

聚焦“三农”

切实履行电力普遍服务责任

■ 本刊编辑部

党中央、国务院始终坚持把解决好“三农”问题作为社会民生工作的重中之重，中央1号文件连续13年聚焦“三农”。电力企业坚持服务党和国家工作大局，持续加大农村电网建设改造投入，切实履行电力普遍服务责任，取得显著成绩，为服务“三农”做出了重要贡献。

国家电网公司按照全面建成小康社会和建设社会主义新农村的总体要求，以服务新型城镇化、农业现代化和美丽乡村建设为主线，在中央及地方各级政府的政策扶持下，发挥好电网企业的功能定位。突出保障民生、保障供给，坚持城乡统筹，兼顾区域差异，加快建设供用互动性好、供电保障能力强、运行可靠性高、满足客户需求的“结构合理、技术先进、安全可靠、智能高效”的现代农村电网。

统一城乡电网规划，统筹推进城乡建设电力一体化和公共服务均等化。坚持电网规划与市政规划相统一，将农村配电网规划纳入城乡发展规划和土地利用规划，合理布局供电设施及供电服务设施。落实公司《2015—2020年配电网滚动规划》等成果，统筹城乡各级电网协调发展。结合城镇与农村供电及客户对服务保障的不同需求，按照国家能源局《农村电网改造升级技术原则》和公司《配电网规划设计技术导则》等标准规范，坚持统一性，兼顾差异性，制订设备选型和供电服务模式，提升供电能力。

同时，国家电网公司稳妥开展农业生产配套供电设施建设改造，服务现代农业发展。服务现代农业发展，根据各地区农业生产特点，因地制宜，对粮食主产区农田节水灌溉、农村经济作物和农副产品加工、畜禽水产养殖等供电设施进行改造，促进现代农业发展，满足现代农业对电力的需求。在公用变台的容量配置上，考虑农副产品加工动力用电需要。倡导村企协作，引导在配电变台附近建设农副产品集中加工场所。

围绕国家推动能源生产和消费革命，国家电网公司积极推进清洁能源替代和电能替代，转变城乡用能方式，提高能源利用效率，服务新型城镇化发展。在政策支持下，开展农业生产配套动力的“机改电”，提高农村的电气化水平，扩大电力能源在农产品深加工领域的消费比重，推动城乡用能方式转变。

南方电网公司认真贯彻中央关于支农惠农的一系列部署，积极采取多项措施服务“三农”，全力确保春耕生产用电需求。精心安排电网运行方式，合理安排停电时间及检修计划，保证农业灌溉可靠供电；提高95598服务热线响应速度，及时组织电力抢修和维护，帮助农户解决农业生产用电难题。结合往年春耕、春灌用电情况，组织人员对农村地区以及种子、肥料、农药、农膜等生产企业的供电线路及设备进行检查，重点对春耕、春灌用电设备进行消缺，确保农业生产用电安全。开辟春耕用电报装“绿色通道”，优先办理涉及调水、抽水、饮水和农田水利基础建设等用电业务，重点做好集中连片扶贫区域的春耕春灌保供电情况。在各地组织成立春耕服务队到农村地区进行走访，及时收集各区域春耕安排和用电需求，确保春耕服务落实到位。加大农村安全用电宣传，并提供安全用电技术指导及咨询服务。

由于城乡差距、农村供电服务特性等原因，农村配电网需要随着经济社会发展持续加强和完善。电力企业奋力前行，沿着既定的农电工作方向和思路扎实推动农电各项工作不断进步，为县域经济社会发展和国家新型城镇化、农业现代化等战略落地提供更加安全可靠的电力供应和优质服务。■



农电管理

RURAL POWER MANAGEMENT

NO.05 2016 总第246期 (1993年创刊) <http://www.chinarein.com>

目次

CONTENTS

刊名题字

韩玉英

主管

中国科学技术协会

主办

中国电机工程学会

编辑出版

北京国宇出版有限公司

连续出版物号

ISSN 1672-2450

出版日期

每月10日

地址

北京市南蜂窝路5号

邮编

100055

网址

<http://www.chinarein.com>

编委会名誉主任委员 郑宝森

编委会主任委员 谢明亮

编委会副主任委员 陈小良 (常务)

编委会委员

刘敏

唐屹峰

王立地

王江

付启刚

史景坚

龙洲

乔君

朱成

张江日

李青

李涛

汪发明

阿斯卡尔·阿合买提

肖文明

陈红军

陈振宇

岳梦华

罗基庆

范继臣

郑满光

祝林生

胡宝玉

赵仰东

钟羽良

钱玉春

黄中

嵇立

董新

谢宇明

蔡冠中

戴广钰

总编

王江

主编

盛万兴

编辑

段佳怡

美编

田旭彪

ndgl@csre.org.cn

邮箱

投稿

<http://ndgl.cbpt.cnki.net>

QQ交流群

56284908

编辑部

010-63123093/5

学会部

010-63123138

发行部

010-63123085/6/7

广告部

010-63123041/3

广告代理

北京卓越北广广告有限公司

电话

010-56029056 67616986

广告经营许可证号

京西工商广字第8205号

印刷

北京盛通印刷股份有限公司

户名

北京国宇出版有限公司

开户行

工行北京会城门支行

账号

0200 0414 0920 1503 351

定价 8.00元

全年定价 96.00元

封面文章

优质服务 共谋发展

9 电力先行促发展 用心服务暖民生

——国网山东枣庄供电公司行评“五连冠”的启示

鞠同心

11 转变观念 提升服务品牌

——国网山西黎城县供电公司农村供电特色服务侧记

路竹青

13 电力服务来助力 企业发展有活力

——陕西地电眉县供电分公司服务县域中小企业发展工作侧记

杨春

15 为了让客户更满意

——国网河北柏乡县供电公司“四入手”提升服务水平

郑战军

刊首语

1 聚焦“三农” 切实履行电力普遍服务责任

本刊编辑部

关注

17 东风助力好扬帆

徐基光

19 织好配电这张“网”

——国网河南祥符供电公司大力提升配网管理水平纪实

苑景波 张锋

21 全面社会责任管理体系建设的新探索

董刚 汪阳 俞涛 顾曦华

调查

23 甘肃省新上划县供电企业管理提升的探索与实践

常俊祥 李竣业

27 “三结合”夯实农村安全用电基石

——贵州电网凯里供电局着力提升农村安全用电管理水平

陈举

管理

30 提高古村落农网改造升级的和谐度

余伟

32 青年员工如何做好基层站所长

常诚

34 “八步”工作法确保农配线路巡视安全

张远镇 张传坤

36 构建基于“以客户为导向” 供电服务新机制的实践与探索

崔爱国

38 “三库两室一厅”建设推进供电所管理提升

潘倩姿 陈卫



P8 封面文章

优质服务 共谋发展

优质服务是供电企业永恒的主题。供电企业以客户为中心，坚持服务至上，始于客户需求、终于客户满意，积极推进优质服务规范化、常态化和人性化，为客户提供安全可靠的电力供应和真诚规范的服务，持续为客户创造价值。确保客户用电安全可靠，努力实现供电服务规范高效，积极推动供电服务智能互动，铸造一流的供电服务品质。

.....

- 40 作业计划的闭环管理
- 41 深化审计监督 推进供电企业依法治企
- 42 电力市场营销策略探讨
- 43 营配贯通数据质量提升实践分析
- 46 农村低压电网安全管理水平提升

钱积宏 侯荣军 张慧林
 凌海涛
 羊位联
 何 潇
 霍宇波

文化

- 47 以文化之香 满企业之园
 ——国网河南南乐县公司创建“企业文化示范点”侧记

张丽娜 郑腾飞

法治

- 49 违规建房隐患多 尽早维权保安全

杨 勇 解志新

访谈

- 51 落实社会责任 服务地域发展
 ——访国网江西莲花县供电公司经理郭文峰
- 53 思政引领营造新风气 协同联动提升软实力
 ——国网江西莲花县供电公司提升软实力促发展

余 潞 贺丽琼
 贺丽琼 肖志强 余 潞

供电所

- 56 供电所职工小家建设与管理
- 58 应山所：光明使者 满意服务
- 60 颜单所：借力“新媒体” 释放“新魅力”

汪 毅 刘修理
 程小玲 杨雪萍
 肖 兵

人物

- 63 孙燕飞：播撒爱心 传递温暖
- 65 任勇：农电安全的“防火墙”

李 伟 付慧媛
 谢疏涛 韩长春

家园

- 67 给三弟的一封信
- 68 桃花朵朵
- 69 喜欢鲁迅 爱上梁实秋
- 70 薄刀峰，清凉秀美扑面来
- 71 炒青的味道
- 72 不仅仅是目送
 ——读龙应台《目送》有感

胡月强
 何 曾
 姜彦春
 廖志文
 陈建国
 庞利鹏

《农村电气化》2016年第05期要目

低压用户供电可靠性管理系统
张 伟，康文韬

基于“网格化”的农村智能配电网规划
鲍雪平，沈文良，俞 伟，陈 运，石士非

大截面导线耐张线夹反向压接施工方法
徐 安，张剑飞

泄漏电流检测技术在MOA状态诊断上的应用
邝文明，赵 伟，李 浩

电力安装中节能和安全施工技术控制要点
刘红梅

110 kV变电站跨地区线路跳闸分析
安新宁，张景杰，吕璐璐，柳 敏

110 kV变电站高压侧套管末屏绝缘电阻低缺陷
 原因分析.....苏冬和

电力负荷智能平衡分配.....肖异瑶

电网全方位监控技术
朱伟峰，张 建，李 铁，王忠辉

智能环网柜便携式巡检系统
崔金栋，郑 鹤，胡小琴

风电运行特性的实证统计分析
张 军，朱 博

Rural Electrification

本刊声明：本刊发表文章不收取任何费用，一切收费行为均非国宇出版公司所为；本刊已许可农村电气化网以及中国知网及其系列数据库产品以数字化方式汇编、发行、网络传播本刊全文；国宇出版公司向作者支付的稿酬已包含上述著作权使用费；本刊文章配图，除署名外，均为作者提供；作者向本刊提交文章发表的行为即视为同意上述声明；未经同意，本刊辑录之文章和插图，不得转载或再编辑成书出版。

要
闻

编辑：段佳怡 jiayi@csre.org.cn

中国电机工程学会首次期刊工作会议在京召开

本刊讯 2016年4月20日，中国电机工程学会在北京召开了首次期刊工作会议。中国电机工程学会理事长郑宝森、中国科协学会学术部副部长刘兴平出席会议并讲话。中国电机工程学会副理事长兼秘书长谢明亮在会上作期刊工作报告。中国科学院院士、学会英文刊主编周孝信出席会议并发言。会议由学会副秘书长陈小良主持。

郑宝森在讲话中强调，加强科技期刊编辑出版工作是学会的重要强会战略，要高度重视，科学规划，坚持正确的办刊理念，大力提高办刊质量，积极跟踪行业重大热点问题、重大科研课题、重要科研团队，主动为行业、为人才、为创新做好服务，集全学会之力共同推进学会期刊发展。他指出，学会首次召开期刊工作会议的主要目的是进一步提升学会办刊水平和期刊质量，跟上世界科技期刊发展的潮流，更好地支撑建设国内一流、国际知名科技社团的目标，更好地服务我国电力行业的科技创新和技术进步。

刘兴平在讲话中充分肯定了学会期刊工作所取得的成绩，并强调，目前国家对科技期刊的发展给予了高度重视，中国电机工程学会要抢抓机遇，从“战略、评议、团队、技术”四个方面入手，放眼长远，紧跟当今世界最新的科技期刊发展趋势。他还表示，“十三五”期间，中国科协将加强对期刊发展政策的扶持，采取有效措施积极推动科技期刊的长远发展。

谢明亮在会上作了题为《顺应趋势，创新模式，打造电力行业一流科技期刊集群》的工作报告。报告总结回顾了学会期刊工作，分析了当前学会期刊发展面临的形势和任务，对学会下一阶段工作进行了总体部署。报告提出，学会期刊要在“集群化、精品化、国际化、数字化”总体发展思路的指引下，重点做好六个方面工作：探索健全学术评价体系；推进学会出版工作集群化发展；努力提升刊物质量；提高期刊国际化水平；推进期刊数字化建设；提高期刊经营效率。

会议安排了6个专题交流报告。《中国电机工程学报》、北京国宇出版有限公司、英文刊《中国电机工程学会能源与电力系统学报》和《中国电力》作为学会主办刊物的代表，分别围绕“提升学术期刊质量”“农电两刊改制经验及成效”“提升期刊国际影响力的思路与实践”及“期刊的



选题与组稿”展开交流。汤森路透知识产权与科技中国区客户经理杨续作了题为《Web of Science与期刊遴选》的报告；中国科技信息研究所副研究员马峥围绕“科技期刊评价与质量建设”作交流报告。两份报告对SCI和核心期刊的评选标准及评选过程进行了认真解读。

在交流讨论环节，周孝信院士就学会英文刊的定位、国际影响力及未来发展发表了观点。中国电科院副院长王继业代表《中国电机工程学报》和学会英文刊的承办单位表示将继续加大人力、物力投入，进一步支持做好期刊工作。编辑工作委员会副主任委员，各位专家、编委围绕“提高科技期刊质量”“吸引优秀稿源”“创新科技期刊论文评价体系”“推进期刊数字化”积极发言，为学会的期刊工作提出了宝贵的意见和建议。

陈小良在总结讲话中就做好当前学会期刊工作提出了六项具体要求：一是认真学习会议文件，落实会议精神；二是做好学会期刊出版工作五年规划的修订工作；三是全面启动电力科技期刊论文评价体系研究工作；四是做好重点新刊的筹办工作；五是做好CSEE数字化图书馆和学会期刊微信群建设和运营工作；六是做好中国电机工程学会系列图书和出版物的策划与组织编制工作。

学会编辑工作委员会副主任委员、部分委员，学会、专委会主办及联合主办期刊的主编、副主编、部分编委，以及学会有关部门的负责人共计60余人参加会议。



国家电网公司召开大面积停电事件应急预案宣贯会议

5月4日,《国家电网公司大面积停电事件应急预案》宣贯电视电话会议在京召开。公司副总经理、党组成员栾军参加会议并讲话。

会议强调,公司各单位要按照“学习宣贯、修订预案、完善体系、组织演练”的总要求,扎实做好预案贯彻落实工作,要进一步推进各级单位预案修订演练,配合同级政府预案修订工作,同步修订本单位预案,结合安全生产月及迎峰度夏工作,做好区域、省、重点城市大面积停电事件应急预案演练。同时,公司各单位要通过建设坚强智能电网提升电网抵御各类事故灾难的能力,加强电网运行调控管理、网络信息安全管控及电网“黑启动”能力建设。公司将进一步强化电网运行风险预警管控,强化风险分析评估,“全面评估、先降后控”,及时准确发布预警;预警发布后,各级单位、各专业协调联动,确保过程管控措施到位;重要风险及时报告,针对各级风险预警,逐级开展督导检查。

会议要求,公司各单位要进一步落实预案响应措施要求,强化应急保障能力。在落实预案响应措施方面,各单位要落实全过程管理要求,明确电网故障应急抢修重点,防范次生灾害,做好公司预案与相关预案的衔接;在强化应急保障能力方面,要坚持把应急体系和机制建设作为电网安全的基础工作,加强应急队伍建设,加强应急物资装备管理,强化应急技术支持。

