

能源强省三湘行系列报道之四十八

# 把服务做到老百姓心坎上

## ——国网浏阳市供电公司开展党的群众路线教育实践活动侧记

撰文 张坤 曾舸



电力员工在变电站凌晨检修。

从3月17日至8月17日,5个月的时间。在这5个月时间里,国网浏阳市供电公司经历了一场触及灵魂的精神洗礼,进行了一次抓铁有痕的作风锤炼。开门纳谏、边学边改……该公司不避重就轻、不遮遮掩掩,求真务实,立说立行立改,坚持把服务做到老百姓的心坎上。

### 下基层走一线 问计于民

广开门路纳谏言。对于国网浏阳市供电公司来说,基层一线是一个更大的课堂、一本更深刻的书,只有双脚踩着大地,融入基层,问计于民,才能真正接通地气、才能有的放矢,也才能和职工、和老百姓血脉相通,推动教育实践活动向纵深发展。

“你认为公司管理的哪些方面还有待改进?你认为在日常工作中存在的最大困难是什么?”3月25日,该公司负责人带队来到距浏阳城区68公里外的张坊供电所,向供电所

段、最快的速度进行整改,确保工作取得实效。

4月21日,第三次推进会召开……

然而,会议只是点缀和串场,真正的动作在田间地头、在老百姓看得见的地方、在员工感受得到的地方。

整改,对内对外双管齐下。

对内,“四风”改进很有必要。

拧紧思想“总开关”。结合“中国梦·国情”职工读书年活动,多次组织开展党员集中学习、自主学习,坚持把理论武装放在首要位置,提升党员干部政治理论水平,不断拧紧思想“总开关”。

改进会风文风。对日常会议进行梳理,严格控制会议数量、会期及规模,精简议程,简化布置,不开无实质性的会议,杜绝陪会现象。改进后,会议召开次数同比减少25%。

从严管控“四风”。加强干部员工队伍建设,全面改进工作作风,提高服务意识;深化项目、资金一体化管理,制定2014年度全面预算管理方案,强化计划和预算执行监督考核,增强严肃性和约束力;积极开展“文明餐桌”活动,通过张贴宣传画、服务员温馨提示等方式,大力倡导“文明、节俭、安全、健康”的消费理念和“光盘”行动;严格执行车辆管理制度,杜绝公车私用。

对外,把服务做到老百姓心坎上是重点。

完善业扩报装内部流转。简化业扩报装内部环节,梳理报装必备申请资料,以“服务告知绿卡”的方式向客户发放;建立业扩报装时限跟踪预警机制,统一农村低压业扩报装流程、时限、收费,建立业扩报装便民通道,开展特殊化服务、差异化服务、电话预约、主动上门服务,把“你用电,我用心”做实。

改进停电信息发布方式。为便于客户有效安排生产生活,做到停电信息让客户提前准确知晓,及时优化计划停电时限、停电信息对外发布等工作,建立停电信息发布方案;对周末报纸发行受限、计划停电信息更改受影响等现象,给予重点分析考虑,通过手机短信、浏阳网、浏阳论坛等平台,并结合数字电视邮件通知等方式进行进一步优化,做到停电信息第一时间告知。

做实“台区服务经理制”。印制台区服务经理名片36万张,由台区经理通过面对面的介绍将名片发放至每一客户手中,几个月来,每周95598服务热线和公司办公室都会收到客户转来的对台区经理真诚、规范、优质服务的称赞和表扬。

缩短停电时限。实施高低压联合抢修制度,结合新线路投运、计划检修、业扩改造等计划性10千伏线路停电工作,同步开展低压业扩、低压配电故障排查等工作,避免重复停电。完成过电压保护器安装135组,完成接地整治125台,实现了故障区域的快速判断和隔离。

建设坚强电网。为着力解决部分地区用电瓶颈和低压电压问题,该公司2014年农网改造项目投资4257万元,新建改

造24条10千伏线路,改造93个行政村,县城布点13个,共计新建改造10千伏线路148.802千米,新建改造配变201台共43450千伏安,新建改造低压线路152.16千米。

