

能源强省三湘行系列报道之八

优质服务开新天

怀化电业局变电检修管理所“达叔服务队” 六大服务塑造“生产 95598”品牌

■ 张德鸣



安全生产，一丝不苟。



精心检修设备。

在怀化电业局变电检修管理所，活跃着一支由11人组成、平均年龄51岁，以队长李基达冠名的“达叔服务队”。与客服95598一样，他们秉承着“只要您一个电话，剩下的事我们来办”的宗旨，竭力为一线服务、为一线减负，“承包”了该所的全部生产服务工作。

随着电网设备的迅猛增加和电力体制改革不断深入，减人增效、精益管理成了主旋律，一线员工生产作业日益繁重，承担了大量的非生产任务，工作压力越来越大。而随着企业老龄化加剧，许多员工因年龄增大而不再适应一线工作。如何将一线员工从繁重的非生产任务中解脱出来，全心投入安全生产？如何充分挖掘年龄偏大的闲置人员的工作潜力，让他们心有所系、作有所为？针对这些问题，怀化局变检所的“达叔‘生产95598’服务队”应运而生。作为该局首个以员工姓名命名的服务队，它早已不再是一个纯粹的称谓，也早已不属于该队创始人、58岁的老员工李基达个人，他是一个群体，是整个怀化局变检所乃至整个怀化电业局服务品牌的一种象征。这种精神正逐步引领着怀化电业局优质服务的水平，在日复一日的工作中，不断攀升，最终实现整体跨越。

“达叔服务队”由“好保姆”备品备件库、“无假日”器具仪表室、“三化一全”档案室、“小喇叭”广播站、“平安行”交通站和“老同志”稽查组六个部分组成，六大生产服务品牌相辅相成，使怀化局变检所的“生产95598”在全局乃至全系统打响了品牌。

“好保姆”备品备件库。为有效保障生产，减少库存积压，合理储存备品备件，服务队将原分散于班组的备品备件集中管理，集

中采购，队长李基达亲自兼职管理员，与器具仪表联动共管，并在作业精益化管理系统中开辟了备品备件管理平台。班组根据月度检修计划提前生成备品备件需求单，管理员于月初集中配置到位，全过程在系统平台中流转，并积极利用社会资源、内部资源、废旧资源，最大限度地减少库存，降低成本；管理员根据需求单提前对作业备品打包备份，一包在手，快捷出发，轻装作业；管理员一口对外，接单备件，自转外不转，实现了“保姆”式全程服务，去掉了备品准备环节，极大地减少了一线员工的麻烦，加快了反应速度，提高了作业效率。按一线员工的话说“他们是好保姆，一个顶俩！”

“无假日”器具仪表室。该所共有各类仪器设备、安全器具、作业机具520多套，原分散在不同的班组，应用于不同的专业，管理复杂，使用无序，耗费了大量的人力物力。2009年，服务队两名老同志担任起了新建的标准化仪器仪表室和安全器具室的兼职管理员，负责所有器具仪表的统存统管。队长李基达还牵头开发了“标准化作业精益管理平台”和“器具仪表管理系统”，实现了器具仪表信息化管理。班组每月根据生产计划在精益化管理平台中流转领用，“只要您一个电话”，保管员24小时提供“送上车，接入库”服务，打造了“无假日”服务品牌。通过管理系统，还实现了器具仪表到期提醒，集中建档，集中送检，极大地方便了一线员工，减轻了班组负担，彻底规范了器具管理。以前6个人管的事情，现在2人兼职就能完成。

“三化一全”档案室。长期以来，基层单位没有统一的档案管理机构，班组、个人各

自为阵，自建自管，背上了沉重的包袱。2009年，服务队的老同志们又主动承担起资料档案室的管理工作，将班组资料全部上收，实行统建统管，彻底改变了原分散管理的局面，解决了一线员工的苦恼。两年来出台了五大相关制度，三大相关标准，建立了1700多册、23000多份资料。实行周上报，旬归档，月考核；班组与档案室互动，现场与档案室互动，个人与档案室互动，实行纸质建档，系统下载建档，上传自动建档三种模式和纸质、光盘、在线三种存储方式；开发了档案管理系统、作业管理系统等平台，实现随时建档，随时调用；建立了“标准化、专业化、信息化和全程无缝链接”档案室，全面为班组减负，为一线员工服务。过去10人兼做的资料管理工作，现在1个服务队的老同志就已全额完成。

