

用心点亮万家灯火 用情温暖一方百姓

——“国网五星级乡镇供电所”孝义市高阳镇供电所服务侧记

□ 文/张世川 图/武斌



高阳镇供电所服务中心工作人员正在为客户提供服务



供电所工作人员正在整理工服



高阳镇供电所工作人员技能培训



辖区居民正在自助厅缴费并查询



高阳镇供电所工作人员在学习有关电力知识

乡镇供电所是国家电网有限公司服务乡村振兴战略、新时代“三农”发展的最前端。孝义市高阳镇供电所因地制宜深化“全能型”乡镇供电所建设,推进营配融合,提升服务质效。全力攻坚“基础管理扎实、配网安全可靠、专业管理精益、指标业绩领先、供电服务优质”五大任务,扎实推进“五星级”供电所创建工作,全力打造“基础保障扎实、安全管控严密、业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位”的“五星级”供电所。

在创建“五星级”供电所过程中,孝义市高阳镇供电所围绕多方满意,以其高质量的服务,积极参与城、农网改造工程建设,为该供电所服务的企业快速发展奠定了基础,为人民群众的美好生活提供了坚实支撑。

运维精益化 持续打造精品电力工程

“发放宣传材料1200余份,现场解答客户咨询600余人次,严格执行两票管理办法。截至目前,未发生任何一起安全责任事故、信息安全及行风突发事件。”打开孝义市高阳镇供电所的工作日志,清楚地标写着该供电所主要供电服务指标情况。

在开展工作中,该供电所深入开展“铁腕”治跳。利用春、秋检修契机,开展线路通道树障清理工作;开展高跳线路治理、电缆管沟综合治理等专项工作,切实保证电网安全运行;按照“运维为主、改造为辅”的原则,从八方面对省公司确定的2017年高跳线路(10kV曹村线)开展隐患排查,编制“一线一案”,2018年该线路实现“零跳闸”,截至2018年12月10日,高阳镇供电所全年累计跳闸同比减少8.7%,供电可靠率达到了99.9518%;用户年均停电时间3.8621个小时,处在该公司前列。

扎实推进配网工程。自2014年以来,高阳镇供电所积极筹措各类资金共680.46万元对所辖区内高损台区、低电压台区、10kV线路、0.4kV低压线路、接户线等进行改造,改造后,低压线损已降至7.04%,末端电压全部合格,实现辖区内10kV线路标准化达标率100%,配电台区标准化达标率100%。2018年,高标准完成善吉小区等6处煤改电工程,贾家庄古驿道、高阳善吉小区作为亮点工程代表山西省电力公司接受国网公司清洁取暖供电服务检查,获得检查组高度评价;高水平打造10kV西苏线改造工程,荣获国网公司“百佳工程”;同时高质量打造“小康用电示范县”苏家庄台区改造工程,获得省公司标杆工程。

营销服务精细化 疏通服务“最后一公里”

走进高阳镇供电所,屋外,天蓝色的光伏电板在晴空下闪闪发光;屋内,办公环境整洁一新,楼道里的文化墙上,张贴着优质服务示范长廊及供电所对标指标打分看板,充分体现国网公司价值理念和高阳镇深厚地域特色。如今,走进高阳镇供电所,环境优美,服务热情,给人以整洁、协调之感。企业文化墙围绕“五星示范”制作成“文化大餐”,建立员工书吧,职工小家让员工们增进交流,稍稍放松紧张的神经;在员工午休室,统一购置军用的床上用品,以军事化管理打造清洁、舒适的休息环境。

“经济要发展,电力要先行”。服务新型城镇化建设发展,提供稳定的供电保障,一直是高阳镇供电所服务工作的出发点和落脚点。该所结合用电客户的不同需求,以台区网格化为平台,主动延伸服务触角,深化推进“便民服务中心+台区经理”的精益化管理机制。该所主动对接区内村级便民服务中心,建立基层站所联系人对接表,延伸服务触角,规范服务内容,安排每周不少于一次驻场定点办公,实现农户用电业务零距离服务,有效化解表后服务、工单延时、客户投诉等问题。