来源:国家电网公司

“十三五”投1300亿 南方电网升级农网

“十三五”期间,南方电网公司将加大农网改造升级投资力度,投资超过1300亿元,建设安全可靠、结构合理、适度超前的农村配电网。其中2016—2017年两年完成小城镇、中心村农网改造升级投资270亿元、机井通电投资9亿元;2016年力争完成全部小城镇、中心村改造升级和机井通电项目的投资50%以上。

来源:《人民日报》

国网安徽电力推进新一轮农网改造升级

4月15日,国网安徽省电力公司正在加紧推进中心村电网改造升级和机井通电工程可研工作。

根据规划,到2017年年底,国网安徽电力将完成约9700个中心村农网改造升级工作,涉及农村居民1000余万人;估算总投资50.4亿元,涉及16家地市供电公司的72家县(区)供电公司;2017年新增通电机井约16.9万个,涉及阜阳、亳州、淮北、宿州、淮南和蚌埠市的20个县约3300个村,估算总投资16.8亿元。

来源:国网安徽省电力公司

国网北京电力实施安全准入积分制

近日,国网北京市电力公司修订了安全双准入管理规定,创新实施了安全准入积分制。

国网北京电力在各类生产作业现场实施安全双准入管理,全面加强了对生产作业现场违章情况的监督检查,并将违章情况达到一定严重程度企业和人员纳入“负面清单”“重点关注清单”。推出安全准入积分制,对相关施工企业设定每年的安全基础积分,对收到违章通知单的企业以及发生安全组织措施、安全技术措施落实不到位等违章情况的企业,视违章严重程度扣减相应分数。年度累计扣分达到6分,列入“负面清单”;年度累计扣分达到4分,列入“重点关注清单”。

来源:国网北京市电力公司

国网西藏电力启动新一轮农网改造升级工程

4月13日,国网西藏电力有限公司召开了新一轮农网改造升级工程启动会,安排部署2016—2017年西藏自治区小城镇和中心村农网改造升级任务,标志着西藏地区新一轮农网改造升级工程正式启动。

根据规划,到2020年,西藏主网将进一步延伸到自治区74个县的主要乡镇,覆盖全区97%人口,显著提升县域电网供电能力和服务水平,基本满足全面建设小康社会对农村电力的需求。

来源:国网西藏电力有限公司

国网安徽天长供电公司构建党员教育“五讲”新模式

国网安徽天长供电公司顺应发展新形势和党员队伍新需求，着力探索构建党员“五讲”教育新载体，即“书记讲党课”，把握党建引领主基调；“专家讲理论”，掌握思想建党主导权；“党员讲党性”，打造党性教育主阵地；“先进讲事迹”，引导争先创优主旋律；“干部讲感悟”，拓展交流沟通主渠道。

通过党员“五讲”教育，天长供电公司进一步强化了以“党组抓党建”的主体责任体系、以“支部为支点”的教学布局、以“先进带后进”的宣讲模式和以“传统加网络”的传播渠道，推进党员教育进入新常态。

国网安徽天长市供电公司 陈建国 宣金祥

国网河北赵县供电公司强化春季安全管理

赵县供电公司安全日活动规范化、制度化，利用每周五的安全日活动，强化现场安全管理、作业安全监护，要求作业人员严格落实安全组织、技术措施，做好技术交底、安全交底，确保每一位作业人员对作业现场的程序、危险源和风险预控措施清楚、明白。

安全日活动中，该公司还开展了“讲述我的一次不安全经历”活动，组织基层生产班组成员结合自身岗位实际，查找本人在工作中的习惯性违章行为，充分认识其中潜在的隐患，制定有针对性、可靠性强的防范措施。

国网河北赵县供电公司 侯西果

国网青海海东供电公司投资1.5659亿元开展扶贫工作

国网青海海东供电公司2016年将投资1.5659亿元用于扶贫项目，计划改造贫困村、中心村83个，解决农村负荷高速增长带来的用电问题，保障客户生产、生活用电。

2016年，海东供电公司投资5.3976亿元升级配电网，进一步改善和提高扶贫村的供电质量，充实农村公共服务基础设施建设，解决电网局部过载和“卡脖子”“低电压”等突出问题，为农业排灌、服务农业生产及后续产业的发展提供充足的电力能源供应。

国网青海海东供电公司 解安瑞

国网辽宁锦州供电公司研制出闭锁式绝缘操作杆

由于传统绝缘杆设计局限，容易造成10 kV倒闸操作时过长、高压隔离开关操作时脱钩。更严重的是，由于传统的绝缘杆顶端没有固定一次跌落式和二次倒闸的功能，因此极易造成跌落式和刀闸脱落。锦州供电公司太和分公司配电运检班班长带领配电创新工作室人员，经过多次反复试验后，研制成功闭锁式绝缘操作杆。目前，该成果已经运用在春检现场。

国网辽宁锦州供电公司 蔡妍

国网安徽涡阳县供电公司：农网改造升级 保障春耕生产用电



为确保农民朋友春耕、春灌等农业生产用电安全，国网安徽涡阳县供电公司组织工程技术人员对辖区内供电线路、设备进行全面检修维护，升级改造，提升设备安全性能，全力保障群众春耕春灌用电安全。

国网安徽涡阳县供电公司 姜延旭

贵州电网遵义供电局使用新成果验表只需10 min

近日，遵义供电局计量中心工作人员经过5年时间，研发出电能表自助比对终端。据介绍，使用这种终端机客户可自助操作验表，验表时间只需10 min，并且电能表的接线、运行等均在可视范围内进行，提高了计量“透明度”。同时，客户能在终端机上读取最近12个月所产生的电量，对使用的电量进行分析判断。

目前，该终端已向国家申请实用新型专利，并得到受理。

贵州电网遵义供电局 秦冰凌



安全督查就是要“找碴”

找碴“常常会被人们认为是无事生非、不团结、不友好的行为，但是，它在安全生产中却是一剂良药，对作为高危行业的电力企业的健康发展有着独特的功效。有人说：安全是“1”，其余的都是“1”后边的“0”，一旦失去了“1”，后边的“0”也就毫无意义。从这个意义上说，安全检查，就是要“找碴”。

安全工作难免会存在这样那样的问题和一些薄弱环节，关键在于对待问题持什么样的态度，是掩饰、诡辩、回避、推卸，还是正视、反思，以积极的态度克服、纠正、弥补、整改。不同的态度，其结果大相径庭。最近，笔者在报上读到这样一条消息：一个基层队在全队开展安全工作“找碴”活动。要求每个班组的员工重点对交接班前进行安全工作“找碴”，对生产现场相互找毛病，相互揭短。结果，该队自查安全隐患条数增多了，现场安全隐患整改率提高了，安监、质量督查部门查出的安全隐患却减少了，安全事故降低了，员工收入增加了。

《左传》有云：“居安思危，思则有备，有备无患”。我们应该正确对待安全检查中的“找碴”，对安全工作，始终要有“如临深渊、如履薄冰”的敬畏之心，对检查出来的隐患和问题，千万不可理解为是在“鸡蛋里面挑骨头”，不是“挑刺”，更不是“找碴”，而是关心、爱护和帮助，是变事后查处为事前预防，是帮助你防微杜渐，及时发现和消除安全隐患。而我们的安全管理者也只有找出安全生产中的隐患，才能保证员工人身安全和企业的正常运转。如果管理者看到“三违”现象只是轻描淡写地说说，而不采取有效措施，那是可怕的一团和气，是后患无穷的伪安全。上级领导和安全管理人员要常下去“找碴”，同时我们还应该鼓励员工相互“找碴”，哪怕是吹毛求疵也没什么不好，今天的斤斤计较为的是明天的安全。

国网河南禹州市供电公司 张金堂 郭 晗 张 浩



一句话新闻

3月30—31日，以“全球能源互联网——以清洁和绿色方式满足全球电力需求”为主题的2016年全球能源互联网大会在北京隆重举行，这是世界范围内推动全球能源互联网创新发展的首次盛会。

4月14日，南方电网公司在广西来宾召开2016年扶贫工作现场交流会。电网公司有关人员及驻村第一书记、驻村干部交流分享了扶贫工作经验。

近日，美国专利商标局文件授予国网湖北电科院发明的“基于定时变量的实时测量设备的时间同步能力检测方法”美国发明专利权。

国网新疆电力公司8项成果获2015年自治区科技进步奖，年度获奖数量创新疆电力历史最高纪录。

3月31日，河南省首座新一代智能变电站——220 kV皓月变电站一次试运行成功，这对河南电网智能化建设和发展具有重要意义。

4月13日，由湖南电力检修公司组织实施的三大特高压直流年度检修顺利完成，该公司在此次检修期间成功投运世界上首批特高压线路避雷器，全面构建起特高压防灾体系。

4月18日，江苏电力交易中心有限公司成立大会暨揭牌仪式在南京举行，这是华东地区首家成立的电力交易中心，也是全国首个大型省级受端电网交易中心。

编辑：闫隆斌 longbin@csre.org.cn



为全国第三届智力运动会保电

优质服务 共谋发展

优质服务是供电企业永恒的主题。供电企业以客户为中心，坚持服务至上，始于客户需求、终于客户满意，积极推进优质服务规范化、常态化和人性化，为客户提供安全可靠的电力供应和真诚规范的服务，持续为客户创造价值。确保客户用电安全可靠，努力实现供电服务规范高效，积极推动供电服务智能互动，铸造一流的供电服务品质。

电力先行促发展 用心服务暖民生

——国网山东枣庄供电公司行评“五连冠”的启示

■ 国网山东枣庄供电公司 鞠同心

在2015年度全市100个参评部门（单位）中脱颖而出，夺得综合、公共服务类“双第一”，这对国网山东枣庄供电公司来说，已是连续第5次。这在枣庄市所有企事业单位中尚属首家，被誉为全市行风建设的排头兵。

“主动服务地方经济社会发展，主动登门服务客户问需解难，主动牵手民生扶贫济困。”枣庄供电公司总经理张爱祥表示，作为中央企业，他们主动置身当地经济社会发展大局，履责奉献，用心服务，情注公益，切实做到了让政府放心，让群众满意，有力彰显了国家电网公司品牌形象。

主动服务地方经济社会发展

电是国民经济的基础产业，更是现代社会运转的强大动力，只有紧紧围绕地方党委政府重大决策和发展战略，置身地方经济社会发展中，才能同步以至超前性规划发展电力。正是基于这种认识，枣庄供电公司总是第一时间贯彻市委市政府出台的战略决策，第一时间落实全市重大政治经贸活动保电部署，第一时间服务全市重点工程落地用电。

当煤化工产业集群发展战略启动时，枣庄供电公司在木石镇、官桥镇先后规划上马220 kV墨家和220 kV奚仲两座大型枢纽变电站，为全市煤化

工产业集群化发展构建了坚强的“双电源”格局。值得一提的是，奚仲变电站从开工到建成只用了176天，一跃成为全省当年在建同类容量变电站中面积最大、工期最短的工程。

当台儿庄古城重建的大幕拉开时，枣庄供电公司紧急调整电网规划，提前3年上马220 kV叶庄变电站，同步扩建110 kV台东变电站，异地重建110 kV林桥变电站，全面升级台儿庄电网主网。公司还高规格实施“电缆下地”工程，让整个古城看不见一棵线杆、一根电缆，打造了古城重建的“隐形电网”样本，成为古城旅游的最大看点。

2016年以来，枣庄供电公司紧紧围绕推进全市转型升级和经济文化融合发展高地的战略部署，全面启动“十三五”电网规划建设，将建成投运1000 kV特高压山亭站和500 kV峯城站，新建和扩建220 kV变电站10座，全力构建以特高压为依托、500 kV南北互供、220 kV“三纵三横”的坚强主网架，为全市经济社会发展提供更加强健的电力保障。

主动登门服务客户问需解难

供电属于社会公用型行业，是每个用电客户离不了的行业，枣庄供电公司认为，只有紧紧抓住客户关注的

难点、焦点不放，主动登门走访，才能切实构建起客户导向型“大服务”机制。

改变传统坐等客户上门的服务模式，公司把“客户导向”作为推动全年工作开展的主要指数，常态化开展客户经理入户行动，走访六类重点客户82万户，发放征求意见卡1.5万余张，帮助客户解决用电问题1800余处。

密切跟踪全市100项重点项目和100件惠民实事，加强与地方政府和重点工程项目主管部门的工作联络，超前跟踪全市重点工程项目建设动态，为市文体中心、滕州联想昊达化工、薛城潍焦集团百亿产业园等项目科学制定方案，优化电网规划，加快电网配套工程建设与改造，共为客户节约投资2200多万元。

在全市设置“网格化”抢修布点62个，推行一个报修、一张工单、一支队伍、一次到达、一次解决问题“五个一”标准化抢修，全市平均抢修时长48 min。积极推广新型交费方式，在全市增设2891个交费点，城乡实现了“十分钟交费圈”。61个供电营业厅全部实现低压居民客户申请用电免填单、业扩报装申请“一证受理”，报装接电时限缩短至48 h。2015年4月，国家下调工商业和农业生产用

电价格，枣庄市15.6万工商业客户享受到此项政策，全年累计减少电费支出1.02亿元。2016年元旦起，国家再次下调电价，枣庄市大工业和一般工商业电价分别降低1.72分/kWh和3.49分/kWh，预计2016年全年将为客户减少1.64亿元电费支出。

持续提升城乡居民用电质量，“十二五”以来投资27亿元，大力实施配电网改造升级和“村村强网”工程，至今累计改造用电村1274个，占全市行政村总量的58%。586条10 kV配电路在全省率先实现了智能化、减少客户停电33.3万时户。实现连续5年春节“零停电”，全口径户均容量提升至2.24 kVA，位居全省第一。

公司认真落实全市大气污染综合治理实施方案，对分布式电源并网开通绿色通道，从受理并网申请到答复接入系统方案平均时限仅为5个工作日，提速75%。公司还为并网客户免费提供关口计量表和发电量计量用电能表，为自然人分布式光伏发电项目提供项目备案服务，为列入国家可再生能源补助目录的分布式电源项目提供

补助电量和补助资金结算服务。

“始终把改进行业作风作为优化全市发展环境的重要抓手，在不断提升供电服务水平的基础上，坚持外举内查，对客户投诉的问题，做到‘四不放过’。”枣庄供电公司纪委书记苗兆明介绍说，公司始终坚持不查明原因不放过、不落实责任不放过、不考核整改不放过、不答复客户不放过，严格监督管理，规范服务行为，赢得了广大客户满意。

主动牵手民生扶贫济困

供电输送光明，同步传递文明。心系民生，情暖万家，积极参与抢险救灾、扶贫济困、助教助学等各类社会公益事业，是公司义不容辞的社会责任，更是彰显国家电网公司品牌的最佳实践。

家住鲁南丘陵深处黑峪村的大伟（化名），是跟随爷爷奶奶长大的留守儿童，也是自幼遭遇同龄孩子欺负取笑的对象。可自从碰上枣庄供电公司“红石榴”计划志愿者，大伟开始认真听讲，做作业，语文成绩从不及

