

# 深化电力“五心”服务 助推郴州经济发展

## ——聚焦2013年郴州电业局“五心”服务进园区座谈会



**编者按** 本刊推出郴州电业局开展“五心服务进园区”活动的大型报道“优质服务满园春”后，郴州市人民政府、郴州市国家级出口加工区管委会及入园企业给予了积极回应，引起了社会的普遍关注。郴州电业局开展的“五心”服务活动，得到了社会一致好评。郴州电网位于国家电网最南端，与南方电网的粤北电网相临，可以说是国家电网、湖南省电力公司的电力“南大门”，郴州电业局在“塑文化、强队伍、铸品质”的供电服务提升工程中，在深入开展“为民服务创先争优”的活动中，推出了“五心”服务。该局用实际行动践行了“你用电、我用心”的服务承诺，树立了服务品牌，用“五心”服务塑造了国家电网“南大门”的企业形象。

为客户服务没有最好，只有更好。近期，该局又提出了深化“五心”服务的举措，与政府、园区管委会、入园企业共同召开了深化电力服务的座谈对话，使“五心”服务更加细化、更加完善。服务树立了品牌，也赢得了市场，促进了电力营销，形成了多方共赢。栽好“梧桐”树，引来更多的“金凤凰”在工业园区安家落户，郴州市打造“千亿园区”的梦想正逐步成真，电力“五心”服务真正助推了郴州的经济的发展。

### 郴州市人民政府副市长 首建中

近年来，郴州经济开放程度不断加深、基础设施不断完善，市委、市政府对推动社会经济转型发展的决心和力度都前所未有。郴州市出口加工区作为湘南承接产业转移的主战场和郴州经济发展先行先试区，其区位优势和政策优势得以大幅凸显，吸引了来自全国乃至世界各地的有识之士前来投资兴业。市委、市政府热烈欢迎并积极支持外来企业到郴州投资创业，也殷切期盼各位能在郴州开创自己的一片天，为郴州经济社会发展添砖加瓦。

经济发展，电力先行。2012年，郴州市生产总值1517亿元，同比增长12.4%，全社会用电量105亿千瓦时，同比增长5.2%，电力与郴州经济发展、社会进步、民生和谐等各方面的联系更加紧密。郴州电业局作为郴州电力工业的排头兵，长期以来，在推进郴州电力体制改革、推动郴州电网建设和电力服务提质等方面做了大量卓有成效的工作，对助推全市经济发展，维护社会和谐稳定具有重要意义。

2012年，郴州电业局自觉提升、主动作为，积极服务园区建设“产值千亿园区”的大局，精心推出了“用心、专心、关



郴州市经济和信息化委员会  
工会主席 章百佳



郴州电业局副局长 桂建华



郴州市人民政府副市长 首建中



郴州市人民政府副秘书长 吴峰



郴州电业局局长 李藻湘



郴州出口加工区、高新技术产业园区  
副主任 李学辉

的效益，是第一位的政绩，是第一位的人文关怀和社会服务！  
**郴州市人民政府副秘书长 吴峰**

我感觉“五心”服务进园区这个活动确实非常有针对性、非常有效、非常好。第一，电业局把进园企业的事情当成自己的事情，把投资者当成自己的亲人，真心实意地为企业、为投资者服务。第二，电业局、电网企业技术方面更专业，他们一懂技术，二懂政策，他们帮我们企业出主意、想办法，可以帮我们企业节约很大成本，创造更好的效益。第三，我觉得电网企业在“五心”服务活动的过程中，为企业提供专业、政策上的服务，也能够使自己的服务得到改善，使自己的形象得到提升，自己的效益得到提高。所以，这个“五心”服务实现的是供电企业、产业园区、地方政府的共赢。

当然，我觉得这个活动还有进一步深化的空间。第一，要常态化，要坚持下去，变成一个经常性的活动；第二，要进一步完善各项服务，深入开展这个活动；第三，“五心”服务还要“五走进”，要走进社区、农村，在面上还要进一步扩大推进，特别是重大客户、重点用户要首先搞好。当然这是一个逐步推广、逐步完善的过程，最终达到效益更好，影响更大。

### 郴州电业局局长 李藻湘

郴州电业局的“五心服务进园区”是在2012年开展“塑文化、强队伍、铸品质”的供电服务提升工程和“为民服务创先争优”活动中开展的一项树品牌提服务的活动，开展以后成效明显，受到了园区企业的欢迎。2013年我局将继续围绕园区的供电提升服务，促进地方经济发展。首先，我们将继



郴州电业局纪委书记 黄淑娟



台达电子郴州有限公司  
供电部部长 葛先华

续提升社会责任履职能力，深化“五心”服务内涵。“五心”服务是我局积极履行社会责任，依托有色金属产业园区和出口加工区为服务对象，有效整合供电服务优势资源的一个集成服务品牌项目和一项系统服务活动。座谈会的召开是我们全面了解园区客户用电“热点”、“难点”问题的一个综合性平台。会后，请相应部门针对园区客户提出的具体问题组织专题研究，拿出切实可行的实施方案，迅速组织贯彻落实，营销部门负责跟踪落实。各部门在不断总结经验、创新服务方式的基础上，赋予“五心”服务新的内涵，实现品牌提升、政府满意、供电企业与园区企业共赢的良好格局。二是提升优质服务能力，细化服务举措。营销部门要不断完善“五心”服务进园区实施方案，进一步分解责任，细化服务措施，确保各项服务工作落到实处、产生实效。规划、设计部门要积极配合、主动获取政府招商引资信息，了解园区发展规划，加强园区供电网络建设。电网调度部门要实时掌握园区负荷发展变化，为规划部门提供电网建设信息支撑。举全局之力，把园区发展放在企业发展的高度，全力支持郴州经济社会发展，满足园区客户的用电需求。务必要做到：确保我们提出的“一份完整的供电规划”符合并适度超前园区发展的

