

服务群众 有“心”有“新”

——记国网运城供电公司供电服务指挥中心客户受理员赵婷婷

资讯

积极创新,耐心受理,持续求知。今年33岁的赵婷婷,是国网运城供电公司供电服务指挥中心客户受理员,面容清秀,短发干练的她,2016年入职运城供电公司,在同一岗位工作7年,用赤诚之心温暖着电话彼端的客户,赢得客户与企业一致认可。她先后被评为国家电网有限公司“服务之星”、国网山西省电力公司“十佳服务之星”“巾帼建功标兵”称号等。

入职以来,赵婷婷通过学习、积极参加各种培训调考,不断提高理论知识储备。日积月累中,她对专业知识融会贯通,客户或同事咨询相关专业问题,都能有问必答。提高自身的同时,为助力国网新员工成长,她还组织开展了95598客户服务业务管理办法、供电营业法律法规培训,共计培训该市各县电力公司相关人员200余人。

“在岗就要爱岗,爱岗就要敬业。”是赵婷婷常常挂在嘴边的话,更是她的职业理念。踏实认真,埋头苦干,在同事的记忆里,赵婷婷似乎不曾有过完整的节假日。

客户有诉求、系统有故障、节假日值班、临时性分析数据任务等,她从不抱怨,有招必应,同事开玩笑地说:“赵婷婷,你真是把单位当家了。”

坚持主动服务客户理念,赵婷婷为确保95598服务热线诉求有“问”必“答”、线上办电有“呼”必“应”,通过数据筛选、预超期工单处理,分级督办一系列具体措施,提升了中心服务指标,真正做到满足不同群体客户全方位、个性化的需求。

为解决人力缺少、工作效率低、服务不精准等一系列关键问题,她迎难而上,带领班组成员,通过小组多次深入模拟试验和数据分析,层层检查,最终研发出了市级客户服务全景综合管理工具,在全市供电所应用。该数据分析工具在发挥柔性催费、欠费复电管理、异常用电筛查、业扩全流程管控等方面发挥重要作用,真正做到了实用性、见效快,荣获全市“五小六化”竞赛优秀成果一等奖。

赵婷婷敬业的工作态度收获了丰富的经验。近年来,她先后参

与供指中心制度汇编,宣传画册制作,省电力公司投诉风险防控读本编写等,真正做到制度宣传两不误,让客户满意,让领导放心。

急用户所急,想用户所想。多年来,赵婷婷坚持问题导向,不断提高工作目标,精益求精。作为主创人员,她研发的《移动电力缴费微窗口》获省电力公司青年创新创意大赛二等奖;研发的《用户用电特征识别技术在反窃电领域的应用》获省电力公司科学技术一等奖;她深化创新研发95598业务管控辅助工具,通过利用RFM模型理念,对用户用电行为分析,研发的《基于RFM模型的用户用电行为分析及差异化服务研究》获省电力公司科学技术一等奖;研发的《国网运城供电公司地市级95598全业务辅助管控工具》在运城市“五小”竞赛荣获优秀成果一等奖。

“服务群众,有‘心’有‘新’,”是赵婷婷的座右铭和不变的追求,她始终坚持高标准、严要求,且敢于创新,勇于突破,不断尝新以提高工作质效,为电力服务发挥自己的光和热。

(杜鹏 卫小鹏)

村网共建 让村里老人生活更方便

“俺村离镇上比较远,像我这样上了年纪的,以前缴费要跑到营业厅,现在直接来村委会服务点就中了,工作人员几分钟就能帮俺办好了,真是太方便了。”8月29日上午,在信阳市河口镇易庙村“村网共建”电力便民服务点,缴费成功后的刘大娘赞不绝口。

在统筹推进“村网共建”电力便民服务中,国网信阳供电公司河口供电公司以标杆供电所建设为依托,建立健全“村网共建”服务体系,将供电服务网格融入基层政府网格,将电网规划融入乡村发展规划,在村务治理和电力服务事项方面与基层政府达成共识,做好服务群众的“最后一百米”,助力乡村振兴迈上新台阶。

董家河中心所易庙村“村网共建”电力便民服务点设置于易庙村委办公楼内,通过与村委合署办公共建方式,达到资源合理配置、村企紧密融合的目的。每周二,电力网格员会前往电力便民服务点进行现场办公,村民不用再前往供电所,在本村就能办理缴费、过户、更名等10多项业务,同时做好客户诉求、建议的收集和反馈工作。

在服务过程中,电力工作人员还结合易庙村作为信阳毛尖主产区的特点,在春茶保电和夏季用电高峰等特殊时期,及时发布用电信息,积极主动走访茶农茶企,解决茶农用电问题。同时,开展特殊群体爱心服务,协同村委会建立孤寡老人、残疾人等特殊群体台账,定期开展入户走访和上门服务,帮助排查消除用电安全隐患。

下一步,国网信阳供电公司将继续推广“村网共建”电力便民服务工作,不断完善乡村电力便民服务体系,持续提升用户的用电幸福感,助力乡村振兴。

(胡巨成)

“村网共建”惠民生 服务乡村“零距离”

“通过村网共建,在我们村设立了电力便民服务点,老百姓有了用电问题不用出村,真是太感谢你们了。”8月17日,山榛沟村书记臧美向前来开展供电服务的党员服务队队员于斌强说道。

山东省烟台市招远市山榛沟村位于招远市南25千米的灵雀山北侧的山峦中,距离夏甸供电所10千米,村民办理用电业务十分不便。为此,国网招远市供电公司通过“村网共建”,将电力便民示范点设立在村民的“家门口”,并组织电力彩虹共产党员服务队和志愿者累计125人次进行走村入户,开展电力政策宣讲、惠民活动下乡等活动,丰富群众文化生活。