“改”是问题的解决,“优”是一种更加积极的态度。

健全服务网络。该公司与浏阳市邮政局携手,在城区范围内设立了邮政代收电费网点6个、邮政社区缴费网点16个;积极推广非现金缴费方式,建立“拉卡拉”自助刷卡缴费网点74个。同时联合农村合作银行,开拓农村多渠道缴费推广,5个月时间完成农村用户银行代扣协议签订突破13万份。

服务进企业。为真正将大客户差别服务落到实处,使“服务进企业”得到实效,该公司从大客户最关注的用电成本入手,专门针对电费构成有异常的大客户进行上门服务,分析客户用电情况,帮助进行合理生产排班,减少客户生产用电成本。5个月时间内,该公司对浏阳工业园、产业园两大园区7家大客户实施了上门服务,为客户降低了用电成本16万余元,赢得了各大企业的赞誉。

服务“零距离”。该公司成立了15支共产党员雷锋服务队分别深入城区及各个乡镇,深入各乡镇牲畜和蔬菜养殖联合社,广泛听取当地种植户对供电服务的诉求,积极为各联合社量身定制用电方案,提供用电技术指导,降低用电成本,同时还积极开展公益宣传、上门服务、关爱留守儿童等活动,切实为普通百姓细化服务。

### 履责任急抢修 雪中送炭

坚持做老百姓最“盼”的事、解群众最“难”的事,急群众最“急”的事,国网浏阳市供电公司始终用行动说话。

5月24日至5月25日,浏阳市大围山、张坊、大瑶、杨花、澄潭江、文家市等近20个乡镇遭受特大暴雨,而文家市镇、澄潭江镇遭遇五十年最强降雨,低压倒杆130余基,配变损坏14台,跌落保险、三相瓷瓶、山体滑坡等缺陷150余处。文家市供电所辖区内9条10千伏线路全部停电,在浏阳市大文公路大成村路段遭遇山体塌方,近两万立方土石方横亘在道路上,整条公路中断,抢修工作面临更大困难。更令人揪心的是,辖区内还有大大小小一百余个煤矿,如果4小时内不能恢复送电将存在进水倒矿的危险,后果不堪设想。该公司人员紧急集结抢修人员迅速赶到各故障点冒雨加班进行巡线抢修,许多村庄道路被大水淹没,抢修人员便踩着泥泞前进,趟着水巡线寻找故障,自始至终没有一位抢修人员喊累、叫苦。经过员工昼夜奋战,抗洪抢修恢复进展迅速,配网全面恢复供电。

这样的场景还有很多很多,无不都在诠释该公司践行教育实践活动的决心,彰显了浏电人的责任意识。

九层之台,起于垒土;千里之行,始于足下。国网浏阳市供电公司广大员工不断地接受着深刻的思想洗礼,并将思想洗礼付诸于实践,也正自觉而深入地践行群众路线这条党的生命线和根本工作路线。



国网长沙供电公司党委书记、副总经理周宗发(前右)在基层指导教育实践活动。

一线员工征求意见和建议。这是该公司“下基层 走一线”调研活动以及“破难题、推重点、夯基础”工作管理提升活动又一次的“面对面”现场交流。该公司领导班子还带队走进多家企业、社区、乡村,以诚恳的态度、宽阔的胸襟、畅通的渠道,听取群众、客户意见。

据统计,该公司利用发放意见信函、设立意见箱、召开座谈会等多种形式,共发放征求意见表1751份,收回意见表1640份,广泛征求了各乡镇办事处、政府相关职能部门、电力客户、职工群众、离退休职工的意见和建议182条。

### 应需求惠民生 知行合一

有问题就要改,立即改。国网浏阳市供电公司负责人这样强调。

这个“立即”没有任何迟延。

在征求意见结束后第二天,该公司便将征求到的意见和建议进行了全面梳理,组织召开专题研究讨论会逐一归类,逐一分析、落实。同时还确定每周一召开活动推进会,强推进、重落实。

4月7日,该公司召开整改工作第一次推进会议,要求全员按照常规性问题加大力度解决、遗留问题集中攻坚解决、新发现问题及时跟进解决的原则,及时制定整改措施,立行立改。对于暂时不具备条件的,给予答复,制定出改进计划和时间表,尽快给予解决。

4月14日,第二次推进会召开,要求各部室以最硬的手



工作人员走村串户向用电客户宣传安全用电知识。



服务队现场施工。