

优质服务满园春

——郴州电业局开展“五心服务进园区”活动纪实

■撰文/摄影 唐珊 王琴 罗柏刚 周松

郴州市素有“世界有色金属之乡”的美誉,坐落在郴山之中、郴江之畔的湖南郴州有色金属产业园区,依托郴州丰富的有色金属资源,早在2003年4月就种下了展翅腾飞梦想。2005年,国务院在该区内批准设立了湖南郴州出口加工区,并于2007年11月封关运行,实行两区“一套机构、两块牌子”的管理模式,是湖南省目前唯一的国家级出口加工区。近年来,随着湘南大发展的纵深推进和武广高铁3小时经济圈的逐渐形成,湖南郴州出口加工区的区位优势逐渐凸显,园区发展呈突飞猛进、蓬勃发展之势,一批国际百强企业、国家大型企业重点工程相继落户开工或建成投产。作为拉动地方经济快速发展的引擎,郴州电业局紧紧围绕地方经济社会发展大局,积极履行社会责任,以“五心服务进园区”为载体,以“五个一”搭建集成服务品牌,将心比心炼服务,用实际行动诠释了“你用电,我用心”的铮铮誓言,为郴州市出口加工园区的展翅腾飞奠定了坚实的电力基础。

争取计划性检修时间安排与客户自主停产检修时间相协调,减少故障停电次数和停电时间。并做好电压监测工作,使供电可靠率达到99.96%,电压合格率达到99.46%。同时,根据园区发展和客户需求,按季节、事项、发展阶段编制了10余种事故保电预案,并进行事故预演,对重大活动、重点部位提供发电机(车)保电服务。

关心,勇当“安全卫士”

为提高园区供电可靠性,郴州电业局对园区内所有企业客户的营业执照、安全许可证、供用电合同等文书档案统一管理备案,建立了“一户一档”,并对客户用电设备的运行情况及周边环境的安全情况,开展定期的拉网式排查。对检查中发现的问题当即提出整改意见,下达整改通知书,督促客户加强日常用电维护管理,合理制定停电事故应急预案,完善自备应急电源配置,及时更换存在安全隐患的工器具。针对园区内部分企业客户没有配备专门的电工或电工专业知识不过关的实际情况,郴州电业局精心策划“电力知识大讲堂”讲座,邀请园区内企业的生产负责人、电工参加,就安全用电知识等进行面对面的宣讲和答疑,得到了园区内

企业客户的高度评价,催生了其参与共同创造和谐有序的供用电环境的积极性。

爱心,甘做“上门保姆”

“我们能从台湾到郴州来投资,其中一个很重要的原因,就是这里的电力局提供了一站式、保姆式的优质服务。在用电方面,他们为我们量身编制了服务手册,只要我们一个电话,一个报告,所有问题都能及时全部解决。”台达电子(郴州)有限公司总经理动情地说道。

为更好地提供“零距离”爱心服务,郴州电业局建立了“一对一”的园区客户联络机制,开通了“五心服务进园区”QQ群和微博,搭建起了快捷有效的联络平台。在窗口服务方面,郴州电业局将原设在苏仙电力局白露塘供电所的“园区用电直通车”服务进行内容延伸和品质升华,在园区管委会办事大厅设“供电一站服务窗口”,为园区客户提供“一站式综合服务”。在业扩报装方面,对入园的业扩报装项目,坚持“特事特办,急事急办,手续齐马上办,要求紧加班办,难度大领导协调办”的原则,亲情推出“五个一服务”,即:凡



郴州电业局员工进园区了解客户生产情况。

坚强的电网为地方经济、社会的发展提供了优质的能源保障。

是涉及园区用电申请营业窗口“一口对外”,申请受理后落实专人按照“一站式服务”全程跟踪,明确“一名分管领导”直接联系,派驻“一名中层干部”直接到园区挂职,定期“一个月一次”与园区开展联席会,为客户提供一条龙全方位服务,帮助企业尽快投入生产。在故障报修方面,精心挑选一批经验丰富、业务素质优良的中层干部、党员、班组长等骨干力量成立了“五心供电抢修服务队”,长期入驻园区,为园区客户打造“5分钟”快速到达故障现场服务圈,提供高效、便捷的抢修服务,将故障处理及时率控制在99%。在用电宣传方面,郴州电业局在园区所属各路段设统一形象品牌宣传栏,在各企业客户门口公示统一设计的联络员信息,包括服务项目,服务监督电话,计划检修、欠费停电信息、安全用电知识等。在“3.15”、中秋、国庆等节假日档期开设宣传展台,通过播放光碟、开设知识讲座、现场演示等客户乐于接受的形式,宣传安全用电、节约用电等知识。

