



“全国五一劳动奖章”获得者金掇： 匠心筑梦 砥砺前行



□东方今报·猛犸新闻记者
李光远 实习生 韩玉凤
通讯员 杨帆/文图

五一前夕，一个振奋人心的好消息传到国网信阳供电公司：该公司营销部优质服务专责金掇，荣获“全国五一劳动奖章”。这是全省供电行业，今年唯一获此殊荣的个人。

日前，东方今报·猛犸新闻记者对这位笑容甜美的85

后女子进行了专访。

弘扬工匠精神 潜心提升专业技能

“她是一个非常上进，非常爱学习、爱思考、爱钻研的小姑娘。”提起自己的徒弟金掇，国网信阳供电公司退休职工刘贝贝总是很自豪。

2006年6月，刚走出大学校门的金掇带着干一番事业的梦想，走进了国网信阳供电公司的客户服务中心，从此，便与电力营销服务结下了不解之缘。

工作时间，她向“前辈”虚心请教，业余时间阅读专业书籍充电加油，不断提高业务技能和综合服务能力。

2007年10月，金掇参加大客户经理竞聘，从40多个竞争者中脱颖而出，成为信阳供电公司第一位女大客户经理。

凭着过硬的技能和优质的服务，从2010年起，金掇逐渐从一线员工，晋升为公司的管理岗位。历任国网信阳供电公司市场及大客户室任优质服务专责、国网信阳供电公司营销部任优质服务专责。

而她也从优质服务工作的“新人”，迅速成长为服务之星、优秀专家。

2015年，金掇首次参加国网河南省电力公司第五届供电服务之星劳动竞赛，便一路过关斩将，从54位选手中脱颖而出，以现场个人展示第一名的成绩荣获“十佳服务之星”。

2017年，金掇不但再获国网河南省电力公司第六届“十佳服务之星”，更是以选拔成绩第一名的身份参加国家电网公司劳动竞赛，并一举夺得国家电网公司“优秀服务之星”。

金掇主要参与的《提高采集覆盖率抄核收全自动化作业覆盖率》等QC成果，分别荣获河南省质量管理多个奖项。

坚持守正创新 用心提升服务水平

作为供电公司优质服务窗口的负责人，需要同各种各

样的客户打交道，其中不乏“难缠”的、情绪激动的。

为快速解决客户意见，防止客户意见转化为客户投诉，金掇制定了《信阳供电公司“首问负责制”管理办法》和《信阳供电公司“首问负责制”管理流程》，营业窗口收集客户意见要尽量详实；客户意见要通过书面记录准确传递到业务处理单位；根据客户意见处理难度要限时完成；工单发起单位回访客户满意才能结束工单；优质服务考核要对所有处理工单进行监督，对不合格工单及时提出考核意见，真正做到了让客户“只进一个门，只找一个人，办完所有事”！为公司树立良好的社会形象。

为指导员工做好日常工作，金掇将近年发生客户投诉案例加以整理分析，编成《供电服务典型案例汇编》一书，由中国电力出版社出版发行。

金掇所在的团队先后荣获“中国工人先锋号”、“中央企业青年文明号创建单位”、“国家电网公司城市规范化服务示范窗口”等荣誉称号。

“服务窗口没有惊天动地的大事业，每天热情而执着地做着一件件平凡的小事，用自己的真心诚意去服务电力客户，客户舒心自己才最开心。”

从事供电服务的四千多个日夜，金掇没有收到一例针对她个人的客户投诉。

深化志愿服务 真心奉献服务社会

作为国网信阳供电公司“春风”青年志愿服务队的分队长，金掇将志愿服务与日常工作有机结合，带领团队深入开展电力服务进社区、安全用电进校园、扶贫助困献爱心活动。

2009年，得知82岁高龄的王河滨老人孤身一人，每月仅靠百十元的低保度日，生活非常艰难，金掇带领志愿者们走进老人家“认亲”。从那时起，十年如一日定期上门走访，嘘寒问暖，主动服务。老人感慨地说：“你们常年来关心照顾我，都是我的亲人啊！”志愿服务感人事迹在当地传为佳话。

近年来，金掇先后组织参与大型广场宣传活动12次，在16个社区建立电力服务联系点，常年与5户孤寡老人结成帮扶对子。

“春风”青年志愿者服务队先后被授予“第九届中国青年优秀志愿者组织奖”、“河南省优秀青年志愿者服务集体”、“河南省民间志愿服务团队之星”等荣誉。

淮滨县供电公司职工王金春 被授予“河南省劳动模范”称号



□东方今报·猛犸新闻记者
张亮 通讯员 陈建侠/文图

“搞好电网设备运维，是老百姓正常用电的基础保障。”5月4日，谈到设备运维工作时，淮滨县供电公

司运维部主任王金春朴实地说。

王金春，淮滨县供电公司运维检修部主任。工作中，他用心血和汗水呵护着条条银线、座座配变，为淮滨人民用电提供可靠保障。今年“五一”劳动节前，他被省委、省政府授予“河南省劳动模范”称号。

超前谋划 检修增容保供电

2018年淮滨县电网投资建设力度空前，主、配网工程施工任务繁重。为保证电网安全稳定运行，凡是遇到大型的施工、检修、启动送电等，王金春都会同全体运维人员一起团结协作，精心把好安全关。

去年度夏前，王金春组织完成了110千伏淮滨变电站主变吊罩大修及6座变电站定检预试工作。35千伏张庄、期思站为乡镇重要变电站，为保证其度夏可靠供电，他组织人员在3月份完成了两座变电站的主变增容工程，保障了度夏期间高峰时段可靠供电。

每逢重大节日及恶劣天气时，王金春总是坚守岗位，在节日来临之前安排对设备进行认真细致的检查，及时消除缺陷和隐患。在今年春节前夕，王金春组织人员对配网设备全部进行带电检测时，发现缺陷及时处置，最终圆满完成了春

节期间零停电的保电任务。

励尽图治 运维电网保安全

近几年淮滨县电网建设力度加大，设备运维工作量大幅上升，平均每年有一座110千伏变电站投运，王金春倍感运维压力，但他能变压力为动力，尽职尽责迎接每一项工作任务。

2018年，他还组织完成了2360台配变避雷器的带电检测，补装了10千伏线路杆号牌14264块，完成了56个配变台区重过载推磨式增容轮换。去年度夏及度冬期间，淮滨县输电线路及变电站主变过载率为0。

情系百姓 抢抓进度保民生

恶劣天气是电网故障高发时段，不论白天黑夜，王金春都能以最快的速度出现在抢修一线。2018年7月26

日，淮滨遭遇强对流天气，造成11条10千伏线路跳闸，高低压断线182处。王金春迅速响应，遵循“抢修不过夜”的原则，连续工作近30小时全部恢复供电。

去年迎峰度夏期间，受信阳电网主网供电能力及东送断面影响，淮滨电网有12天出现负荷缺口达15%以上，面对严峻形势，王金春严格按照既定措施进行落实，保障了淮滨电网的安全运行。

今年1月31日，淮滨县普降大雪，110千伏城区供电主动脉因线路绝缘子闪络跳闸停电，王金春带领员工野外踏雪步行2小时完成巡线，恢复了正常供电，回单位后才感觉双脚已没有知觉。2月19日，正值元宵佳节，淮滨县水厂自备10千伏高压室设备故障，导致主城区停水。王金春主动带领检修专业骨干赶赴现场，历时8小时，帮助水厂查找排除故障，送电送水后已是凌晨3点……