不断提高、超越目标”的干部队伍,推动企业发展迈上新台阶。

信阳供电公司 与安阳供电公司互派“留学生”

本报讯(甘仁伟 王强)9月1日,安阳供电公司6名交流到信阳供电公司技术骨干开始到各班组指导工作。

安阳电网和信阳电网分别位于河南电网的最北端和最南端。由于受地域差异、经济结构、历史原因等众多因素的影响,两家公司在供电负荷结构、电网发展现状、人力资源、管理模式等方面互补性较强。在推进班组建设中,两家单位本着互通有无、成果共享、共同提高的工作原则,分别从各自单位生产、营销班组中抽调一线青年业务骨干到对方对应岗位观摩、学习、交流,学习对方先进的专业技术、管理经验和优良的工作作风。

从8月19日起,信阳供电公司的9名“留学生”奔赴安阳供电公司,进行为期45天的班站长岗位观摩、学习、交流,同时安阳供电公司的6名“留学生”来到信阳进行观摩、学习、交流。这是两家兄弟单位开展互学互帮活动、推进班组建设的一项重要举措。

据了解,此次班组长岗位观摩、学习、交流活动涉及变电检修、变电运行、输电线路运行维护、电力业扩报装、配电检修、供电所管理等专业范围。双方学习、交流人员将在派驻班组中抽调一线青年业务骨干到对方对应岗位观摩、学习、交流,活动结束后,负责向本单位班组成员讲授学习成果和先进经验,助推班组建设水平进一步提升。

排名前三上红榜 排名靠后上黑榜

信阳供电公司开展站绩评比成效显著

本报讯(吕玲玲)8月26日,在信阳供电公司变电运行部的网站首页上,8月份的站绩评比红黑榜,跃然网上。红榜表扬的是站绩评比前三名的班站,黑榜通报的是站绩评比排名靠后的班站。这是信阳供电公司以站绩评比为抓手,确保信阳电网安全稳定运行的举措之一。

自2008年开展站绩评比以来,信阳供电公司变电运行部以每位员工明确岗位职责为前提,坚持考核

标准细致化、考核过程严格化,促使站绩评比工作闭环化,推动全员绩效考核稳步、扎实推进。“站绩评比涉及运行工作方方面面,是变电运行工作的指南,它使我们找到了工作的切入点和着力点,激发了各站、每位员工之间比、学、赶、帮、超的热情,促进了变电运行管理水平的整体提升。”在谈到站绩评比所带来的变化时,220千伏蓼城站站长李玉红一语道出了大家共同的心声。

商城县

政企联合治理线下违章建房

本报讯(何 羊)9月1日,在商城县安全监管局、鲇鱼山乡政府的通力配合下,商城供电公司及时将35千伏商钟线下一处违章建房制止。

今年8月份,该县电业部门巡线人员在巡线时,发现有人在35千伏商钟线下建房,当即上前劝说,要求其停止施工并尽快拆除,但户主声称这是自家的地,电业部门无权干涉。商城供电公司安全监管部多次派人前往以口头、书面的形式宣传、讲解线下建房的危害和有关电力法

规,但该户主拒不理会,照建不误。

在现场,大家看到正在建设中的小洋楼顶层尖顶装饰部分已几乎挨到新建的35千伏商钟线上。“这样建房太危险了,要是下雨天刮风大点,电线就接触到房屋了,你们必须立即停止施工,进行整改!”鲇鱼山乡政府主抓安全工作的负责人责令道。在大家苦口婆心地劝说下,户主刘某终于意识到了危险,主动在县安全监管局工作人员下达的《安全隐患整改通知书》上签了字,表示立即整改。



为配合城市建设,信阳供电公司35千伏侯砦线路10号至12号杆之间架空线路改为地理电缆。图为9月1日,该公司施工人员正在配合组装铁塔钢塔架。林平 摄



9月1日下午,固始县电业局员工经过3个小时的紧急抢修,排除了一起因汽车撞断线杆引发的险情,恢复了该线路的正常供电。高伟 摄



8月29日,110千伏罗山变电站数字化改造如火如荼地进行着。建成后,它将成为信阳电网第一座数字化变电站。甘仁伟 陈则勇 摄

图片新闻

95598供电服务热线问答

8月30日8时35分,市区107国道旁某宾馆的刘先生询问:如何申请办理双电源供电?

95598答复:因您单位是高层建筑,重要负荷有消防、电梯、水泵、事故照明等需要双电源供电。您可到建设路供电营业厅申请双电源供电,除提供有关文件、资料外,还要提交申请双电源供电的原因、重要负荷的性质与数量及对连续供电要求的程序等书面文件,并加盖主管单位的公章。

8月31日12时30分,市区北京路的一位先生询问:门面房新装用电怎样办理?

95598答复:您可到建设路供电营业厅申请新装用电。需提供身份证、租房合同和营业执照复印件各一份,还要提供设备明细清单,到营业厅领取一份用电申请表,按要求填写即可。

9月1日9时50分,平桥区西区市场的一位女士询问:她的电表有故障停电了,怎么办?

95598答复:供电公司负责管理到总表,总表以下的线路、电表等产权属于房屋产权部门或客户,建议您自行联系房产管理部门或持证电工解决。