贴心,乐当“节能管家”

常言道,隔行如隔山。针对园区内企业客户节能知识盲区,郴州电业局充分发挥专业技术优势,主动对客户进行能源诊断,针对存在的问题,帮助客户降低电耗,引导客户节约用电。在开展供电服务“绿色行动”中,“五心服务进园区”专业服务团队主动上门服务,帮助郴州津地本电子有限公司更换了1台高损耗的110千伏主变和数台10千伏配变,用户外组合式电容替代老式框架电容,使月平均功率因数由原来0.80提高到0.96,每月节省电费开支约10万余元。



为了不断园区供电,郴州电业局积极推行带电作业。

由于园区配套设施超前建设,而企业项目短期内难以齐上,导致“大马拉小车”的现象比较普遍。湖南格瑞普新能源有限公司就是其典型代表。经郴州电业局深入了解后,指导该公司利用好节电政策解决了问题,把平均电价由原来的1.3元/度降至0.8元/度,平均每月可节约电费5万余元。该公司总经理感慨道:“郴州电业局始终把‘客户需求排首位,优质服务放心中’,无论从服务态度、服务效率、供电质量,我们都非常满意。无论刮风下雨还是更深半夜,只要用电方面有问题都能随时随到,这种服务精神让人很感动,很钦佩!也让我们觉得在这里投资值!”

电,改变世界;供电优质服务,却在改变生活。郴州电业局积极抓住“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程这一活动契机,以“五心服务进园区”为突破口,确保园区内每位客户有“一份完整的供电规划,一套科学的供电方案,一条畅通的服务链,一个快速的服务平台,一本重要的服务手册”,以温暖的服务,传递供电真情,点亮魅力之光,引得外来凤凰满园欢,为地方经济发展插上了腾飞的翅膀!

用心,打造坚强电网

经济要发展,电力要先行。在工业园区经济发展迅猛、备受外界瞩目的背后,郴州电业局默默当好园区发展的“电保姆”,用心打造坚强电网,协助地方政府及工业园区起到了选商、留商、安商、稳商的效果。“近年来,郴州电业局加大电力建设力度,为园区经济发展提供了可靠的电源保障和优质的供电服务,对吸引外来企业落户,助推园区经济发展具有不可或缺的作用。”园区管委会常务副主任吴其龙连连称赞,道出了当地政府对供电服务的满意。虽然许多外来企业对供电稳定和电力安全有很高的要求,但目前为止,已入园的企业和来考察的客商对园区电力设施先行建设都给予了高度的认可。

冰冻三尺非一日之寒,声声赞扬非一日之功。郴州电业局早就充分认识到园区将成为郴州市优势最明显、平台最强大的招商引资发展载体,是地方经济增长的一个强大引擎。为促进城乡统筹建设和服务园区发展,郴州电业局在科学规划、优化电网的基础上,投资修建了1座220千伏塘溪变电站,2座110千伏金山、珠江桥变电站;3座变电站均处于工业园中心地段,无疑是该园区的“心脏”所在,负责为整个园区内的企业输送“营养血液”。3座变电站的建成,保证了园区的电力输出及可靠供电,能完全满足当前园区的经济开发需要,源源不断的电力能源也成为吸引了众多商家前来投资兴厂的一个重要因素。

专心,保障可靠供电

为保证园区企业用上快捷电、优质电、满意电,在受理业扩报装时,郴州电业局坚持“特事特办,急事急办”的原则,为客户开辟办电,服务绿色通道,真诚对客户项目“把脉”,开展项目供电情况分析调研,根据客户用电负荷,编制科学合理的供电方式和方案,为客户提供优质电源。同时根据供电可靠性三级管理措施,严格控制出口加工区的线路检修次数,推行电网与客户联合检修、电网集中检修模式,