不仅如此,高阳镇供电所全面推行台区经理负责制,遵循台区集中、就近、方便管理原则,每个台区设立1名台区经理,实行网格化管理,实现服务零距离。台区网格化集合了业扩查勘、表计轮换、信息收集、智能服务渠道推广等打包服务管理,通过网格内部协调,解决不同专业协同问题,提升工作效率与服务质效。该供电所还积极推进表后服务中心建设,强化了表后故障抢修服务载体,理清了表前、表后服务关系,有效提升农村安全用电水平,解决表后电力设施维修难题,完善农村服务和安全用电管理体系。

据高阳镇供电所所长任贵栓介绍,高阳镇供电所率先运用全员绩效考核系统,明确了供电所人员各岗位的工作职责、工作范围、考核标准,做到明各其责、按劳分配,每月按业绩指标、减分指标、荣誉奖分三大类考核,实现了供电所各项工作指标的精细化管理。在日常运用中,供电所员工每完成其中一项任务,任贵栓就在系统中录入相对应的分值。这样一来,就确保了各项日常工作开展有痕,落实有印。

“我们将继续以时不我待、奋勇争先的拼搏精神,深化‘全能型’供电所建设,做好先行官,架起连心桥,实现供电所综合管理水平的全面持续提升!”面对未来,所长任贵栓踌躇满志。

乡镇供电所承担着服务农民“最后一公里”的职责,在高阳镇广大农村地区,还将持续发力,构建更高效的供电服务强前端,服务乡村振兴,让希望的田野生机勃勃。

基层基础精准化 响应农村发展新需求

“空调安在家里成了摆设,抽个水有时都要跳几次闸……”。说起曾经的用电难,高阳镇白壁关村村民有倒不完的苦水。而自从正式启动“安全用电示范村”建设项目后,所有电力设施和线路进行了“大换血”,彻底改变了村里用电的落后局面。

“现在家里的线路规范了,比起以前美观多了。”这是所有村民的心声。而这一切还得益于高阳镇供电所农网改造工程和供电所的“全能型”服务。

为保障村民安全便利用电,高阳镇供电所成立了志愿服务站,定期为村民现场办理充值缴费、问题解答、用电安全知识宣传等事宜。安排工作人员分组对居民小组电力设施进行检查,及时发现并处理电力设施可能出现的故障,排除安全隐患。

为了解决农户用电安全的“最后一公里”,高阳镇供电所还把服务延伸到了村民家里,一个电话就能上门提供维修维护服务,用他们的专业和专注保障村民用电安全。

随着该所业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位的“全能型”建成,该所更能在精益管理、科学发展的基础上,持续提升服务能力,使得服务方法更有效、服务响应更及时、服务手段更便捷,全天候、多样化、个性化的服务将满足广大客户的不同需求,释放更强的服务能力,创造更大的服务效益。

“缔造精品工程,成就客户愿望”是我们最大的心愿。”任贵栓说,“我们期待用我们真诚的合作态度、专业的技术水平、先进的管理经验、和谐的团队精神,创建更多的精品电力工程。为高阳、孝义经济社会发展尤其是新农村建设带来强劲、崭新的发展动力。”

好风凭借力,扬帆正当时。孝义市高阳镇供电所在发展的道路上,一步一个脚印,不断深化管理、推进文化建设、强化制度创新,在新的征程中续写华章、再创辉煌!“五星”终成常态,企业的参天大树才能亭亭如盖。



关注二维码,了解供电所更多详情



高阳镇供电所加快电动车基础设施建设,服务绿色出行



国网山西电力共产党员服务队到辖区居民家中,检查用电设施,提供用电服务



高阳镇供电所工作人员改造“煤改电”电网工程