

# 内外兼修播光明

## ——株洲醴陵电力局打造坚强电网为民服务侧记

■撰文/摄影 兰水明 王洪 程耿孺 陈晓林

题记:

电能,这一人类不可或缺的必需品就像水、空气和食物一样渗透到了我们工作生活的方方面面。小小的一盏灯、短短的一段线、不停运转的马达,它一头联系着百姓的安居乐业,一头更攸关着一个地方的社会经济发展大业。如何做好安全供电、优质服务这篇文章呢?湖南省电力公司株洲醴陵电力局的回答是:内外兼修播光明!

醴陵,古为吴楚咽喉,今为湘东门户,人口104万、面积2157平方公里,是我国著名的陶瓷和烟花鞭炮之都。近年来,该市经济社会保持全面快速增长,综合实力跻身全国百强、中部十强、全省四强。今年以来,在“学赶浏阳、挺进三强”工作思路的统领下,在“五突出、五重点”工作措施的推动下,全市上下创业豪情激荡,城市建设、产业发展、项目引进都如火如荼。面对醴陵经济社会的超常发展,电力作为基础产业如何与时俱进、不负众望?“对内,我们要依法从严治企,打造一支严谨、高效有战斗力的文明之师;对外,我们要倾尽全力做好服务,彰显你用电我用心”的电力精神。”醴陵电力局局长朱盛开如是说。理念是行动的先导,正是在这一理念的引导下,醴陵电力人在铸就光明的大路上步履铿锵,唱响了属于自己的光明之歌。他们用自己的实际行动,为“国家电网”的品牌进行着最好的诠释。



局长朱盛开(中)深入施工现场检查安全工作。

### 抓电网建设 提高承载力

岳汝高速穿城而过,沪昆高铁设站连通,投资50亿元的大项目落户,产业集群洼地——经济开发区冲刺国家队,这一切都是那么的振奋人心!当前,千年古都醴陵就是这样一幅欣欣向荣的场景。但是,大产业、大项目以及富裕起来的百姓和“家电下乡”政策的刺激下不断增长的用电需求,却给全市的基础产业——电力供应出了一道考题。如果能源供应成为瓶颈,高速发展就会举步维艰。面对醴陵强劲的发展势头,醴陵电力人也踏歌起舞,不断强化电网建设,提高服务醴陵经济社会发展的承载能力。

今年,醴陵电力局完成电网建设投资达2.3亿元,是醴陵电力建设史上投资规模最大的一年。其中,主网方面:醴陵北220千伏变电站已完成建设并投入运行,为醴陵经济开发区拓展发展空间、冲刺国家队奠定了能源基础。新建的星湖、福港两座110千伏变电站及配套工程按期投运,改(扩)



登杆作业。

建石子岭、茶埠塘两座110千伏变电站和狮子潭变35千伏工程已全部竣工。石亭变电站新建工程按计划顺利推进,预计2013年1月31日可按期送电。农配网方面:省电力公司2011年下达的21批投资9061万元的272个单项工程,(其中有71个项目为为民办实事工程),截至11月30日已全部竣工。2012年省电力公司下达农网改造升级投资计划3800万元,其中中央资金3个批次投资2586万元,自筹资金4个批次投资1244万元,预计12月31日可竣工三个批次项目。其余项目均可在2013年1月全部完成。

主网和农配网建设齐头并进,已使醴陵成为颇具能源优势的投资洼地,一个个项目接踵而至,产业集群、园区拓展正在从蓝图演变成现实。更为可喜的是,市委、市政府高瞻远瞩,将电网规划与醴陵地区的发展有机衔接,实现了统筹兼顾的一体化规划体系,指明了醴陵区域经济社会与电网和谐发展的光明航向。

### 抓队伍建设 提高保障力

“电力供应是一项为千家万户送光明、为百村千企送动力的事,它的自然垄断性和公益性使这一行业倍受社会各界关注。而供电本身又是一个技术要求极高、安全要求极严的专业工作。要舞好这把双刃剑,必须要依法从严治企,从外化于形、内化于心、固化于制三个方面积极作为,打造一支作风优良的铁军。”醴陵电力局局长朱盛开常常这样说道。为此,该局通过职工代表大会明确以文化引领、制度保障、能力支撑为“治军方略”。

每周日晚上7点30分,该局三楼会议室都是灯火通明,安全生产周例会如期召开,它已成为醴陵电力人雷打不动的一项固定“工作”,这也是他们的习惯。安全生产周例会制度是醴陵电力局2007年开始推行的一项工作例会制度,这项制度为进一步规范人员行为、落实人员责任、理顺生产流程、实行闭环管理起到了很好的作用。

“遵纪守法、尊荣弃耻,争做文明员工……”每周一清晨7点半是固定的升旗仪式,该局全体员工面对国旗庄严宣誓的豪言壮语响彻了整个瓷城上空,半军事化管理模式造就了醴陵电力人过硬的工作作风和严谨的工作纪律。

施工作业现场、抢修现场、机关办公室……我们随处看到的电力工人都是穿着整齐划一的国网制服,言谈举止彬彬有礼,工作流程规范到位。上门服务,首先出示工作牌;接听电话,使用规范性礼貌用语……这一切的变化都是始于队伍建设的日常点滴!