格快速突破到70分，成为学校变化最大的孩子。

大伟只是枣庄供电“红石榴”计划帮扶的812名留守儿童中的一个。该计划延续了公司坚持了16年时间的“代理妈妈”活动，由帮扶孤残儿童拓展为留守儿童，借助石榴花红火、石榴多籽的寓意，以志愿服务为主导，以校企联手为依托，发动广大干部员工、社会各界关注朵朵“石榴花”，呵护颗颗“石榴籽”。截至2016年3月底，公司共涌现出志愿者535名，资助留守儿童812名，建成17所“关爱留守儿童快乐成长活动站”，开展关爱活动150余次。特别是寒暑假期间开展的各类活动，让孩子们开阔视野，培养兴趣，感受到了缺失的家庭温情。“红石榴”计划引起社会各界广泛赞誉，中国社科院专程前来进行课题立项调研。

如果说“红石榴”计划撑起了困难孩子们的一片天，由枣庄供电公司齐村客户服务分中心营业厅28名姑娘组成的“彩虹天使”则给特困人群送去了欢笑和希望。“彩虹天使”团队担负着枣庄老城区5万多户电力客户的电费收取、业扩报装、用电咨询等业务，常年坚持每月11日为老弱病残等特困户提供上门服务，被授予全国用户满意服务明星班组等称号。

枣庄供电公司还在全市组建7支彩虹共产党员服务队，常年进社区、进农村、进企业、进学校、进医院，做到有难必帮，有求必应，累计开展便民服务6680余次。

在今后的工作中，枣庄供电公司决心以更高的标准、更大的力度、更实的作风，加快建设坚强智能电网，不断提升供电服务水平，为全市经济快速发展、民生福祉改善提供坚强保障。■



营业厅开展为新生上电客户送鲜花活动

转变观念 提升服务品牌

——国网山西黎城县供电公司农村供电特色服务侧记

■ 国网山西黎城县供电公司 路竹青

近年来，国网山西黎城县供电公司始终把服务“三农”作为重要工作来抓，大力弘扬“努力超越、追求卓越”的国家电网公司企业精神，深化推进农村用电安全强基固本工程，扎实开展农村供电特色服务工作，不断改进工作作风，提升服务水平。在谋求社会和谐发展中，广大员工不仅捧出了自己的真诚，也用实际行动履行了一个国家电网人的职责。供电企业连续几年取得行风评议先进单位等荣誉称号，并受到当地政府、企业及群众的肯定和好评。

找准定位 突出重点

随着农村经济的快速发展，电力体制改革的不断深入，用户对电力服务提出了更高的要求，特别是那些孤寡老人、残疾人、留守儿童等弱势群体，以及机关、医院、学校、农村季节性用电等重要客户，普遍存在供电部门服务不能满足客户需求的现象，并且是引起投诉的主要原因。针对这种情况，黎城县供电公司找准定位、突出重点，首先从弱势群体分析，他们经济条件差、自我生存能力弱，如果像服务普通客户一样对待他们，就很难满足其用电服务需要。比如，更换自家的开关、灯口、灯泡等工作，

对于正常人来说是最简单不过的，但是，对于他们来说，不是自身残疾、就是病魔缠身，必须通过其他人帮助才能完成这些工作，才能恢复用电。对于机关、医院、学校、农村季节性用电等重要客户，由于其用电性质的重要性，中断供电将造成政治影响、人身生命安全、农民的经济损失等。为了向这些客户提供个性化特色服务，真正把“一流服务”落到实处，黎城县供电公司要求供电所根据辖区内孤寡老人、残疾人、留守老人等弱势群体及重要用户的具体情况，开辟用电服务绿色通道，建立《供电特殊服务对象档案》，确定走访服务对象，同时还制定了工作流程图、网络图，做到责任到人。供电所还根据客户的不同情况进行后续服务，不断提升服务内涵，当客户用电出现问题，可以在第一时间得到帮助，并提供无偿上门服务。

制定对策 “用心”服务

服务无止境，要想把服务搞好，就必须用心来做。黎城县供电公司在优质服务工作中以服务机制建设为主线，构建完善的服务运行体系，实施精细化服务，用心去解决不同类型客户的用电疑难，创新开展心连心到

户、抢修到户到灯头、绿色电力进万家、电力文化下乡等多种特色服务活动，实现了服务的规范性和人性化。

在服务形式上，根据不同的用电类型采取实效性措施。供电所员工利用每月巡视设备期间，主动到特殊服务对象家中访问，检查用户用电设施情况，处理设备存在隐患，进行无偿上门服务。月底供电所再组织有关人员进行回访做好后续服务工作，从回访结果中认真总结经验，分析工作中存在的问题及不足，并提出改进意见，从而提升服务质量。

加强供电所值班管理，接到用户报修电话后，值班负责人迅速组织人员，主动上门服务，解决用户用电难的问题。2015年黎城县供电公司在开展特殊对象特色供电服务活动中，为全县158户留守老人、82位残疾人、156户困难户提供了特色服务，确保了这些特殊群体的安全用电。

开展农村季节性用电特色服务活动，把供电优质服务送到田间地头。在农业生产繁忙时期，为保证广大农村群众在农忙中用上安全、可靠的电能，黎城县供电公司提早制定农忙期间保电预案，积极与当地农业部门进行沟通，紧密配合农忙期间各项重点任务，超前做好供电服务，开辟用电

服务绿色通道，切实满足农业生产用电需求。供电所人员还在农忙季节深入田间地头，向用户讲解安全用电知识，帮助农民解决用电过程中的疑难问题。技术人员每到一处都认真地指导农民正确使用各种农机用电设备，并对剩余电流动作保护器进行排查，确保了农民季节性安全可靠用电。

积极开展农村“留守家庭”安全用电服务工作。当前农村外出务工人员不断增多，老人和孩子留守家中，供电所针对他们生活用电中常见的家用电器故障和室内布线不规范问题，特别是对线路老化、废旧家用电器使用不安全用电现象进行现场检测和示范，帮助他们整改线路，规范家用电器使用方法，保证了他们的安全用电。供电所还通过开展“留守家庭”用电宣传活动，讲解安全用电自我保护常识，使留守老人和孩子能够安全用电。

转变观念 提升服务品牌

转变观念的目的，就是为了提升服务质量，拓展农村市场，履行电力企业责任。提高员工自觉为客户服务的意识，行动上一切从客户的需要出

发，把“服务更周到、客户更满意”作为服务理念，把为客户提供安全、可靠、经济的电力作为电力员工的使命，把为客户提供快捷、方便、高效的服务作为优质服务的准则。转变观念的具体表现，就是让电力员工正确处理服务与经营的关系，改变以前认为“经营有效益，是硬指标；服务没有效益，是软指标”的片面认识，解决重经营、轻服务的片面做法，形成经营与服务互相促进、一体化发展的良性循环运营机制。

为了使电力员工尽快转变观念，提升服务品牌，黎城县供电公司不断开展职业道德教育培训，让供电员工树立特有的职业责任感，自觉遵守职业纪律，讲究职业风貌，最终使服务理念变成职业的道德准则，引导电力员工不断提高供电服务质量，向用户提供更优质的服务。

2016年2月3日21时左右，一阵急促的电话铃声，打破了黄崖洞供电所的宁静，刚准备歇息的值班负责人王森荣的心又悬了起来，原以为是周末，又临近年关，应该没有什么任务，但听到电话声响后，知道又有抢修工作了……电话是下赤峪台区张某

打来的，说：“家中停电了，知道天气不好，不想麻烦你们，但自己又解决不了。只得请你们来一趟帮助处理。”经过询问，王森荣得知王某邻居们都用电正常，推测出可能是用户内部设施故障引起的停电。

王森荣马上想到张某是位残疾人，属于供电特殊服务对象。他平时靠双拐行走，母亲82岁，多病，父亲又去世得早，一直以来，娘俩相依为命，靠开一小卖部维持生活，生活相当艰苦。那时恰遇寒冷的冬季，天公又不作美——下着大雪，抢修车辆无法通行，但王森荣二话没说，叫上另一值班人员带上工具，踏着积雪，顶着寒风，徒步10 km，赶往下赤峪村张某家中处理供电故障。

到达现场后，王森荣二人不顾严寒与疲劳，迅速地开展故障查找工作，最终发现是接户线一接头接触不良发热烧断造成停电，经过重新连接后，张某家中恢复了用电。电灯亮了，电磁炉也能正常工作了，张某的母亲激动得热泪盈眶，直夸还是咱们的电力工人好，张某紧紧握住抢修人员王森荣的手久久不放，真诚地挽留他们吃些饭再走，但被谢绝了。

夜深了，供电员工继续冒着严寒、踏着积雪返回在乡间的小路上。这时虽然他们的身上感到有些冷，但他们的心里却是暖融融的。像这样的例子举不胜举，这仅是特色服务中的闪亮一点。

特色服务与一般服务相比，虽然加大了电力员工的工作量，提高了供电企业的经济成本，但是企业要保持长期生存与发展，要注重社会效益和长远经济利益，珍惜自身的服务信誉和形象。服务就是市场，就是竞争力，黎城县供电公司将会沿着这条路一直走下去。■



共产党员服务队深入现场服务

电力服务来助力 企业发展有活力

——陕西地电眉县供电分公司服务县域中小企业发展工作侧记

■ 陕西地电眉县供电分公司 杨 春

近年来，陕西地电眉县供电分公司以“精细服务提效益，稳中求进谋发展”为主线，努力克服宏观经济下行不利因素影响，甘当企业“电保姆”，勇做企业“助推器”，精准帮扶用电企业，积极发挥供电企业“先行官”作用，有力助推了县域经济发展，实现了电企双赢。

尽心帮扶 让企业走出困境

2016年3月23日，当眉县常兴铸造厂厂长张红朝接到霸王河工业园区、蔡家坡等地三家客户的订单时，不禁心潮起伏，他明白，是眉县供电分公司让自己的企业起死回生，走出了经营困境。

眉县常兴铸造厂是一家产品积压、营销滞后、停产近一年的“僵尸”企业，厂内电力线路年久失修、设备陈旧、周转资金缺乏，濒临倒闭，厂长本人严重丧失了企业向前发展的信心。2015年7月，宝鸡市开展千名干部包扶千户企业活动动员会召开后，眉县供电分公司领导认为，这是供电企业主动应对经济下滑、工业用电量减少，巩固和开拓供电市场的一个契机。为此，公司主动请缨，自选结对帮扶最艰难的常兴铸造厂等3家企业。经理刘增鹏和党委书记刘建峰

把“急企业之所急、帮企业之所需、解企业之所难”作为开展活动的出发点和落脚点，坚持每周最少用一天时间带头深入企业扎实开展帮扶活动。帮扶干部和企业负责人一起深入分析研判企业生产、经营、管理情况和当前企业发展中存在的困难和问题，面对面交流，展望企业发展方向，探讨企业改进措施，列清企业存在问题清单，坚持记工作日志，归纳梳理出该厂目前存在的（A类）能够及时解决的问题、（B类）短时间内可以逐步解决的问题、（C类）须协调相关部门联合解决或须报县帮扶领导小组协调解决的问题共5项。刘增鹏在冷冷清清的铸造车间对张红朝说：“目前，厂里最大的问题是你信心缺失的问题，信心比黄金更重要，只要你有信心，大家就会有决心，上级安排我们供电公司结对帮扶你，我们有责任、有义务帮助你解决实际困难和问题。”短短几句话，让张红朝如沐春风，重新树立了发展信心。

在接下来的日子里，供电公司首先帮助企业彻底解决安全用电问题，对厂区内线路全面进行检修改造，更换绝缘线路800m，安装远程集抄计量表一套，更新变压器一台，帮助企业消除了安全隐患。同时，解决了居民

转供电问题，又将公司多年回收积攒的电力金属材料无偿投资给铸造厂，为企业节约费用1万多元。

解决了用电问题，公司又帮助企业解决产品销路不畅的问题。公司利用走访用电客户、进百家企业、知百家信息的优势，积极给该厂提供各类有价值的信息，主动帮助企业联系订单、销售产品。刘建峰将霸王河工业园区、蔡家坡等地的三家客户请到常兴铸造厂，现场看生产、评产品、签订单，帮助企业很快走出了困境。截至2016年一季度，该厂已经铸造销售配件25吨，实现利润18万元，生产经营走上了良性发展轨道。

独木俊秀不成林，万紫千红才是春。眉县供电分公司还结对帮扶宝鸡精工金属结构制造有限公司，这是市委、市政府“双千”推进会追加交办给公司的帮扶任务。接到任务后，公司领导班子不等不靠，不推不让，同样为企业提供“保姆式”的精准帮扶服务，帮助企业制定了长期发展方案，对企业配变设备进行了调试、检修、更换，统筹解决了企业用电问题。与此同时，根据目前全县企业生产和经营情况，眉县供电分公司所有员工全部下一线，进基层，逐一排查全县用电方面存在的问题，对处于停

产或半停产的企业、矿山等，分别制定帮扶方案，重点解决企业自身无法解决的现实问题。

开展精准帮扶服务以来，全县共新投入增容变压器36台，新架设电力线路14 km，改造0.4~10 kV电力线路63 km，铺设地理电缆4200 m，理顺了石头河灌区涉及6个村3000多户群众和20多家中小企业的用电供求关系，不断提升供电服务水平，助推县域企业发展。

贴心服务 促企业释放产能

2015年8月12日22时，一场大雨导致330 kV汤庄线废弃的铁塔倾倒在运行的35 kV水电线路上，造成汤峪变电站突发全站失压事故，周边企业生产和群众生活受到严重影响，情况十分紧急。事故就是命令，眉县供电分公司第一时间启动应急预案，刘增鹏带队，连夜组建4个抢修队赶赴事故现场，冒雨进行抢修。经过近8个小时的奋力拼搏，于次日5:21全部抢修完毕，恢复了正常供电。

在帮扶企业各项活动中，眉县供电分公司立足本职，共组建了16支应急抢修服务突击队，3支共产党员、团员青年先锋队，购置了18辆电力抢修车，配备了两台保电车，随时保障全县安全供电，并为用电企业提供分类服务、精准服务、靠前服务。

围绕产业园区，开通绿色通道，为县域支柱产业和重点企业配备专责客户经理16名，根据企业项目建设进度，确定供电方案，把农夫山泉太白山饮料有限公司、陕西华达置业有限公司等全县50多家规模以上企业和太白山国际旅游度假区以及其他4处AAA级旅游景区的电力供应作为VIP客户去对待，建立常态化服务机制，提供一对一用电服务；对供电工程即



电动抢修服务队

将竣工的企业，现场确定供电时间；对正在土建的企业项目，了解供电时间，现场指导企业倒排工期，保证按时供电；对项目未开工的客户，及早介入，拟定供电方案，确保在项目建成后能第一时间供上电。另外，针对季节性用电高峰期，指导企业科学用电、节约用电、安全用电，既保障了企业生产用电需要，又缓解了居民用电、商业用电和企业用电三者之间的矛盾。

诚心交友 实现互利共赢

“唯有将心比心，才能实现双赢。”这是刘增鹏常说的一句话，也是眉县供电分公司员工的座右铭。近年来，公司积极宣传推介新型节能产品，引导工业企业使用节能设备，坚持现场指导企业合理使用电能，鼓励企业更换老旧变压器，帮助企业进行谐波治理，改善电能质量，降低能源消耗，节约生产成本，不断提高科学用电水平。