需要；确保“一套科学的供电方案”满足园区客户安全、经济运行需要；要落实客户经理制，确保“一条畅通的服务链”能为客户提供一站式服务；要强化95598服务调度功能，确保“一个快速的服务平台”能为客户一次性解决用电诉求；同时，要确保“一本重要的服务手册”能为客户提供动态的服务资讯，真正为园区客户提供专业、高效、全方位、个性化的供电服务。三是要增强安全用电意识，强化用电安全检查。在座的各位都是我们的重点服务客户，也是推动郴州经济发展的支柱。保证园区客户的安全、可靠与持续供电是我们义不容辞的责任。

总之，郴州电业局的发展离不开市委市政府的正确领导，离不开园区客户的理解和支持，下一步，我们将严格落实本次座谈会的会议精神，加强和完善园区供电网络建设，深化“五心”服务内涵，将政府和园区客户的满意作为坚定不移的工作目标。为园区电力客户提供更加优质、更加真诚的服务，为郴州经济和地方发展创造一个更加规范、更加高效的供电环境，为美丽郴州发展做出新的更大的贡献。

### 郴州出口加工区、高新技术产业园区副主任 李学辉

电力“五心”服务进园区已经取得了实实在在的阶段性效果。第一，促进了园区企业的发展。比如说格瑞普公司，原来的电价均价是1元多，现在通过郴州电业局用电节能指导后，电价由1元多降到了8角左右；比如说炬神电子这个企业发展很快，来势很好。郴州电业局李藻湘局长、苏仙局彭召文局长、青春副局长亲自到炬神去调研，给炬神量身定做了供电优化方案，对炬神电子的快速扩张、用电质量的提升起到了很大作用。正是由于有郴州电业局和市直部门的大力支持，特别是深入开展“五心”服务进园区活动，2012年园区工业生产总产值达到314亿元，增长16%。第二，推动了项目建设。郴永大道是市委、市政府的一号项目，通过“五心”服务活动的开展，郴州电业局在市委市政府规定时间内圆满完成了搬迁任务，包括我们的中峰总部，充分说明了“五心”服务对推动项目建设的巨大作用。第三，进一步优化了园区的发展环境。通过“五心”服务进园区，我们电价这方面得到了一定的下降，从一定层面上减轻了我们企业的负担，促使了我们配套企业进园区。

“五心”服务进园区，全省也只有郴州电业局在做，那么这个就是我们最大的优势。要建立专门的对接机制，全面对接郴州电业局“五心”服务进园区活动。要组织所有与园区企业有关的人园的二级机构，专门开会研究学习、对照“五心”服务，结合本部门职责，制定自己的学习实践活动，真正使这个活动成为园区家喻户晓、人人皆知、人人受益的好活动，一个真正能助推园区发展的好措施。

提两点建议：1.围绕国家的发展战略，围绕党中央的大政方针推进活动。我觉得“五心”服务就是服务型国企很好的典型、很好的形式，要让我们电力成为宏观调控的一个重要手段，助推我们打造资源节约型、环境友好型园区的建设。2.围绕园区发展战略，推进这项活动。园区一直坚持以“两态促两型，以两型建两园”的战略方针，最终我们的目的就是实现“园区梦”。什么是“园区梦”呢？我认为就是两个：一个是挤进国家队，打造国家级高新区；一个就是在较短的时间内打造千亿园区。

深入开展“五心”服务进园区活动，就有以下几个事情值得我们去。第一，尽快实施我们东城区的电力规划。（下转A07版）

心、爱心、贴心”的“五心”电力服务进园区活动，致力于为园区企业客户构建起“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”的VIP集成服务体系。一是提法很新，“五心”提法充分诠释了国家电网公司“你用电、我用心”、“想客户所想，急客户所急”的优质服务理念。二是措施很实，“五心”服务包含了电网规划建设、安全讲座、故障抢修、电力宣传、上门服务等一系列实实在在的具体工作。三是反响很好，园区领导和企业客户都给予了很好的评价，群众满意度高。我之前和郴州电业局的同志聊天，他们谈到国家电网公司的企业精神是“努力超越，追求卓越”。服务永无止境，我相信郴州电业局的优质服务也没有终点，只有一个又一个新的起点。

2013年，市委、市政府将以“一化两城三创四大”为总纲，大力推进转方式、调结构、强基础、惠民生，促进经济持续快速发展和社会和谐稳定，推动郴州起飞。郴州的腾飞离不开电力这个“先行官”。为此，我想提三点期望。一是继续加快推进电网规划建设。二是持续提升供电优质服务水平。三是始终坚持强化管理确保安全。对供电企业来讲，安全是第一位