

# 用“声音”守护光明

## ——记许昌供电公司供电服务指挥班

►5月7日,记者走进刚刚荣获“国网公司工人先锋号”称号的许昌供电公司供电服务指挥班,偌大的办公室里,电话声夹杂着敲击键盘的声音此起彼伏。“供电服务指挥班是公司服务千家万户的窗口,我们虽然不直接面对客户,但是我们却用‘声音’守护客户的用电需求。”班长张素说。

►许昌供电公司供电服务指挥班承担着全市电力客户的故障报修、投诉、意见等多项服务,班组成员坚持“始于客户需求、终于客户满意”的服务目标,用微笑的声音传递着光明与温暖,用真诚的服务架起了企业与客户的连心桥。

□东方今报·猛犸新闻记者 韩争强 通讯员 焦永生

### 以客户为中心 坚持服务至上

作为沟通企业与客户的桥梁,供电服务指挥班每天的工作任务就是解决客户的用电问题。多年来,这个由20多名平均年龄不到30岁年轻女子组成、多次获得省(市)级荣誉的先进集体始终遵循着“以客户为中心”的工作信条,以服务面前无小事的严肃态度对待每一个客户。

她们是这样说的,也是这样做的。去年夏天,面对迎峰度夏期间居民客户工单较多的实际情况,她们认真处理每一个工单,耐心细致地回答问题。班长张素更是以身作则,常常为了能及时处理客户用电问题而错过饭点,事后只能用泡面和面包充饥,就连上厕

所也都是路一小跑。这种恪尽职守的主人翁精神感染着班组的每一个人,也带动了大家的工作积极性。家住市区工农路的话务员乔晓玉是位婴儿的妈妈,由于工作繁忙,她白天都没有回过家,只能由家人照顾处于哺乳期的孩子,她说只有高度的责任心才能做好本职工作。

凭着这份执着、敬业的工作态度,2018年,供电服务指挥班接单及时率达到100%,业务处理按时完成率均达到100%,客户满意率指标达到99.38%。

### 勇于探索创新 巾帼不让须眉

“今天重点要关注‘放管服’类工单的处理。还有这段

时间春检临时停电相对较多,一定要提前跟踪临时停电信息,及时解决客户电话咨询。”5月7日,在许昌供电公司供电服务指挥班的晨会上,班长张素正在对当天的重点工作进行班前交流。

晨会制度是该班组高效服务客户的探索创新内容之一。为了保证客户用电诉求及时、高效处理,供电服务指挥班利用每天的早班会,对当天的重要工单、业务难点进行交流,做到日事日毕,日清日结。

班组紧跟工作变化,主动创新,建立了“三级审核”制度和“三跟踪”回复模式,通过“三级审核”制度和“三跟踪”回复模式,提高了工单处理质量,实现工单的全过程

管理、监督与考核。采取“日监控、周分析、月通报”的常态化管理模式,根据事件发展的情况和影响分级分类进行考核,有效促进了整体服务水平的提升。

班组管理工作的有益创新,进一步解决了工作中遇到实际问题,有效提高了工作效率和服务水平。该班组发布的《降低95598故障派单差错率》《提高95598客户回访满意率》《降低95598工单回退率》等QC课题,分别荣获省级一等奖、二等奖。

### 强素质提能力 为服务注内涵

近年来,随着社会的快速发展,广大电力用户对供电服务水平提出了更高的要求,作

为直接服务客户用电的窗口,供电服务指挥班更是把加强自身素质建设作为日常工作的重中之重,强素质提能力,全力满足客户不断增长的服务需求。

正如班长张素所言:“虽然我们的工作只是接个电话、派个工单,但只要时刻牢记服务宗旨,再平凡的岗位也会干出不平凡的业绩,再平凡的岗位也能为公司增辉添彩。”

一分耕耘一分收获,省级青年文明号、河南工人先锋号、省级文明服务示范窗口、国网公司工人先锋号、省公司巾帼建功标兵岗、许昌市十佳光明服务热线……一项项殊荣的背后,既是对供电服务指挥班成员工作的鼓舞和激励,也是对其优质服务的褒奖。