2015年6月，农夫山泉眉县红河谷分厂生产在即，电力供应成为当务

之急，公司提早介入企业建设，了解企业生产工艺和节能需求，积极帮助企业分析核算用电成本，多次奔波宝鸡，与市供电局、市供电公司反复协商、现场勘察，为企业量身定制科学的供电方案，仅这一项，就为企业节约资金30多万元。总经理郭建卿高兴地说：“供电分公司比我们企业自身想的都周到，不仅帮我们及时供好电，还节省了这么大的成本支出，真是我们的‘电保姆’啊！”

陕西建华铝业有限公司用电量不断增加，电费支出居高不下，企业负责人十分头疼，一度有压缩企业生产计划的意向。公司了解情况后，及时帮助该企业核算电能成本，帮助客户优化预付电费交纳方案，每月至少为企业减少预付电费18万元，企业流动资金得到有效使用。

眉县供电分公司在帮扶服务县域中小企业活动中，宣传了政策，锻炼了干部，扩展了业务，与各个企业都建立了亲密无间的朋友关系，紧紧围绕“四区五园六基地”建设和经济社会发展中心工作，两年共完成农网升级改造投资8570万元，先后完成了桥口110 kV变电站建设、2个35 kV变电站升压改造、城网绝缘化改造等项目；服务用电项目76个，架设供电设备22组，新增用电企业57户，新增用电容量19467 kVA，增加销售收入1300多万元。

眉县供电分公司——一个省属的地方供电企业，承载着“全国电力行业用户满意服务先进单位”、全国“安康杯”竞赛先进集体和省级“创优评差”先进单位、全省首批“新农村电气化县”的光荣历史，以“智创先机、服务致胜、竞合共赢”为市场理念，履行着“打造双优电网、传输现代文明”的企业使命阔步前进。■

为了让客户更满意

——国网河北柏乡县供电公司“四入手”提升服务水平

■ 国网河北柏乡县供电公司 郑战军

国网河北柏乡县供电公司以“让客户更满意”为目标，从平时、从细节入手，落实各项服务措施，取得成效明显，优质服务水平不断提升。2015年，公司投诉数量同比下降64.71%。被国网河北省电力公司评为“供电服务‘零投诉’劳动竞赛先进单位”；公司中心营业厅被省公司评为“供电服务‘零投诉’劳动竞赛标杆班组”。

从健全机制入手，提升全员服务意识

公司把健全机制，全员参与作为提升服务水平的有力抓手。严格落实公司《优质服务和投诉治理活动实施方案》，成立了“投诉治理领导小组”。实行公司领导包所，供电所长、班组长包村，员工包台区的责任机制，全面落实各级责任，将压力传递到每一位员工。制定了《营业窗口供电服务考核细则》，明确责任，量化指标。加大了明察暗访力度，落实日分析、周通报、月考核机制，严格兑现奖惩。对主观人为原因、管理责任造成的投诉，加重考核。积极

营造全员参与的活动氛围。倡导“降低投诉，人人有责”的理念，增强员工参与投诉治理的主观能动性。实行“职能部门服务供电所，供电所服务客户”机制，强化部室与基层、基层与客户之间的协调联动，使各类投诉工单迅速、有效回复。对投诉隐患多的供电所，开展“点对点”帮扶，提升了基层化解投诉风险的能力。以星级供电所创建和供电所观摩交流活动为载体，扎实开展“零投诉”劳动竞赛。健全完善了优质服务机制，更新改造了供电所服务设施。供电服务的软、硬件管理水平明显提高。积极提炼优质服务典型经验和好的做法，实现共同提高。如：公司的优质服务“三勤”工作法。勤动嘴，以各种宣传载体和手段为“嘴”，利用乡村广播、电视、宣传车等载体，积极向用电客户宣传电力法规、便民措施、安全用电以及节约用电相关信息，让客户了解电力法规和用电常识。既拉近了与客户之间的距离，加强了沟通，又促进了相互理解。勤动手，公司倡导手勤一点，客户的用电问题就少一点的理念。实际工作中，员工本着勤

动手，用心为客户服务的宗旨，精心做好优质服务工作。勤动腿，站到客户角度思考问题，只要客户提出合理需求，一切由公司来办，用腿“跑”客户所想，“跑”客户所急。目前，该工作法取得了明显成效，树立了良好的服务形象。

从规范服务行为入手，化解投诉风险

公司科学安排电网运行方式和停电计划，严肃计划执行刚性，统筹电网改造、设备消缺检修等工作安排，做到“一停多用”，减少停电时间和重复停电，进一步提升了电网的运行可靠性。开展营业窗口“零投诉”活动。规范窗口管理，教育员工严格遵守“员工守则”和《国家电网公司员工道德规范》，认真履行“三个十条”，严格执行员工仪容仪表、规范着装、业务受理、营业时间等要求。落实“首问负责制”，做到事事有人处理，件件有回复结果。推行“电话报装”业扩模式，通过业扩服务平台与营销业务应用系统的关联互动，实现了低压业扩报装“零临柜”，低压

业扩报装服务时限达标率100%。积极落实便民措施,在POS机、邮政一站通、自助交费机等交费渠道基础上,积极推行网上营业厅、支付宝等新的业扩和交费形式。协助客户安装、注册相关软件,为客户提供“面对面,心贴心”的零距离服务,让客户享受到了便捷用电、智能用电带来的实惠。接受社会各界监督。扎实开展“百厂、千商、万户”大走访活动,主动征求公司在优质服务、用电管理、供电质量等方面的建议和意见,进行现场答疑。

公司结合实际开展了“电力咨询日”活动,提升优质服务水平。结合各阶段电力需求形势,在辖区121个行政村开展现场服务活动。录制成涵盖业务办理、电费电价、安全用电、错峰用电等方面内容的《致广大农村电力客户的一封信》,在各村以广播喇叭形式定点循环播放。同时,安排工作人员现场讲解低压业务办理流程、电费电价政策、展示农排卡表使用方法、智能表功能,解答客户智能表更换等相关问题,并进行电力需求调查和疑难问题的现场处理,受到广大群众的一致好评。

从客户“难”与“盼”入手,用心赢得客户满意

公司以服务“美丽乡村”建设为宗旨,坚持早筹划、早准备,加大电网检修维护力度,多措并举,保证电力供应。加强与地方政府和厂矿企业的沟通联系,全力向农业用电倾斜。倡导厂矿企业夜间用电,让电子于农业。同时,还鼓励农民及早浇地,拉开用电间隙,避免“赶堆”用电现象。公司还在管理上下功夫,利用组织措施和技术手段合理调配电网负荷,提高电压质量和供电可靠率。并

且,加强了农用配变、设施烧毁损坏的管理考核,做到与工资奖金挂钩,严格奖惩。增强了各级人员的责任心和管理意识,有效确保了供电设备的正常运行。为让农民第一时间用上电,公司还从简化办事手续,优化业务流程入手,对农业增容、扩容业务一律敞开绿灯,特事特办,确保在最短时间内送电。

2016年4月10日,柏乡县南阳工业园区一企业老总满怀信心地告诉笔者:“这回我们新上的生产线可以开足马力干了,供电公司可是为我们解决了用电的后顾之忧啊!”

南阳工业园是柏乡县大型工业园区,随着该县招商引资力度的不断加大,园区入驻企业多,且生产规模逐年扩大,电力供应需求紧张。了解此情况后,公司把园区建设用电列入重要工作日程,积极向上级申请,多方协调县有关部门,在最短时间内完成了该园区35 kV变电站增容工程的立项审批和增容工程,园区供电能力显著增强。

随着农村居民生活水平的不断提高,电冰箱、空调、电磁炉等家用电器纷纷落户农家,用电负荷增长迅速。公司以服务民生用电为己任,加快农网升级改造工程和“美丽乡村”建设进程,为农村人民群众的生产生活提供了可靠用电保障。2016年农历三月初六,柏乡县贾庄村举办传统庙会。面对进行电力宣传的电力员工,一位正在购买空调的农户喜滋滋地说:“自从国家美丽乡村建设以来,供电公司可给俺们帮了大忙了,再也不用担心电不够用了。”

从创新服务方式入手,树立国家电网品牌形象

公司结合工作实际,深化特色

服务,拉近了与客户间的距离。积极服务县域项目建设和招商引资。大力实施业扩报装提速工程,主动与企业 and 客商对接,及时跟进、完善电力配套建设和服务措施,随时为企业排忧解难,得到客户的好评。开展了服务“进乡村、进社区、进企业”活动和各类主题宣传活动,通过大屏幕、电视、广播、标语、宣传单等形式,进行电力法规、安全用电和便民措施等一系列宣传,进一步加强了与客户间的联系,化解矛盾隐患。

实行分阶段、分时节、分区域特色化服务。充分发挥服务小分队机动、灵活、便捷的优势。组成了共产党员服务队、“红马甲”志愿者服务队、“小红帽”骑行服务队开展各项特色服务。如在春灌、夏收、秋收农忙时节,深入田间地头服务农民;在春节前后深入乡村和社区,服务返乡人员;重大节日期间服务节日供电;在庙会、集市和夏季夜市开展安全用电检查和便民服务宣传。这些灵活机动的服务方式在提升服务质量,化解投诉风险等方面发挥了明显的作用。拓展服务内涵,延伸服务“触角”,主动参公益事业和帮困助贫活动。帮助孤寡老人检查室内线路、布线换灯83户,帮助残障人员免费移表接电55户,树立了良好的电力企业形象。

重视员工队伍建设,通过教育培训、规范管理、完善分配等形式,提高员工综合素质和服务能力。教育员工8小时之内做优秀员工,8小时之外做优秀公民,低调做人,踏实做事,积极主动地为客户提供服务,为百姓做好事、做善事,展现了可靠、可信赖的电力员工形象,营造了社会各界支持、理解电力企业的良好舆论氛围。■

编辑：段佳怡 jiayi@csre.org.cn

“十二五”规划实施以来，国网安徽芜湖县供电公司抓基础、抓管理、抓落实，齐心协力，攻坚克难，县域电网和企业的发展取得了丰硕的成果，企业管理水平和综合实力实现了质的飞越。

东风助力好扬帆

■ 国网安徽芜湖县供电公司 徐基光

2015年，国网安徽芜湖县供电公司扎实开展“基础管理提升年”活动，全面落实“保安全、抓发展、强服务”三项基本工作任务，坚持依法治企，加强“三个建设”，努力实现提效争先，企业保持了平稳健康发展的良好局面，实现了连续安全运行8611天，同业对标在安徽省县公司中排名第一。

“十二五”规划实施以来，芜湖县供电公司抓基础、抓管理、抓落实，齐心协力，攻坚克难，县域电网和企业的发展取得了丰硕的成果，企业管理水平和综合实力实现了质的飞越。

紧抓核心，全力打造坚强电网

坚强的电网是供电企业服务县域经济社会发展的可靠保障。芜湖县供电公司坚持以电网建设为主攻，不断加大电网投资，结合城市发展科学规划电网建设，认真编制典型区县配电网规划，5年来电网总投资3.23亿元，区域内110 kV变电站由1座增加到4座，110 kV线路由3条增加到11条，35 kV线路由17条增加到29条，10 kV线路由54条增加到92条，主变容量由226.5 MVA增长到567.55 MVA。主网架由单向单环网迈向多向多环网结构，城关配网实现手拉

手，配电线路跳闸率下降26.9%；综合电压合格率由98.33%提升至99.721%。

同时，为了解决农村电网“低电压”和“卡脖子”现象，芜湖县供电公司全力推进了新增农网改造升级工程建设，成立了“农网办”开展专项办公，新增农网升级计划投资6300多万元，96个项目全面开工，真正将农网升级改造工程打造成“惠民工程”，进一步提升农村电网安全稳定运行水平。据统计，“十二五”期间，芜湖县供电公司累计完成低电压治理14509户，彻底解决了静态低电压问题。2012—2015年，公司连续4年获得国网公司“农网百佳工程”；2011年至2016年4月底，累计获得省公司“农网精品工程”18项。坚强电网，成为了芜湖县域经济社会发展的可靠保障。

标本兼治，全面提升安全水平

安全生产，重于泰山。芜湖县供电公司始终将“三个安全”的管控工作放在首位，始终坚持以安全生产为主线，全面落实安全责任，夯实安全基础，整治安全隐患。一是层层签订《安全生产责任状》和《安全承诺书》，实行安全风险抵押金制度。二是强化外包

工程安全管理，通过严把外包工程资质审核、加强现场安全稽查、强化施工人员安全教育培训，进一步降低安全管理风险。三是认真开展安全生产大整顿活动，2015年采用双周工作报告制度，累计完成156项计划任务。四是扎实开展安全大检查和缺陷隐患整治活动，排查出各类缺陷、隐患53项，整改率100%；积极推进输配电线路专项隐患整改，并补充完善安全标识。五是严格落实到岗到位监督，积极开展安全生产稽查并按周进行通报，健全安全生产奖惩体系；常态化推进安全性评价工作，通过了市公司首家县供电企业安全性评价验收；持续推进现场反违章工作及“星级”现场评价，通过市公司评定四星级施工现场5处。六是利用公司配置的安全宣传专用车辆，根据季节特点深入村镇、学校、集贸市场等场所，有针对性地开展安全用电和电力设施保护宣传，最大限度地减少农村触电伤亡事故发生。

同时芜湖县供电公司还积极深化“大安全”意识，抓好安全生产的同时，认真抓好党风廉政建设和优质服务工作，保持队伍稳定，提升了社会形象，实现了“三个安全”推动公司持

续健康发展。

通过一系列切实可行的制度和措施，芜湖县供电公司实现了安全生产的可控、能控、在控，确保了人身、电网和设备安全，公司安全生产形势持续稳定，截至2015年12月31日，芜湖县供电公司已实现安全运行8611天，创造了连续23年安全生产无事故纪录。

精益求精，持续提供优质服务

优质服务是供电企业的生命线。芜湖县供电公司始终坚持“真诚服务，共谋发展”的服务理念，贯彻“优质、方便、规范、真诚”的供电服务八字方针，构建和谐供用电关系，面向客户多元化的服务需求，不断探索服务管理新机制。一是聘请了154名社区客户经理，走访客户15万余户，为促进客户经理争先进位，开展

了“无违规、无违纪、无投诉”客户经理劳动竞赛并开展评比。二是大力提升业扩报装效率，实现高压业扩报装办结时间缩短50%，推行低压业扩“1+1”和“1+3”模式，有效缩短低压新装客户送电时间。三是开展智能表普及，智能表普及率达到100%。四是拓展电费缴纳方式，为客户缴费创造便利条件，目前芜湖县供电公司已经实现自助缴费机、营业厅收费、邮政、移动网点代收、POS收费点、银行代收代扣、网银缴纳电费等多种收费方式，努力打造便利缴费圈。五是强化窗口人员服务意识，营造和谐供用电环境，通过加强窗口业务培训、推行“首问负责制”、严格业务“限时办结”等措施，优化业务流程，提高服务效率，为客户提供更加方便快捷的服务。六是开展窗口服务无投诉竞赛活

动，加强95598业务全过程分析管控，预控投诉风险，及时了解客户诉求，并予以受理，按“内转外不转”的服务原则和客户诉求专业不同，跟踪督办客户诉求的后续处理情况，做好客户回访、沟通，提高客户满意度。