“小喇叭”广播站。在该所每个办公室门口，都安有一个小喇叭，接听“小喇叭广播站”的每日出行广播。服务队的一名老同志苦练3个月普通话，毅然承担起了播音员的重任。首次广播为“发布提醒”，时间定在前一天下午4时30分，内容包括“作业项目、作业地点、作业人员、把关人和叮嘱

任务大增40%的情况下，从未发生误工、窝工现象，未发生任何交通事故，安全行车达100万公里，成本逐年降低。

“老师傅”稽查组。严抓严管以来，安全压力加大，稽查成了重点。老师傅在年龄上是青年员工的父辈，德高望重，指出问题容易被接受；且经验丰富，责任心强，顾虑也少，干现场稽查再合适不过。“老师傅稽查组”全部由服务队里55岁以上老同志组成，仅2010年一年就完成各项作业稽查144次，稽查对象涉及怀化局所辖70多座变电站，南北里程约500多公里。他们与所里原有的党员稽查组和安全员稽查组一起，确保了所有工作现场60%稽查到位。既让老同志发挥了余热，又解放了生产人员，让他们能专心投入工作，一举多得！

把效果代入算式，我们可以清楚地看到“达叔服务队”六大品牌服务给怀化局变检所带来的巨大变化：

一线负担做减法——对比岗位职责和绩效合约可以发现，“达叔服务队”成立后，一线员工的工作面平均缩减60%，工作量平均减少30%，生产人员不再心分多用，专业化程度更高。



开展同业对标。

人”等次日的所有作业信息；第二次广播为“督促执行”，时间定在每次出发前10分钟。每日的“发布提醒”，让所有等待作业的人员清楚了自身职责，并可利用下班前的一小时做好充分的事前准备，确保作业达到标准化要求，保证作业安全；出发前10分钟的“督促执行”，能起到再次提醒备忘的作用，保障了作业的准点、有序进行。

“平安行”交通站。用车实行大交通社会化服务，驾驶员全部社会化外聘，经严格培训，为作业现场提供固定服务，减缓了作业人员压力；原内部驾驶员李基达和另外一名老同志积极转岗从事生产服务工作，减轻了生产压力。制定了《生产作业派车标准》，严格规范了派车秩序，明确界定作业少于5人无重大物件者不派车；社会交通发达，变电站毗邻主干道者不派车；多组作业，同路线不重复派车。班组根据作业计划，提出车辆申请，综合办统筹安排并在作业任务单中明确车辆、对人数少、任务轻、携带工具少的工作，尽量乘坐社会车辆。制定了《大交通服务办法》，明确规定乘坐社会车辆的，由兼职车辆调度员统一购买车票，实行“送到站，接回家”24小时便捷服务。推行“大交通，大服务”集约化管理以来，三年未新增任何车辆，在

安全生产做加法——因为有服务队解决“后顾之忧”，该所一线力量更加充实，人员配置更加优化，生产流程更加合理，三年来新增省公司无违章现场18个，怀化局无违章现场134个；省公司三级单位同业对标排名领先，连续三年纵向对标水平提增10%以上；迄今已累计实现连续安全生产1730天。

闲置人员做除法——如今在变检所，“没有不用的人，没有无用的人”，无论年龄大小，学历高低，每个人都能在工作中找到自己的合适定位，每个人都是自己职责份内的“一把手”。在2007年后该所人员总量这一分母基本稳定的情况下，作为分子的闲置人员逐年减少，现闲置人员比例已由大班组改革之初的3/10直降为0。

汇集荣誉做乘法——在人人堪大用、个个是骨干的良好氛围中，该所的市级以上先进集体和个人不断涌现。迄今共获集体、个人荣誉200余项，实现了效率翻倍、荣誉翻倍。

服务没有止境，工作不分年龄。怀化局变检所“达叔服务队”高扬“生产95598”服务大旗，打造生产服务六大品牌，成就加减乘除四大算式，生发出全所工作的无穷动力，也塑造出系统全新的生产服务标杆模式。



来自职工家属的支持。