山榛沟村“村网共建”电力便民服务点构建“一个电力网格长+电力网格员+电力联络员+多种服务举措”的“1+N+N+X”供电服务模式,夏甸供电所所长于斌强担任电力网格长,2名台区经理担任电力网格员,村级党总支委派4名工作人员担任电力联络员。结合季节性特点开展安全用电宣传,为群众提供用电咨询、查询、申请等服务,通过网上国网APP帮助客户直接受理新装、增容、变更用电等办电申请,同时做好群众诉求、建议的收集和反馈,让村民办电不出村,保障乡村居民、农业大棚的生产生活用电。

为彻底解决山榛沟村农村电网重过载、低电压、安全隐患等问题,该公司坚持“宁让电等发展、不让发展等电”理念,全面助力乡村振兴战略,根据村民农业灌溉用电需求受限问题,新建公用配电台区1个,新增公变容量200千伏安,同步实施改造400伏线路1.57千米,彻底解决该村农业生产灌溉用电负荷卡脖子问题。

同时根据实际条件,该公司推动夏甸镇山榛沟村实行产业振兴,建设2022年扶贫项目——招远市山榛沟果蔬种植专业合作社19.8千瓦全额上网光伏发电项目1个,年发电量约2.8万千瓦时,为村集体提供年收益1万元左右;2023年2月份,该公司申报并获批山东省电力公司扶贫专项项目1个,项目资金12万元,为夏甸镇山榛沟村建设果蔬大棚2座,项目预计2023年10月份建设投产,投产后为山榛沟村增加年收益4万元,一系列扶贫专项项目的投入建成将成为当地村民除务农、养殖、务工外的又一条增收途径,有效巩固了脱贫攻坚成果,展现了乡村振兴实际效应。

下一步,该公司将继续推广“村网共建”电力便民服务工作,提高农村客户电力获得感,打通乡村供电服务“最后100米”,全面助力乡村振兴发展。(董卿)

枣庄市中供电党建 + 电力引擎服务“工业倍增”主战场

近日,枣庄市中供电中心工作人员完成35千伏505开福线冲击送电,这是该中心首次牵头完成35千伏线路的冲击送电。

35千伏505开福线是由市中区开发区管委会为市重点项目山东福凯新材料科技有限公司投资建的客户专线,该公司项目占地160亩,总建筑面积14.1万平方米,建设瓶片纺车间、纺纱车间等,新上涤纶短纤生产设备、涡流纺生产设备等设备845台(套),年产高品质差异化涤纶短纤维4万吨,32S差异化涡流混纺纱1.5万吨。去年9月,企业提交申请变压器容量29100千伏安,先期建设

7550千伏安。在项目建设期间,该中心主要负责人、相关专业人员紧跟企业项目建设进度,多次主动上门沟通,提供供电技术指导,为企业早日投产赢得时机,得到了客户的好评。

今年以来,市中供电中心认真落实优化营商环境提升工作部署要求,深入实施“党建+服务”攻坚行动,动员最广泛的力量和最优质的资源参与到“党建+服务”工作中来,全力服务“工业倍增”计划,共收集省、市重点项目25项,由中心班子分别帮包,营销、生产等专

业组成“N对1”专属服务团队实时跟进重点项目立项、开工进度,党员服务队超前上门服务26次,形成“纵向到底、横向到边”的多维度服务体系,及时解决存在的问题,保障项目建设有序推进,打造党建引领“供电+能效”服务的“金色品牌”。

在服务山东福凯新材料科技有限公司项目验收过程中,变电运维中心、变电检修中心、输电运检中心、薛城供电公司选派专家6人,与市中供电中心团队通力合作,保证项目“一次性”验收、“一次性”送电,为“强工兴产、转型突围”注入电力引擎。

(张环泽)

国网剑阁县供电公司 服务进校园 “电”亮开学季



“二一班教室这个开关有点松动,已经处理好了,可以放心使用了。”“你们来得真及时,马上就要开学了,你们主动上门服务,了解用电需求,帮助我们检查线路,维修配电设施,我代表全校师生谢谢你们……”8月28日,剑阁县剑门关实验小学副校长黄友斌对正在

检查校园内用电设备的国家电网四川电力(广元剑阁)连心桥共产党员服务队队员刘光富、周智俊连连称赞。

又到开学季,校园的供电设备、用电设施长时间闲置,极易出现用电安全隐患。开学前,国网剑阁县供电公司以党

支部为单位,结合主题党日活动,以“党建+”为载体,组织党员服务队深入供区各中小学校、幼儿园,对校园的变压器、配电柜、低压线路以及教学区、宿舍区、食堂、图书馆内的配电箱、开关、插座、照明灯等用电设备进行“拉网式”排查,对排查出的线路老化、漏电保护器故障、插座破损、开关接触不良、电气设备安装不规范等用电隐患协助校方进行消除,并征求学校对用电方面的意见和建议,为新学期开学保驾护航。

为保障学生到校后,能了解更多的安全用电知识,公司党员服务队队员在学校教室、走廊等醒目的地方张贴安全用电宣传画,使学生们开学后第一眼看到的就是怎样安全用电,第一节课学的就是安全用电知识,时刻提醒广大师生安全用电的重要性,营造良好的校园安全用电氛围。

连日来,党员服务队队员们忙碌的身影活跃在全县中小学、幼儿园,消除各类安全用电隐患7处,更换开关、插座、灯泡等23处,发放张贴宣传资料400余份,保障师生新学期用上“放心电”。

(侯东文/图)