以人为本，打造供电和谐团队

坚持以人为本是企业科学发展的基本原则，也是芜湖县供电公司始终坚持的基本方针。芜湖县供电公司从关心、关爱员工入手，建立大政工工作平台，密切关注员工思想动态，及时掌握员工关注焦点和热点，建立领导班子联系点制度，定期到基层开展调研，主动深入班组了解员工的工作和生活，对员工关注的重点难点问题加大解决力度，建立了一支积极向上、和谐稳定的员工队伍。

一是加强企业文化建设，充分发挥员工在企业文化建设中的主体作用，营造公开、民主、透明的工作氛围。二是公司党委坚持领导班子集体决策、民主监督工作，集体讨论研究公司“三重一大”问题，对职工利益影响较大的事项还邀请职工代表参与决策全过程的监督。三是坚持每季举办一次“道德讲堂”，宣讲、传播正能量。四是完善职工阅览室配置，成立了户外、篮球、羽毛球、乒乓球等文体协会，开展多彩的文体活动，丰富职工的工作和生活。五是重视青年人才培养，持续开展导师带徒活动，建立了后备干部人才库并实行动态管理，同时组织员工积极参加学历教育、申报职业资格认定和岗位技能鉴定。

“十二五”规划的5年中，芜湖县供电公司众志成城，不怕困难，积极应对，主动作为，在“向管理要成效”的正确道路上迈出了坚实的步伐，为公司持续健康发展注入了新的活力。■



10 kV输电线路

2016年的迎峰度冬和春节保电期间，国网河南祥符供电公司抢修量同比2015年降低近30%。配电管理中心、配网抢修指挥班多了一分从容，少了一些慌乱。这源自于配电网的逐步坚强，源自于功夫在平时的辛勤付出。

织好配电这张“网”

——国网河南祥符供电公司大力提升配网管理水平纪实

■ 国网河南祥符供电公司 苑景波 张 锋

运维常态化，管理上水平。在2016年的迎峰度冬及春节保电期间，开封市祥符区电网用电负荷连创新高。负荷高位运行的背后，是刚性用电需求的体现，是低温高负荷对电网运行最直接的考验，也是对能源要素保障部门最根本的“高考应试”。

2016年的迎峰度冬和春节保电期间，国网河南祥符供电公司抢修量同比2015年降低近30%。配电管理中心、配网抢修指挥班多了一分从容，少了一些慌乱。这源自于配电网的逐步

坚强，源自于功夫在平时的辛勤付出。在祥符，强化配网运维管理、少停电甚至不停电的美好愿景正逐步实现。

常态运维 功在平时

近两年来，公司一改以往重抢修、轻维护的模式，将配网维护放到重要位置，积极推广配网状态检修，以此掌握设备运行状态，及时发现设备缺陷并处理，防止缺陷进一步恶化，减少故障停电，提高供电可靠率。

实施10 kV集中管理，迈出了常态运维的第一步。在推进“三集五大”体系建设中，祥符供电公司统筹相关生产资源，将农电10 kV配网运维检修工作从供电所原有职责中剥离，统一归口运维检修部，实施检修专业化和运维一体化管理。乡镇供电所只负责农村0.4 kV配网的运维检修工作和抄核收工作。

分散走向集约，带来的变化是运维多了，抢修少了。“以前，供电所的人员既要负责高低压运维抢修，又要负责抄核收工作，营配不分，70%的精力放在了收电费上，10 kV运维只是兼顾着做。现在，运维检修部的全部精力都放在了运维检修上，巡视检修等工作做到了月初有计划，月末有总结，形成闭环管理。计划性增强了，故障停电减少了，2015年来10 kV线路跳闸次数同比下降32%。”祥符供电公司副总经理朱保民道出了集约管理带来的显著变化。

集约管理实现了资源的高效利用，使“集团军”作战优势凸显。2015年8月30日，开封市祥符区半坡店



建设建强配网

乡遭受风灾，辖区内有3条10 kV线路跳闸，抢修刻不容缓。祥符供电公司配电管理中心主任张锋说：“以前靠半坡店供电所‘孤军奋战’至少要忙活到第二天。这次除了陈留配电分中心出动抢修力量，公司还调动其他7个配电分中心的65名骨干和7辆抢修车前去增援，当天就恢复了送电。”

在配网管理过程中，祥符供电公司加强计划检修管理，以“一停多用”的集中检修替代了过去“小而散，停电次数多”的分散性检修，提高了检修集约率，最大可能地减少了停电给客户带来的影响。

运维方法改变后，配网管理取得了实实在在的成效。公司城关配电分中心主任石振明明显感到了变化：

“以前平均每月抢修次数达到10余次，一遇到刮风下雨就忙得不可开交，而现在抢修少了，每月平均抢修在3~5次，即使是迎峰度冬时期也没有出现抢修高峰，这就是平时加强运行维护管理的结果。”

加强建设 筑牢根基

如果把500 kV及以上输电线路比



常态运维，效果明显

作电力高速公路，220 kV、110 kV线路比作国道、省道等主要干道，那么10 kV及以下线路就是通往居民小区、村庄和客户的普通马路和乡村公路，正是有了这些四通八达的配电线路，才能将电能源源不断地输送到千家万户。

配网不够坚强，配电管理相对薄弱，城区负荷集中地区变电站“落地”难，成了制约祥符供电公司建设坚强智能电网进程的瓶颈，部分地区线路过载、配网设备老化威胁着电网安全运行。“经济要发展，电力必先行”这是

供电企业责无旁贷的职责所在。

“有备无患才能从容，经济发展力当先锋。用电量与日俱增，就要求我们大家必须提前发现问题、解决问题，建强配网，才能保证电网安全运行。”公司分管安全的副总经理朱保民在安全生产例会上掷地有声地强调。

公司抓住县级供电企业整体上划的契机，进一步加大配网资金投入，仅2015年就投资6640万元用于配网建设，相当于近5年来配网投资改造的总和。配电网的完善使供电半径长、电压低的问题得到基本解决，大大减少了用电高峰期的停电次数，使迎峰度冬期间的供电“瓶颈”得到有效缓解。

创新驱动 效率提升

科技手段让管理者对配网看得更清，也管得更顺。如今，配变监测系统、低电压管理系统、用电信息采集系统、地理信息系统等信息系统在祥符区农村配网网上已得到广泛应用。这些科技成果的投入使用夯实了配网管理基础，不断提升了电网自动化、信息化、互动化水平。

以前除变电站出线外，线路上的其他设备运行工况、负载情况、电压情况等缺乏监测手段，无法掌握。现在，有了配变监测系统和生产实时监控系统等“千里眼”，只需坐在办公室轻点鼠标就能一目了然地看到配网运行状况。

及时、准确的数据为有针对性地开展配网整治提供了科学依据。公司通过监测系统认真开展运行分析，着力解决配电网设备过载、重载问题。2016年以来，祥符供电公司已消除过载台变104台，确保了“春节不停电”目标的顺利实现。■



快速高效抢修

作为全面社会责任管理试点单位，国网浙江嘉兴供电公司先试先行，不断探索、发展全面社会责任管理体系建设。这既是适应行业内外新形势、新常态变化的必然要求，又是因地制宜建立全面履责新模式、新机制的迫切需要。

全面社会责任管理体系建设的新探索

■ 国网浙江嘉兴供电公司 董刚 汪阳 俞涛 顾曦华

自2008年起，国网浙江嘉兴供电公司从《社会责任情况报告》入手，探索企业社会责任的管理方法，并付诸实践。几经探索尝试，初步建立了具有行业特点、地域特色和时代特征的“红船精神”引领下的全面社会责任管理体系，并取得了显著成效。

作为全面社会责任管理试点单位，嘉兴供电公司先试先行，不断探索、发展全面社会责任管理体系建设。这既是适应行业内外新形势、新常态变化的必然要求，又是因地制宜建立全面履责新模式、新机制的迫切需要。

全面社会责任管理体系的建设

嘉兴供电公司结合“红船精神”的地域特点，对全面社会责任管理体系进行了深入持续的探索、应用。

手册统领体系，搭平台建机制

按照《国家电网公司履行社会责任指南》和国网浙江省电力公司《基于国际标准的供电企业全面社会责任管理导则》的要求，嘉兴供电公司建立了以“红船精神 电力传承”为特色的企业社会责任（CSR）管理体系，并以《CSR管理手册》的形式发布与组织实

施，搭建全面履行社会责任管理工作平台，落实国家电网社会责任体系建设的各项要求，为“全面履行社会责任，实现责任绩效，通过服务嘉兴电网社会发展白皮书的发布，建立与利益相关方良好沟通渠道”提供有效支撑。

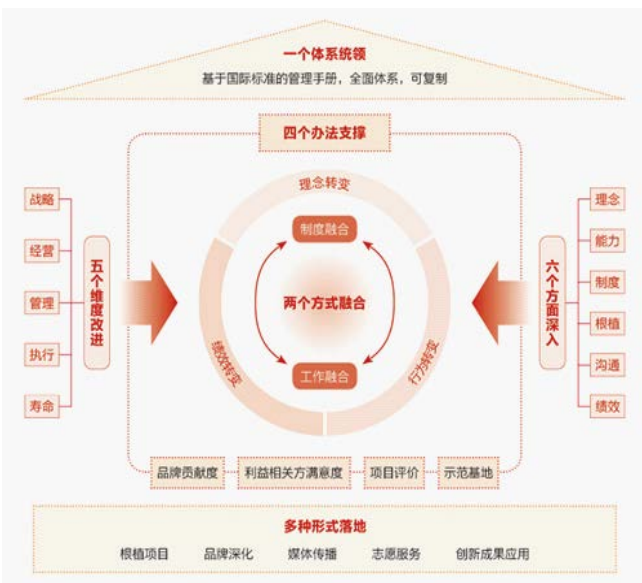
领导表率带头，建机构配资源

公司以《CSR管理手册》健全资源保障机制，以全面社会责任管理视角，构建人、财、物、信息集约化管理新保障模式。一是健全组织机构，配置人力资源。进一步优化了全面社会责任管理领导机构和工作机构，强化领导表率作用，设立了全面社会责任管理专家组、领导小组、领导小组办公室和6个工作组。二是完善资源体系，保障资源供给。配备精兵强将，充实社会责任管理领导小组办公室人员，为实施全面社会责任管

理工作提供充分的人员保障，加大对履行社会责任的财力和物力投入，建立推进全面社会责任管理工作的专项预算，确保公司在社会责任推进过程中的各项经费保证。

注重履责机制，促能力重实效

公司从可行性、实用性角度出发，在《CRS管理手册》框架下，新增加了品牌贡献度评价办法、相关方满意度测评方法、社会责任根植项目管理方法和示范基地评价管理办法。通过引入



全面社会责任体系推进机制模式图

新的管理理念和方法，融合社会责任履责实践，以品牌贡献度评价公司履责对品牌贡献能力，以相关方满意度测评全面衡量公司履责成效，以根植项目制管理全程管控公司履责实践，以示范基地评价促进公司社会责任基础夯实。从品牌贡献评估、满意度测评、项目评价和示范基地建设四个维度，推进全面社会责任管理体系的健全完善。

公司从实践需求出发，采用多种形式开展内部培训和外部展示沟通。利用永光大讲堂、劳模工作室、电力博物馆、社会责任展厅等资源平台，创新引入体验式培训、情景式培训、菜单式培训、工作室实践等多种培训方式，开发社会责任知识读本，开展社会责任全员培训、社会责任宣言征集、社会责任全员承诺等活动，推动社会责任理念入脑、入心。同时，促使社会责任展厅与嘉兴电力博物馆、企业文化长廊共同构成一个有机整体，成为社会各界走进电力、理解电力的良好沟通渠道和有效展示平台，为公司社会责任的全面推广铺平道路。

传播表达全面，扩渠道重实效

建立成果传播与推广机制，创新传播和推广渠道与方式，通过编制和发布白皮书、组织社会责任根植项目成果经验交流、开展社会责任感人故事评选、特色履责实践案例评选、拍摄微电影、走进国家电网等活动，加强品牌价值表达，提升社会责任根植项目的传播效果。

实施效果

嘉兴供电公司经过在全面社会责任管理方面的探索研究和实践，结合地域特点和“三集五大”体系建设，进一步完善了公司全面社会责任管理体系，提升了公司整体履责能力和履责品牌形象。

机制科学合理，便于供电企业全面推广应用

国网嘉兴供电公司在全社会履责体系探索应用过程中，形成了“以红船服务品牌模型为核心，综合价值最大化为目标，《CSR管理手册》为框架、制度标准为支撑，百花齐放为形式”的推广应用机制。

推进机制模式具有以下特色。

一个体系统领：全面社会责任管理体系由《CSR管理手册》融合各级制度，统领全面体系，并具有可复制特点。

两个方式融合：在推进过程中通过制度融合、工作融合两种方式，确保体系落地深化。

三个层面转变：遵循从理念转变到行为转变，再到实现绩效转变，实现三个层面的逐级转变。

四个办法支撑：在《CSR管理手册》框架下，以品牌贡献度评价办法、利益相关方满意度测评办法、社会责任根植项目管理办法和社会责任示范基地星级评价办法为支撑，评估履责能力、品牌贡献度，衡量相关方满意度，在此基础上通过根植项目管理打造示范展示点，以点带面推动社会责任示范基地建设。

五个维度改进：从战略的高度、经营的宽度、管理的深度、执行的强度和寿命的长度五个维度建立健全“五度”持续改进模式，确保全面社会责任体系深入推进。

六个方面深入：从理念、能力、制度、根植、沟通、绩效六个方面入手，推动“四入”（推动社会责任理念入脑、入心、入行、入效）、落实“四全”（全员参与、全过程覆盖、全方位融合、全时空落实）、保“四层”（意愿层面、管理层面、实践层面和传播层面）、促“四化”（促进社会责任的

机制责任化、指标化、制度化、模式化）、推动“四导”（价值导向、问题导向、变化导向和特色导向）、寻求“认同”、实现“四变”（实现员工工作方式转变、企业运营方式转变、企业管理方式转变、企业沟通方式转变）。

多种形式落地：采用社会责任根植项目、品牌深化、媒体传播、志愿服务、创新成果应用等多种形式确保全面社会责任体系落地生根。

体系深度融合，保障综合价值创造持续提升

通过《CSR管理手册》，从持续成功管理、文件体系、战略方针、资源管理、过程管理、监视测量与分析以及改进创新和学习等几个方面，深度融合“三集五大”体系，建立起包含社会责任组织管理体系、日常管理体系、能力建设体系、业绩考核体系、指标体系、信息披露机制和利益相关方参与机制在内的全面社会责任管理体系，将社会责任工作和日常专业管理相融合，实现了制度和工作的双融合，理顺了“以理念转变，引导行为转变，最终实现绩效转变”的履责路径，形成履行社会责任的长效机制，显著提升了综合价值创造能力。

全面覆盖，促进全体员工履责能力提升

广大员工转变思维模式和工作方式，增强了系统思维、合作思维和共赢思维，逐步树立了利益相关方、和谐发展、绿色发展、透明运营等理念，提高了追求综合价值最大化、管理社会风险、加强社会沟通等意识。红船共产党员服务队已成为包含78支分队共1000余名队员的让政府放心、企业称心、百姓舒心的服务团队。公司先后获得中央企业先进集体、国网公司工会工作先进单位、浙江省电力安全生产先进单位等荣誉称号。■