# 电网改造惠民 点亮美丽乡村

## ——禹州市供电公司推进农村电网升级工程侧记

近日,记者来到禹州市古城镇大北村,村四周的田地里,庄稼长势喜人,一条条银线穿梭其间,崭新的电杆笔直地挺立着,分外抢眼……这是该市供电公司有序推进农网改造升级工程,助力美丽乡村发展所带来的景象。

今年3月初,禹州市供电公司持续推进农村电网升级改造,切实保障农村居民生产生活需求,对全市乡镇实施农网改造整村推进工程,重点将古城镇大北村列入规划制订网改蓝图,量身打造工程设计,助力全市美丽乡村建设。

□东方今报·猛犸新闻记者 韩争强 通讯员 高卉

### 为村民解忧破难题

大北村属古城镇中心村之一,全村1100余人,村内有三粉厂、粉条加工厂等动力电用户,由于历史原因,该村用电一直由村里管理,原变压器容量小,电力线路老化,低电压和动力电不足严重影响着该村群众生产生活。

过去的大北村,电网薄弱、线路老化、供电容量小,一到冬、夏季用电高峰,停电便是常有的事,村民提起用电的事直摇头。

为给帮扶村提供良好的供电环境,彻底解决全村用电难题,让群众安全、优质、可靠用电,自3月初起,禹州市供电公司在全市政府及古城镇政府的大力协调下,主动对帮扶村进

行走访摸底,听取征求村民的意见,深入了解该村用电方面存在的问题。针对村里的用电现状,迅速在一周内组织设计单位完成该村电网规划。前期规划完成后,采取多方筹措物资,安排精干施工队伍,明确时间节点和进度,细化施工任务,倒排工期对大北村进行电网改造,计划新增200千伏安配电变压器2台,改造400伏线路1.23千米,新装户表164户。

### 村民都用上“舒心电”

如今,走进大北村,白墙灰瓦,整洁的街道上,耸立着簇新的线杆、明亮的路灯、规范的表箱……电网建设成为大北村一道亮

丽的风景线。

在村电网改造中,供电公司投入到村电网建设资金300万元,安装2台200千伏安新型变压器和智能配电柜,架设10千伏架空线路,改造400伏线路1.23千米,全村高低压线路全部实现绝缘化。竣工投入运行以来,全村的供电质量得到显著提高,户均配变容量达到2.6千伏安,全村动力电用户都安装了三相四线表,为群众更换了进户线,家家户户安装了家用漏电保安器,安全、可靠用电得到保障,满足了全村居民生活生产用电需求。电力设施焕然一新,电量充足电压稳定,村民都用上了“舒心电”。

## 鄢陵县供电公司 大走访创优营商环境

□东方今报·猛犸新闻记者 韩争强 通讯员 王艳

“感谢供电企业为我们提供周到及时的服务,为我们企业排查安全用电隐患,现在我们生产用电更放心、更舒心。”5月7日,鄢陵县供电公司工作人员来到辖区产业集聚区振德敷料有限公司,倾听供电服务需求,并协助企业对用电设备进行“体检”,消除安全用电隐患。

4月中旬以来,鄢陵县供电公司组织专业技术人员,深入开展工业企业重点客户春季走访专项活动。活动中,该公司针对辖区大客户及重点民营企业精细编制走访计划和合理安排走访人员。每到一处,除了协助用户检查用电设备安全之外,还重点了解重点客户生产经

营状况及个性化、差异化用电服务需求等,为企业降低成本开出良方,打造企业量身订制安全用电和节能降耗方案和措施。同时,结合公司新能源消纳与结算服务、创优“六最”营商环境等方面的政策、措施等与企业负责人进行深入的讨论、交流。截止到5月7日,共走访大客户18户、民营企业13户,其中,通过走访当场解决问题3件,通过集中研究后解决问题1件。

下一步,鄢陵公司将把走访收集的问题和建议带回进行整合研讨,建立健全与重点客户的沟通联络机制,及时反馈、答复意见建议,并加快工作进度,提高工作效率,更好地为重点客户送上最优质的供电服务。

### 遗失声明

许昌县农富园种植专业合作社的农民专业合作社法人营业执照(注册号411023NA000388X)副本、税务登记证(登记证号411023066484546)正副本均不慎丢失,现声明作废。