醴陵电力局以“精诚团结、精益求精”的企业文化特质引领,坚持统筹兼顾、标本兼治、内外兼修的工作方法,落实“集约化、专业化、制度化、精益化”的管理要求,奋力创建标杆县级供电企业,以这种内化于心的要求更好地服务醴陵经济社会发展。

以爱岗敬业、遵章守纪、胜任岗位为突破口,加强对员工队伍的教育培训,强力推行考核上岗制,全面提高员工执行力和执行能力。领导班子成员严格遵守“一岗双责”、“三重一大”和协同监督制度,形成了“干事、干净、干练”的管理风格。“员工绩效评价制度”的实施,则有效促进全员提高素质、提升绩效,确保企业目标任务的全面达成。安全生产五类制度有效管控着生产任务计划有序推进、现场作业安全可靠。从现场作业标准化、设备设施标准化、专业管理标准化到营销服务规范化,“用制度管人、用流程管事”成就了醴陵电力这支召之即来、来之能战、战之能胜的文明之师。

### 抓供电服务 提高满意率

11月3日,是东堡乡大林村黄永华为结婚早就挑定了的好日子。但是因为农村网改,当天他家所属的线路按照供电部门预定的停电计划停电了。没有电,电视不见影,音响不出声,连个照明都没有。喜庆气氛大打折扣,这可急坏了黄永华全家。抱着试试看的心里,他们拨打了电力部门的服务热线——95598。没曾想,问题半个小时就得到了解决。供电所居然给他家送来了一台发电机,随着电机的运转,黄永



建设坚强电网。

华家响起了一片欢声笑语。

醴陵湖电社区的棚户区改造,是醴陵为民办实事的重点建设项目之一。该项目建筑面积达47467平方米,建成后解决490余户居民的住房困难。主体工程基本竣工,水电气的安装要马上跟进,但由于电力设计的变更,上级部门配送的物资一时难以到位。面对这一难题,局领导班子当即作出决定:电力安装不能拖后腿。决议一出,安装工作快速启动。表计不够,先去其它部门、项目调剂;材料短缺,先行垫资购买。就这样,电力安装工作终于在先行垫资40多万元的情况下和供水、供气同步推进。

“是醴陵电力局吗?我们是新阳乡湘潭村金银花基地。这里因为计划检修停电了,我们没注意看停电公告,但我们正在烘烤金银花,如果不能及时供电,今年的花全废了,一年就白干了。我们恳请得到你们的帮助!”新阳乡金银花基地负责人发出求助呼声。醴陵电力局相关负责人闻讯,立即召集生技部相关人员碰头,“立马想办法为客户解决实际问题,一刻都不能再耽误。”30分钟后,抢修人员赶到新阳乡湘潭村金银花基地。经过现场勘查,抢修人员敲定并实施了紧急恢复供电的最佳方案,正在烘烤的金银花全部保住了。

日积月累,醴陵电力人已记不清自己有多少次顶风冒雨抢修线路;也记不清自己跑过几个村镇为停电检修时办红白喜事的村民家送过发电机了,更记不清为了检修时尽量缩小停电面积而跑过多少现场,做过多少个比较方案了……现在,无论是寻常百姓家的一盏灯,还是连接企业的一根线,无论是重点工程,还是醴陵市委、政府举行的各项重大会议、重大庆典,只要拨通24小时电力服务热线95598,工作人员都能快速反应,按照规定,市区半小时、农村45分钟、山区90分钟内赶到现场处理问题。

停电信息提前7天以电视和短信公告,开通电力短信平台,遇计划停电和故障抢修及时为广大客户提供知情服务。在全市范围推广“客户经理”制度,实行服务协同化,实现“一对一、面对面”的一站式服务。不仅如此,今年以来,该局增设收费网点,在城区着力打造“十分钟缴费圈”,在农村开通了60个邮政代收点,极大地方便了城乡用户缴费。

大到政府重要活动,小到老百姓家里的红白喜事,醴陵电力人的服务已经由大众化的普通服务延伸成了以客户经理制度为依托的“一对一”个性化服务,该局为此专门购置发电车一台、发电机9台。对于专变、专线客户,在设备设施安全维护方面量身定制解决方案,确保了客户安全用电、安



泗汾供电所为五保之家义务进行维修服务工作。

心用电。

“始于客户所需,终于客户满意”,这是醴陵电力人的价值认同和行动指南,也是经年累月的坚持后,全市百万老百姓和政府、企业、社会各界对这群“光明使者”的真诚点评。记者手记:

看着电力工人深夜出动顶风冒雨处理险情,跟随他们将发电机送到偏远山乡农家,观摩他们的技术比武……我们被深深的震撼着。今天,我们更是深刻体会到了电力队伍中发生的根本转变,他们是一群心里时时刻刻装着民生、装着发展大局的可亲可敬之人!“长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。”我相信,随着电力服务“你用电我用心”文化的熏陶润泽,醴陵电力局将会铸造出更加“光明”的前景!