编辑：段佳怡 jiayi@csre.org.cn

实现新上划县供电企业一体化管理既是国网甘肃省电力公司规范管理的内在要求，也是新上划县供电企业管理提升的历史契机。新上划县供电企业一体化管理不仅是解决历史遗留问题、消除薄弱环节、加强统一管理的重要途径，也是供电企业服务经济社会发展的现实需要，更是央企专业化管理优越性的集中体现。

甘肃省新上划县 供电企业管理提升的探索与实践

■ 国网甘肃省电力公司 常俊祥 李竣业

实现新上划县供电企业一体化管理，不仅是电网企业规范管理的迫切需要，也是县供电企业自身发展的必然要求。新上划县供电企业一体化管理是以推进“三集五大”体系建设和专业化管理全覆盖为主线，按照“三集五大”的要求合理优化新上划县供电企业组织架构，将省电力公司各专业的管理制度、技术标准、业务流程、绩效考核在新上划县供电企业执行到位，实现专业垂直管理、核心资源优化配置、核心业务集约管控，全面激活发展潜力，推动新上划县供电企业整体运营效率和服务质量的全面提升。

新上划县供电企业一体化管理的必要性

近年来，国家电网公司按照国务院国资委的要求，加大力度理顺农电管理关系，组织开展代管县供电企业上划工作，从2010年开始已上划500

余家代管县供电企业。“十二五”期间，仅甘肃省就有76家代管县供电企业完成国有产权划转，并入国网甘肃省电力公司管理。代管县供电企业的全面上划结束了甘肃省农电企业自1998年以来长达16年的代管历史。这不仅是甘肃农电企业改革发展史上的

里程碑，更是甘肃电力发展史上的里程碑。代管县供电企业全面上划理顺了对农电企业的投资渠道，消除了规范农电管理的体制障碍，有利于农电企业和农村电网的发展，有利于农电员工的自身发展，有利于电力普遍服务的全面兑现。



代管县供电企业全面上划以后，各项管理亟须和电网企业全面接轨。实现新上划县供电企业一体化管理既是甘肃省电力公司规范管理的内在要求，也是新上划县供电企业管理提升的历史契机。新上划县供电企业一体化管理不仅是解决历史遗留问题、消除薄弱环节、加强统一管理的重要途径，也是供电企业服务经济社会发展的现实需要，更是央企专业化管理优越性的集中体现。

新上划县供电企业一体化管理存在的主要问题

新上划县供电企业基础设施和装备水平落后

一是部分县公司县域电网结构不合理，低电压、卡脖子问题突出，农网投入不足，存在个别农村电压质量低，三相动力电不足，安全隐患多等问题。二是部分乡镇供电所基础设施落后，办公环境差，不具备基本的办公生活条件。三是部分县公司办公电脑、生产服务用车、营业用房、安全工器具等硬件设施配置不足，试验、检测装备水平不足，不能满足正常的生产办公管理需要。

新上划县供电企业管理的专业化管理程度不高

一是国家电网公司的管理标准、管理流程及技术标准在新上划县供电企业没有得到贯彻落实。二是国家电网公司“三集五大”体系没有一贯到底，企业管理组织机构臃肿庞杂，管理人员多，管理链条长，工作效率低。三是新上划县供电企业还不能完全适应自上而下的纵向专业管理，各专业流程运行不够流畅，工作效率不高，工作协调配合不到位。四是新上划县供电企业管理计划性不强，执行过程中随意性较大。

部分新上划县供电企业人力资源现状不能满足工作的需要

一是个别县公司，尤其乡镇供电所人员业务素质整体偏低，不能适应新的工作要求。二是部分县公司总体超员和结构性缺员严重，专业化管理人才严重匮乏，高学历、高技能人才缺乏，生产一线员工力量薄弱；三是部分新上划县供电企业员工队伍老龄化严重，员工补充不足，特别是供电所一线生产营销人员缺口大，工作效率低。四是新上划县供电企业员工薪酬福利标准不统一。五是农电用工关系不顺，身份复杂，收入较低，个人没有发展平台。

“一县两公司”的现状存在诸多弊端

一是国网甘肃省电力公司在划入代管县供电企业以后，存在“一县两公司”情况的涉及15个县（市/区）、30家县公司。二是同一县域内的两家供电机构交叉供电，在电力市场拓展中存在利益冲突，影响了县域经济发展。三是“一县两公司”供电不利于电网统一规划、统一调度和安全稳定运行，造成了供电设施的重复建设和资源浪费。四是“一县两公司”影响优质服务，不明缘由的用电客户很难分清两家公司职责划分、供电范围，给用户办理业务带来不便。五是存在“一县两公司”问题的新上划县供电企业大多负责农村地区供电，负荷增长缓慢，市场份额小，经济效益较差。

新上划县供电企业员工思想作风建设上存在不足

一是部分干部员工自我要求低，工作粗心大意，上级安排的工作在执行过程中容易走样。二是部分干部工作消极，在上划以后经营压力减轻的情况下缺乏向管理要效益、为企业谋

发展的积极性。三是部分员工思想因循守旧，对一些打破习惯的管理措施存在排斥心理，一些员工不能熟练应用计算机信息系统开展工作。四是部分员工对待客户态度生硬，对客户不能一视同仁的热情接待。五是部分员工中平均主义思想严重，承担工作时斤斤计较，收入分配时患得患失，对上划以后企业推行的绩效管理等措施心存怨言。六是部分干部法制观念淡薄，在企业经营管理中我行我素，甚至发生违法违纪现象。

新上划县供电企业员工队伍稳定的压力较大

一是上访、信访事件增多，主要诉求集中在薪酬待遇、退休养老、社保福利等方面。二是代管县供电企业上划以后，农电用工对于改变身份、提高待遇有着非常强烈的心理期待。三是上划以后的规范管理触动了部分人员的利益，一些不合理的补贴、津贴列支渠道被彻底封死，由此引起了一些人的不满。

甘肃省新上划县供电企业一体化管理探索与实践

开展新上划县供电企业一体化管理，通过向下延伸国家电网公司的管理和技术优势，全面激活新上划县供电企业管理潜力，推动各个专业垂直管理，实现核心资源的优化配置与核心业务的集约管控，构建灵活高效、标准统一、流程科学、界面清晰、管控有力的扁平化管理体系，推动新上划县供电企业整体运营效率和服务质量的全面提升。

坚持以“三级责任制”为抓手，确保一体化管理要求全面落地

所谓“三级管理”责任，就是要落实好省电力公司各部门专业指导责任、市（州）供电公司直接管理责

任、县供电公司主体责任。甘肃省电力公司成立一体化管理工作领导小组，市（州）、县供电公司也成立了相应的组织机构，有序推动工作开展。甘肃省电力公司本部21个专业管理部门分别制定并下发了本专业的一体化管理工作实施方案，督导各市（州）供电公司及新上划县供电企业分别制订了工作方法和操作方案，并进行了批复。省电力公司各专业部门通过现场推进会、工作通报等形式，解决一体化管理中存在的突出问题，督导各市（州）、县供电公司严格按照既定方案推进一体化管理。

坚持以内部利润管理为载体，激活县供电企业管理活力

通过核定县供电企业内部利润目标，强化过程控制和绩效考核，促使县供电企业加强经营管理，提高盈利能力，提升经济效益。新上划县公司内部利润管理遵循“效益优先、量入为出、优化配置”的原则。在售电环节，按政府物价部门核定的销售电价向客户售电。在购电环节，按内部下网电价向市（州）供电公司购电，按政府物价部门核定的上网电价向小水（火）发电厂等购电。在管理环节，按市（州）供电公司上报的县供电企业农维费收支、营业税金及附加、输配电成本、其他业务收支、营业外收支等备案指标严格管控成本支出。

坚持以同业对标为平台，考核县供电企业主要经营指标

建立县供电企业主要经营指标对标机制。通过县供电企业之间的对标考核，实现对县供电企业领导班子以及县公司、市（州）供电公司的奖惩，切实促进各级领导班子创新管理思路，强化增供扩销、增收节支、增效降耗等提升效益举措，最大限度为省电力公司提高利润做贡献。考核的

主要经营指标为售电量、售电均价、线损率、电费回收率、其他收入及资金收取（多回路供电费、窃电及违约用电使用费、小区配套费、临时接电费）5个指标及主营业务收入（销售收入）增量。以5个指标对标考核县供电企业领导班子成员，以主营业务收入（销售收入）增量考核奖励县公司和市（州）供电公司。

坚持以组建供电服务公司为契机，彻底规范农电用工管理

依据《公司法》设立供电服务公司，供电服务公司具有相应的电力承装（修、试）资质，实行独立核算、自负盈亏。引导农电用工直接和供电服务公司签订劳动合同，稳妥解决历史遗留问题，彻底规范农电用工。供电服务公司通过承接供电所业务和电力工程等获取收入。供电服务公司的



运作模式不仅可以拓宽农电用工的收入增长渠道，而且为农电用工的个人发展打开了上升空间。供电服务公司各项工作要与供电企业保持高度一致并有效衔接，通过加强管理和规范运营，保持员工收入稳步增长，实现供电服务公司的健康发展与自我发展。

坚持以问题管理为导向，积极化解各类矛盾

通过详细的调研和各渠道的反馈，将新上划县供电企业的难点、热点问题梳理、归类并建立问题库。对问题的提出、分类、入库、解决、销号建立闭环管理机制。对导致问题遗漏、延误解决或者解决不当等造成严重后果的部门和人员进行考核。对解决问题中做出突出贡献的部门和人员予以奖励和表彰。通过问题库管理机制的持续运作，有效归并、减少问题的种类，为后续政策的制定和实施创造条件。通过问题的入库及销号等措施，使一些热点、难点问题最终得到了妥善解决。

坚持以企业文化为引领，构建和谐发展环境

通过企业文化展板、党群交流微信群、文化讲坛等载体开展国家电网公司企业文化宣传。开展先进评选工作，激发员工不断进取的工作热情。加强执行力建设和工作作风建设，改变部分员工拖沓懒散的工作习惯，确保各管理层级的决策部署能够得到迅速贯彻落实。组织开展业余文化活动，加速新上划县供电企业和原直管单位人员融合。及时了解新上划县供电企业员工的思想动态，对干部员工关心的热点问题全过程跟踪。和员工充分沟通，及时发现问题并制定应对措施稳妥处理各类矛盾。高度重视网络舆情，努力营造有利于开展工作的舆论环境。积极稳妥地依法解决

员工合理诉求,增强员工对企业的忠诚度和归属感。

坚持以人为本,提高员工队伍素质

着力选拔优秀干部到新上划县供电企业挂职锻炼,帮助开展专业管理工作。推动新上划县供电企业年轻干部在省、市公司机关部门进行挂职锻炼。积极开展边远地区、同一岗位工作时间较长干部的交流工作,激发新上划县供电企业干部的工作积极性。加强员工技术、技能的培训,鼓励员工参加学历教育及职(执)业资格取证。针对新、老员工进行定级和晋级培训,创造条件提高技能员工的收入。以订单培养、定向分配为手段,为新上划县供电企业补充大学毕业生,严格执行岗位定向和服务年限的规定,为乡镇供电所核心岗位补充有生力量。

甘肃省新上划县供电企业一体化管理实施成效

甘肃省电力公司充分发挥电网企业的管理优势、技术优势、人才优势,有效促进了新上划县供电企业管理机制和管理模式快速转变,规范和统一了新上划县供电企业各项管理,初步实现了甘肃电网的统一规划、统一建设、统一管理和统一调度,新上划县供电公司一体化管理取得了显著成效。

新上划县供电企业全面完成改制并轨工作

全部完成了工商登记并取得营业执照、组织机构代码证、税务登记证等,按照省电力公司的县级分公司依法合规地开展各项工作。按照国家电网公司“三集五大”体系的建设要求以及实际情况,合理优化新上划县供电企业组织架构,理顺各专业工作流程,明确职责界面,实现了体系全覆

盖,达到了“三集五大”体系建设成效评估要求。

各专业均实现了专业化管理延伸的目标任务

省电力公司各专业部门通过一体化管理实现了专业化管理延伸,优化了对新上划县供电企业的管理模式。新上划县供电企业全面建成组织架构统一、制度标准统一、工作流程统一、考核评价统一的运营机制,实现了协同高效、管理规范、工作顺畅、和谐发展。

运维检修业务精益化管理水平提高

新上划县供电企业35 kV输、变电设备的运维检修全部由市(州)供电公司统一负责。新上划县供电企业在市(州)供电公司所在地的10 kV及以下配网设施由市(州)供电公司配电运检室负责运行维护,新上划县供电企业所辖县城区域10 kV及以下配网设施由县公司检修(建设)工区负责运行维护,县城区域外的10 kV及以下配网设备由乡镇供电所负责运行维护。新上划县供电企业输配电设备的运维检修工作质量和精益化管理水平明显提高。

供电优质服务直接惠及广大农村群众

结束了农村客户服务有别于城市的局面,所有服务方式覆盖农村用户,报装、抄表、电价、缴费、抢修等服务实现城乡一致。新增170余万户农村用户接入电量自动采集系统,实现了抄表智能化。开展村村缴费点建设,实现了用户就近缴费。对报装流程进行优化,进一步方便了农村用户报装。电费核算集约到市(州)供电公司层面,降低了电费回收风险。甘肃省下达的2015年贫困村电力建设任务全面完成,三项动力电精准扶贫惠及贫困地区广大群众。

新上划县供电企业健康稳定发展

依法依规足额计提、缴纳各项社会保险费用,将企业年金及住房公积金纳入省电力公司统一管理,按照有关规定健全福利项目、规范福利标准,社保福利方面的历史遗留问题得到妥善解决。鼓励员工参加学历教育,新上划县供电企业人才当量密度由0.8259上升到0.8655。2015年新上划县供电企业累计线损率同比降低了0.19个百分点。库存物资信息准确率达到100%,账卡物一致率达到98%以上。35 kV变电站、供电所、营业厅光纤覆盖率达到80%,比上划前提高51%。国家电网公司统推的各类信息系统在新上划县供电企业得到广泛应用,工作效率大幅提高。

“一县两公司”整合工作取得突破

张掖供电公司临泽、肃南等4个县公司已经完成“一县两公司”整合及挂牌工作,整合过程中职工队伍稳定,企业生产经营秩序正常。酒泉玉门、张掖山丹等4个县公司已完成整合操作方案的审定。其他县公司按照“成熟一个,整合一个”的原则开展工作。

农电用工管理得到有效规范

甘肃省电力公司依据《公司法》全资设立了13个市(州)供电服务公司,下设82家县级分公司。市(州)供电服务公司定位为省电力公司的全资子公司,实行独立核算、自负盈亏。市(州)供电服务公司受托负责乡镇供电所农网运行检修、营销服务等业务,并积极承揽电网建设、客户工程等业务。农电用工的劳动合同关系已转签至各市(州)供电服务公司。甘肃省电力公司出台了《关于规范市(州)三新供电服务有限公司管理的指导意见》,现供电服务公司已进入正式运行阶段,员工队伍稳定。■

编辑：余潞 yulu@csre.org.cn

为全面保障农村电网安全稳定运行，加强农村安全用电管理，确保广大农户安全可靠用电，贵州电网凯里供电局坚持以“三结合”为原则，即结合农村建筑特色，农网改造做到因地制宜；结合受众群体特点，安全宣传做到寓教于乐；结合规范用电要求，农电检查做到高效治本，有效提升了农村安全用电管理水平。

“三结合”夯实农村安全用电基石 ——贵州电网凯里供电局着力提升农村安全用电管理水平

■ 本刊通讯员 陈 举

2016年3月1日，开学的第一天。贵州电网凯里从江供电局员工韦斌早早地来到了贵州省凯里市从江县第二小学，在开展校园供电线路安全检查的同时，也给学生们上了一堂生动的安全用电常识课。

课堂上，一张张安全用电挂画吸引了学生们的极大兴趣。“小学生识字还不是很多，通过漫画形式，更能吸引小学生注意，安全用电知识宣传效果也很好。”韦斌说道。

结合受众特点，有针对性地开展农村安全用电宣传，是贵州电网凯里供电局坚持“三结合”用电原则，逐步夯实农村安全用电基石的做法之一。

长期以来，农村电网薄弱，农村居民安全用电意识差，成为提高农村安全用电管理水平的“瓶颈”。随

着新农村建设的逐步推进，脱贫奔小康的步伐加快，提升农村安全用电水平成为了摆在供电企业面前的一道难题。

“而且，这还是一道必须解决好的难题。”凯里供电局局长王祥说道，农村用电安全，关乎全面建成小康社会，关乎农村经济社会的健康发展。提升农村安全用电管理水平，特别是加强黔东南民族地区的农村安全用电管理，不可忽视。

近年来，为全面保障农村电网安全稳定运行，加强农村电力安全管理，切实提高农村安全用电管理水平，确保广大农户安全可靠用电，凯里供电局坚持以“三结合”为原则，即结合农村建筑特色，农网改造做到因地制宜；结合受众群体特点，安全宣传做到寓教于乐；结合规范用电要

求，用电检查做到高效治本。

结合农村建筑特色，农网改造做到因地制宜

“用电越来越方便了，而且变压器、电线、电表也做得更好看了，村里对供电局工作很满意。”3月5日，走进雷山县西江镇长卡村，村民唐吉成谈起如今村里的用电情况不由得称赞起来。

长卡村是凯里供电局低压标准化建设典型示范台区。在这里，你会出现很多“与众不同”的地方。

“自古苗人住高山”，栉比相连的木质吊脚楼是黔东南苗族山寨独特的人文景观。据统计，在黔东南州，50户以上无间距连片木质结构房屋自然村寨达3922多个，给安全用电管理造成了很大的难题。

笔者通过了解发现，在未实施惠民工程电网改造以前，黔东南地区大部分农村供电线路是裸线，电表、刀闸、电源开关等裸露安装在木板房上，屋内电器线路老化，私拉乱接，安全隐患突出。

结合黔东南州农村建筑特色，凯里供电局在农村电网改造升级过程中，从解决最突出的问题、抓最薄弱的环节做起，开动脑筋、因地制宜、大胆探索，在保证工程建设质量的同时，把农村安全用电放在首位。

具体实施过程中，凯里供电局自行设计了适合苗寨防火要求的多功能专用表架，把原来安装在村民木屋上的电表，集中迁移至水泥电杆上的表箱里，而且表箱采用新型塑表箱，美观耐用。表后线全部采用PVC套管保护，采取相线、中性线分离方式进出，自行设计镀锌铁支架架设表后线，将表后线与农户木板房有效隔离……

与此同时，凯里供电局还采用智能无功补偿保护综合配电箱，派专员全程监控项目进展情况，确保施工工艺和施工质量。

为彻底解决木质房屋存在的安全隐患，近年来，黔东南州政府实施50户以上无间距连片木质结构房屋自然村寨消防规划编制，实施“六改”工程（寨改、水改、电改、房改、厨改、路改）。结合“六改”工程，凯里供电局在农网改造升级和下户线改造中，从规划、设计、施工等多方面科学考虑了农村安全用电的内容，还派出员工为村民室内电路改造提供技术支持。

除了解决农村安全用电问题，凯里供电局在农村改造升级过程中还注重解决电网“卡脖子”问题。

黔东南州龙场镇平寨村石龙寨是黔东南州政府重点打造的“新农村旅

游示范点”。近年来，来寨里的游客逐渐增多，很多村民办起了农家乐。村民罗应举告诉笔者，农网改造以前由于电压不足，最多只能同时接待3桌客人，人多了只能烧木炭，电磁炉成了摆设。“我就盼望着能舒心用好电、安全用电，经营好这点生意。”

凯里供电局对石龙寨的电网进行了增容改造，将原来30 kVA的变压器换成80 kVA，每户村民的电表由原来的4~10 A换成5~30 A，并新建千余米配套线路。如今，石龙寨的用电得到了极大改善，可靠性、安全性都有了保障，罗应举的农家乐生意越来越红火。

“十二五”期间，凯里供电局共投资41.63亿元对电网进行建设和升级改造，辖区内人民群众的生产、生活用电有了明显提高，农村安全用电水平也有了明显提升，经济社会发展更加迅速。

2016年，国家又启动了新一轮农村电网改造升级工程，这将对提高村民生活质量、助推全民奔小康起到积极作用。凯里供电局将持续关注农村电网薄弱环节，着力解决农村电网不规范、卡脖子、低电压、农村安全用电水平不高等问题，为贫困地区开展精准扶贫、精准脱贫提供电力保障。



凯里供电局员工加大对供电农村电网改造升级，确保辖区用电安全和用电质量保障。

结合受众群体特点，安全宣传做到寓教于乐

2015年9月19日，黔东南州黄平县谷陇镇山坪村小学操场里，一派热闹景象。凯里供电局到谷陇镇山坪村开展了以“保护电力设施、构建和谐社会”为主题的送电影下乡活动，受到了当地群众的好评。

当天8时30分，随着影片的播放，这种有趣、新鲜、直观的宣传方式吸引了大量村民前来观看。在此次送电影下乡活动中，凯里供电局精心制作了电力保护宣传短片、用电安全知识宣传片，将村民们备受关注的高压线下禁止钓鱼、电力通道内禁止种植超高树木、高压线通道内禁止建设建筑物等枯燥的法律条文用一个个小故事重新诠释。在故事中，主角因为违章用电而导致人身伤亡的血淋淋教训，让村民们七嘴八舌地议论起来。也让村民们深深地意识到，不管是使用家电，还是养猪盖房，都要遵规守纪、科学用电、安全用电，否则将酿成大祸而悔恨终生。由于故事情节贴近生活，语言浅显，寓教于乐，农民朋友们一致热烈欢迎。

“供电部门通过放电影的形式宣传安全用电知识，我们举双手欢迎，希望能经常宣传，使大家随时记得住，安全用电。”谷陇镇山坪村支书潘家权在观看后开心地说。

长期以来，农村安全用电意识较差，不安全用电导致人身伤亡事故的现象也时有发生。对此，凯里市郊供电局三棵树供电所员工罗淑军深有体会，他说道：“现在的农村，家用电器越来越多，但老百姓的安全意识并没有相应提高，买个插座也图便宜，根本没有考虑到质量和安全，买回家来，没两天就坏了，还经常冒火花，

很容易引发火灾。

针对多年来的分析和总结，广大农村用户安全用电意识差主要表现在，电力安全常识不懂、私拉乱接、违规建房、家用电器设备质量差等。

对此，凯里供电局经常走村串寨，通过发放宣传单等多种方式宣传电力安全知识，提高村民的安全意识，但效果并不理想。“现在的老百姓，你发宣传资料给他，拿回家去也不一定看，有些甚至根本不认识字，或烧了、或丢了，宣传效果肯定不好。”凯里供电局办公室消防安全专责李显军说。

通过对受众群体的分类，以及对阅读方式的精细分析，凯里供电局发现，将事故制作成微型电影放映，对于整体文化程度不高的村民来说，更容易接受。用村民的话来说，一看就懂，就知道哪些地方不能去摸、去碰，家用电器怎么用才安全。

“现在，我们每年都组织‘苗乡侗寨电力服务’送电影下乡活动。”李显军说，通过巡回放映，利用农村赶集日、晚上、学校上课期间，把安全用电知识送到千家万户、田间地头。

结合规范用电要求，用电检查做到高效治本

2016年2月20日下午，黔东南州剑河县岑松镇温泉村发生火灾，导致大面积木质建筑被烧毁。接到消息后，凯里供电局高度重视，积极配合地方政府开展救援，全力保障救援用电与灾后抢修复电工作。

在黔东南州，一次又一次的火灾，对电网安全带来了极大影响。

“近年来，黔东南发生的各种灾害的确不少，特别是火灾最为严重，每年都会有几起。这不仅让老百姓的生命

财产安全受到损害，同样我们的电力设施也受到威胁，这些都是值得思考的问题。”凯里供电局副局长经济师、农电管理部主任梁开东说。

在偏远农村，由于长期以来用电安全检查不到位，使得大部分农村存在用电不规范，特别是在重要节日、农忙季节、冬季取暖等时间段更为突出。

如何有效提高农村安全、规范用电秩序，凯里供电局通过分析总结，决定从用电检查队伍抓起，建立健全稳定的安全用电检查队伍，加强农村安全用电检查。

黔东南州地广人稀，而且木质结构房屋较多，加之安全用电意识较差，安全用电风险较大，这造成了用电检查工作涉及面广、工作内容多。同时，用电检查人员直接接触用户，代表电力企业检查、监督、指导、帮助用户安全经济合理用电。因此，对用电检查人员自身素质的要求较高，必须严格进行岗前培训考核，持用电检查证上岗。

同时，凯里供电局还要求用电检查人员必须一丝不苟、严肃认真，定期深入农村用户家中逐条检查，确保不走过场、不漏查，特别注重农村特殊人群（孤寡老人、留守儿童、困难家庭等）的检查力度。

检查过程中，检查人员严格按照农村用电安全隐患排查的有关要求，坚持边排查边整改，重点对农村用户违章施工、建房、植树等违法行为及时下达隐患整改通知书，明确整改期限，及时跟踪治理。根据农村季节性用电和农村居民生活用电特点，周密制定农村用电安全检查计划，确保线路交叉跨越、配电设施安全距离符合规程要求，各种安全警示标识、标志齐全规范。■

提高古村落农网改造升级的和谐度

■ 国网江西九江供电分公司 余伟

2010年以来，随着新农村建设快速推进，作为重要的基础设施，农村电网改造升级也加快了步伐，农村供电能力和供电质量得到了大幅提高。2015年中央一号文件再次聚焦“三农”问题，对新农村建设提出了更高要求，提出要加快提升农村基础设施水平，全面推进农村人居环境整治，提升农村社会文明程度，让农村成为农民安居乐业的美丽家园。2015年5月27日，国家发布了《美丽乡村建设指南》，以指导美丽新农村建设。美丽新农村建设的基本原则是使田园风光、历史人文、风土人情和现代化生产生活方式融合。各级政府在建设美丽新农村过程中，更加注重保持乡村古村落风貌，保护民俗文化遗产。如何建设与乡村古村落相协调的农村电网，也应引起从事农村电网规划、设计、改造工作人员的高度重视。

现状分析

2010年实施农村电网改造升级以来，农村供电能力、供电质量得到明显改善。但在新农村建设、古村落配套农村电网改造升级中，规划设计人员没有专门针对古村落制定专门的技术方案，而是只考虑能否满足供电需

求等技术标准，几乎没有考虑农网改造升级后的电力设施是否与古村落的原生风貌相协调等问题。这里说的古村落，是指具有一定地方特色、文化或历史保存价值的古建筑村落。以江西省为例，具有地方文化特色的古村落主要有江西省赣州市龙南县的客家围屋，江西省抚州市乐安县的千年古村流坑，江西省上饶市婺源县的徽派建筑群等。从目前已完成农村电网改造升级的古村落中可以看出，绝大多数农村地区电力设施与古村落、古建

筑风貌极不协调，严重影响了古村落的原始风貌、整体效果。比如，江西省乐安县的千年古村——流坑村、中国最美乡村——江西省婺源县菊径村等古村落，街巷间穿插而过的电线、房屋外墙随意布置的线路和电表箱严重破坏了村落的整体协调美。

古建筑是历史文化的载体，是历史研究的实物例证，是不可再生的珍贵资源，保护和传承先人留存的历史文化遗产是我们义不容辞的责任。同时，古建筑也是发展乡村旅游的重要



物质基础。如何在农村电网改造升级中与古建筑保持和谐是我们必须认真思考的问题。

通过实地调查，国网江西九江市供电公司发现电力设施与古村落风貌不协调主要体现在三个方面，一是架空电力线路布置与古村落不协调；二是电力设施与古村落建筑颜色不和谐；三是电力设施与古村落建筑风格不统一。

造成以上情况的原因主要是电网规划、设计、施工人员缺乏文物和民俗文化保护的意识，电网规划、设计的相关标准中自然也没有明确保持古村落风貌的内容，致使电网规划设计生硬执行统一的建设标准，没有针对古村落的风貌保持而制订差异化的建设方案；施工人员也没有考虑美观因素，随意布置安装，加之施工工艺粗糙，更是让电力设施尤其“扎眼”。

解决措施

电力设施是实现农村现代化必不可少的基础设施，在美丽新农村建设、古村落保护中必须同步进行农村电网改造升级。鉴于古村落有着特殊的文化价值，因此，在规划、制定古村落电网改造升级方案时，就不能机械执行一般农村电网建设的标准，而应因地制宜地进行差异化的规划设计，达到既满足供电技术标准又与周围环境相协调的目的。

从规划设计源头树立古村落保护理念。规划是电网建设的前提和关键。在配电网规划时，就要树立从源头保护古村落原始风貌的理念，养成充分调研所辖区域农村历史文化情况的习惯，注重摸清古村落情况，并在配电网规划中专门突出古村落农网改造升级的相关原则。市县供电公司在组织古村落农网改造升级设计方案

时，要在满足供电能力、安全可靠的技术标准基础上，从线路的布置、设备材料的选择上均要考虑不破坏古村落的原始风貌。

适当修订配电网设计方案。鉴于国家电网公司已发布的配电网典型设计方案中没有专门针对古村落的相关内容，建议适当修订古村落配电网典型设计方案，明确建议模式、标准等，以便各省电力公司在农网改造升级工程具体设计时执行。

适当提高涉及古村落的农网改造升级建设标准。农村有很多古建筑还没有被认定为文物，因此，按地域性质、用电负荷水平，受现行相关电网建设标准限制，规划设计方案、设备材料选型可能达不到保护古村落原始风貌的要求，如不能适当增加投资，将无法采用需要增加费用的美化或隐蔽等措施。建议完善涉及古村落的现行相关电网建设标准，增加古村落保护相关内容。

因地制宜采取古村落的农网改造升级美化措施。一是电力设施颜色与古建筑颜色相协调。电力设施的颜色选择应尽量做到与周围环境同样或相近，以达到“隐身”的效果。比如白墙配白色外皮电线，黑瓦配黑色线路等，这个方法简单易行，不会增加额外费用。

二是电力设施布置与古建筑相协调。应将电力设施布置在不显眼的位。比如，电能表、开关箱等不要安装在古建筑正面，可安装在后面、侧面等隐蔽处；架空电力线路可沿着屋檐或墙角边布置。这个方法也比较简单，只是有可能会增加线路长度。必要时可在局部采用电缆入地的方式，这样须适当增加费用。

三是电力设施本身与古建筑相协调。目前随处可见在古建筑很显眼

的位置上装有塑料或金属外壳的电表箱、开关等，与古建筑很不协调。可以借鉴很多景区设置树桩形的桌椅等做法，目的是让基础设施与周围环境相宜。电表箱、开关等设施可采用仿古外观的电表箱、开关等，这样就不会影响古建筑的原始形象，但须定制专门的表箱设备，会适当增加一定的建设费用。

强化古村落农网改造升级施工人员培训。设计方案再好，没有一支好的施工队伍做保证仍然无法达到预期的效果。目前农网改造队伍力量参差不齐，保护古村落的意识淡薄，工程建设管理单位一定要抓好承担古村落农网改造施工单位的培训，要求其严格按设计方案施工，加强施工过程监督、管控，并强化对施工工艺的管控，严格验收把关，确保施工不破坏古村落原貌，不影响总体协调。

国家提出2020年全面实现小康的目标，为新农村建设提出了新的要求。随着社会的发展，城乡人民生活水平的不断提高，对古村落的保护意识将逐步增强。农网建设规划设计、建设标准也应与时俱进。要改变过去只管能用而不考虑美观的做法，而应立足实际，合理利用资源条件，在农村电网改造升级过程中兼顾技术与美学的理念，设计出符合古村落的建设方案。同时，在建设过程中要改变过去对古村落农网改造不注重与古建筑协调的做法，不断提高协调度、和谐美。

另外，除了电力设施，其他基础设施如通信线路、自来水管等都存在与古建筑不和谐的问题。建议相关部门在美丽乡村建设指南中，提出对古村落与基础设施和谐建设更详细的指导意见，统筹考虑所有基础设施的美化建设。■

青年员工如何做好基层站所长

国网浙江杭州市萧山区供电公司 常 诚

青年员工是最富有前途和朝气的员工队伍，是企业的生力军。国网浙江杭州市萧山区供电公司（以下简称“萧山公司”）充分发挥青年员工的优势，积极培养和引导青年员工，创造一切条件使他们自觉把实现个人价值与企业发展目标紧密结合起来，牢固树立为企业真诚奉献的理念，投身企业建功立业。2014年5月，萧山公司任命笔者担任公司下辖所前供电所副所长。在基层站所的一年多时间里，笔者根据一线工作实际，对如何做好基层站所长进行了一些思考。

明确目标

日常工作中要以公司要求为标准，努力做到“德行相辅、以德为先，勤学务实、敢于担当”。

培养优秀的品德和务实的精神。修身养德，务实勤干，是确立正确目标的前提。党的十八大后根据国家依法治国、反腐倡廉、加强干部队伍建设等方针政策，萧山公司积极开展“三严三实”“微廉卡”等廉政教育，对刚参加工作并从事基层站站所长的青年员工成长至关重要。

个人与公司形成统一价值观。“骐骥一跃，不能百步；弩马十驾，功在不舍。”在基层站所长岗位上，

切不可被急功近利、浮躁取巧的风气所染，要坚持踏实做事，一步一个脚印，勇于从基层做起，善于从小事做起，“踏石有印，抓铁留痕”，认认真真、勤勤恳恳地做好每件事，成长为“五型”（思想型、学习型、实干型、写作型、沟通型）全能人才，使自身的价值观与国家电网公司“诚信、责任、创新、奉献”的核心价值观达到和谐统一。

明确并善于分解目标。基层站所长岗位事务繁杂，若要及时完成各项工作任务，就得学会制定目标并分解目标。以所前供电所举例，全所统一思想，制定一个总目标：把所前农网建设成“设备精确、管理流畅、服务优质”的现代化农网。围绕总目标再进行分解。为实现“设备精确”，一是要做到现场设备精确，二是要做到台账资料精确。所前供电所两年内进行了5个村农网改造、4个村表箱更换、16个村农排线改造、6个村路灯改造。为圆满完成这些工作，笔者和所前供电所员工再次进行细致分解。在供电指标方面，对辖区内221个台区16717户居民用户进行用电普查，一年内查获21户窃电用户，台区线损从84%提高到94%；在优质服务方面，要求营业厅人员和抄表人员加强用电宣传，

要求事故抢修人员对故障抢修时间进行管控，并及时发放“台区经理名片”，编制《电力便民服务手册》。为实现“管理流畅”，笔者提出了“抓心齐、齐心抓”的管理思路，先做好职工的思想工作，多沟通了解职工的内心想法，多关心职工的实际困难，完善供电所“五个家”建设，带领大家团结一致、共同努力完成各项任务指标。为实现“服务优质”，所前供电所加强装表抄表、故障抢修、营业厅等行为规范和业务技能培训，积极开展加强社区“三进”活动，主动对接乡镇村社区等部门，并做好其他优质服务工作。

找准定位

基层站所长是公司的兵头将尾，既要把自己当干部，又不能把自己当干部；既要坚持群众路线又要树立自己的威信。对上级精神要深刻领悟，对下属布置工作任务要明晰清楚。

摆正位置。解剖岗位职责，端正自身位置。作为基层站所长要做到“四个手”，一是上级助手，即协助上级处理供电所内的各项事务；二是职工帮手，即帮助职工解决思想问题、工作难点；三是工作推手，即有效推动工作的顺利开展；四是业务能

手，即业务技能拿得起，不脱离现场不脱离一线，做到“上马将军，下马书生”。

及时上传。基层站所长岗位是基层工作的“上传者”，须准确领悟上级精神、顶层设计，勤于汇报沟通。既要勇挑重担，但又不能所有事情盲目“一肩挑”。工作上要多请示多汇报，上级领导高瞻远瞩，可能某件事情在供电所层面是难点，但是在公司层面就容易解决。

善于下达。基层站所长是上级精神的“下达者”。供电所可以说是整个公司的最末端，公司各部门工作的最后一环都是供电所，上级精神须自己吃透再传达到每位职工，做好末端治理。供电所职工情况复杂更需要下达的智慧。以所前供电所为例，共有职工31人，其中全民1人、电管员7人、农电工20人、外包3人；本科及以上学历文化6人、大专中专高中文化18人、初中小学文化7人；平均年龄43岁，40岁以上19人，40岁以下12人，年龄最大的56岁，年龄最小的27岁。每个人的性格、编制、文化程度、经历都不相同，更须把握好工作的方式方法。

锻造能力

“德不胜其任，其祸必酷；能不称其位，其殃必大。”特别是供电所工作，“上面千条线，下面一把抓”，所有的政策、文件都须精确落地，对管理者提出了更加全面的要求。青年基层站所长不能被工作指标牵着鼻子走，更应该把握主动权，思考在前面。调整心态、找准方法、培养能力是做好工作的关键。

不断学习总结再提高的能力。作为最基层的管理者，既要懂业务又要懂管理，既要能总揽全局又要注重细节。拿笔者来说，在副所长岗位上

要处理配网问题、营销问题、工单问题、抢修问题，还有食堂、环境卫生等情况，须不断地学习提升，有些从书本上学习，有些从处理问题的过程中学习，从“专科医生”转变为“全科医生”。来到所前供电所一年多时间，前半年每天都会碰到新问题，笔者都按照“大胆假设、小心求证”的思路，遇到问题多向上级领导请示、多向业务能手请教、多与所长沟通商量，收获了很多也成长了很多。

善于沟通强化执行的能力。在基层站所的一年多时间里，笔者深刻体会到要想成为一个成功的管理者，做好各项工作，必须善于沟通。一是与职工沟通，及时明确工作任务，畅通工作安排；二是与所长沟通，齐心协力做好工作；三是与部门沟通，畅通工作流程；四是与上级沟通准确把握上级精神，反馈工作情况；五是与政府和相关单位沟通，难事化易，协商推进。

高效、迅速、精准的执行力对于基层管理者也是必不可少的。供电所每天都有各种各样的工作，上级都会下派很多工作任务，如果没有良好的执行力，工作必将拖拖沓沓、无法及时很好地完成。

优秀的文字处理能力和语言表达能力。基层站所长不但要能干事还要会管事，不但要管好自己更要管好职工。管理能力有两个方面的重要体现：一是文字处理能力，二是语言表达能力。文字处理能力体现在总结、宣传、汇报等方面；语言表达能力体现在沟通、交流等方面。所前供电所确保每月2~5篇新闻稿刊登在公司网站，每次征文比赛也从不缺席。基层站所长须多看，多看《秘书之友》《半月谈》等杂志，对自身文字处理与语言表达能力的提高，大有裨益。

发挥作用

要发挥好基层队伍的稳定器作用。一年多的时间里笔者一直在思考如何做好基层站所的工作，如何带好这支队伍。在日常工作中，须特别注意基层员工的工作状态、思想状况，尊重每位职工、关心每位职工。加强与职工的交流沟通，勤于职工的关怀走访，使职工体会到大家庭的温暖，形成一个稳定、团结、和谐、互助的工作氛围。

要发挥好同业对标的加速器作用。同业对标的好坏是对一个部门管理好坏的最直接有效的反应。基层站所长是基层部门的领头羊、排头兵，要发挥好同业对标的加速器作用。一是要培养全部门的集体荣誉感，无论何种岗位、何种编制，大家都是国家电网公司、萧山公司的一员，是公司最重要的组成部分之一；二是要采用科学的管理方法，既要埋头苦干又要实干巧干；既要能打仗，又要能打胜仗。多利用公司运营检测中心的大数据分析，多借鉴优秀兄弟单位的先进经验，踏踏实实做好每项工作，切实提高同业对标管理水平。

要发挥管理创新的孵化器作用。在信息大爆炸的时代，各种新思想、新政策、新事物层出不穷，如“大数据”“互联网+”“全球能源互联网”等，对管理者自身知识、技能提出了更高要求。国家电网公司已经在“互联网+电力”方面走在了前列。青年员工有理论知识和基层站所的实践心得，更要在实践创新工作上多动脑筋、总结经验、明确思路，努力做到执行更有力、管理更高效、作风更优良，努力把每一个基层站所建设成让领导放心、客户满意、员工称心的现代化站所。■

“八步”工作法确保农配线路巡视安全

■ 国网山东淄博供电公司 张远镇 张传坤

农村配电线路巡视，是供电所的日常工作，也是一项重要工作。淄博地区处于鲁中山地的北部，且大部分农村配电线路都在荒郊野外，高山大岭之中，或河流密布之地，且受季节和环境的影响，条件恶劣多变。因此，确保按时保质保量完成农配线路的巡视工作，是农电管理者必须思考和认真对待的问题。国网山东淄博供电公司认真总结以往工作的经验教训，根据《国家电网公司电力安全工作规程（线路部分）》和其他相关要求，结合淄博配网的特点和淄博地区的地理环境，创设了农配线路巡视“八步”工作法，对农配线路巡视工作进行了规范。“八步”工作法，有效降低了农配线路巡视人员的安全风险，提高了工作效率，成为保障农电安全生产的重要措施。

“八步”工作法确保农配线路巡视安全

确定巡视人员的资格

首先，农配线路的巡视人员应具备电力作业人员的基本条件；其次，巡线工作应由有电力线路工作经验的人员担任；再次，巡视人员应熟悉线路走径、负荷情况和客户性质，并熟

悉当地的天气变化、地理状况和乡土人情。

巡视人员的配备须满足要求

在巡视人员的配备上，除特殊批准外，线路巡视须同时两人进行，对于在电缆隧道、偏僻山区和夜间巡线，以及汛期、暑天、雪天、阴雨、大风等恶劣天气巡线，应至少两人一组进行，并可根据需要加派人员。

巡视人员须经过全面培训

“班组大讲堂”是农配线路巡视人员最需要的学习阵地，线路技术人员和有经验的线路工人都可以走上讲坛，将自己的技术和经验与其他员工分享；“现场大讲堂”是师带徒的重要方式，在新巡视的人员独当一面承担巡视工作之前，要确保新老巡视人员有共同巡视的经历，并有沿线特别注意事项的交接记录；事故巡视之前，派工人员要对继电保护的信号和动作情况进行分析、判断，对巡视人员进行交底，以便增加巡视的针对性，提高巡视效率。

巡视装备须满足安全要求

巡视人员应穿合格的绝缘靴或绝缘鞋，暑天、冰雹、雪天、阴雨、大风等恶劣天气和山区巡线，应配备必要的防护用具、自救器和药品，夜

间巡线应携带足够的照明用具。环境特别恶劣或沿途难以预料的情况下，必要时按照实际需求配备饮用水和食品。

确定与巡视人员的应急联系方式

现代通信工具的发展，为外出的农配线路巡视人员增加了在线联络的方便，但巡视人员要防止通信工具因电池无电、摔跌、水浸、强磁场干扰、地震、偏远地区无信号等极端状况而无法使用情况的发生，配备备用电池，采取防跌、防摔、防震措施，必要时，应因地制宜增加应急联络方式。

划定巡视人员的工作界限

巡视人员不是检修人员，力量单薄，防护不足，工器具简单，基本不具备检修能力，应提前划定工作界限，并以文件或规范形式明文规定。除非被特殊允许，巡视人员不得擅自登杆和进行操作。确实须登杆检查，要履行必要的手续，并采取安全防护措施。

巡视人员发现异常情况应及时汇报

巡视人员在线路巡视过程中，一旦发现倒杆、断线、导线刮上异物、起火、事故征兆、外力破坏、线下或附近违章作业等情况，应及时报告上

级或指挥人员，以便做出相应处置。

及时填写相关记录

巡视完成后，巡视人员和值班人员应共同认真填写电力设备巡视记录、值班记录、事故障碍异常记录等，并按照要求，及时进行工单传递，以便备案或及时检修，特殊情况下，运行、检修人员共同召开联席会议，讨论检修方案，且形成会议纪要。

农配线路巡视中的安全注意事项

明确沿线公用配电室巡视内容

检查雷雨过后配电室有无积水、漏水，电缆沟是否进水，瓷绝缘有无闪络、放电现象；设备发生事故后，应重点检查进线熔断器和各种保护设备的动作情况，以及事故范围内的设备有无烧伤或毁坏情况；检查配电变压器、开关套管是否清洁，有无裂纹、损伤、放电痕迹，变压器油温、油色、油位是否正常，有无异响、异味，变压器呼吸器是否通畅，有无堵塞现象；检查变压器、开关各部螺栓是否完整，有无松动，变压器和开关各个电气连接点有无锈蚀、过热和烧损现象，一、二次熔断器是否齐备，一、二次引线是否松弛，绝缘护罩、绝缘线是否良好，相间或对构件的距离是否符合规定；检查变压器外壳有无脱漆、锈蚀，焊口有无脱焊、渗油，接地是否良好，变压器各部密封垫有无老化、开裂，缝隙有无渗漏油现象；其他工器具、标示及现场设施（如消防器材、接地线、标示牌、设备双编号等）是否完好齐全等。

恶劣环境下巡视

雷电时，禁止巡线。地震、台风、洪水、泥石流等灾害发生时，禁止巡视灾害现场；灾害发生后，若须对配电线路、设备进行巡视，应得到

设备运维管理单位领导或值班技术管理人员批准，巡视人员与派工人员之间应始终保持通信联络。

事故巡视

事故巡视应始终认为线路带电，大风天气巡线应沿线路上风侧前进并保持安全距离，夜间巡线应沿线路外侧进行，防止次生灾害的发生。

断线处理

巡视中发现高压配电线路、设备接地或高压导线、电缆断落地面、悬挂空中时，巡视人员应距离故障点室内4 m以外、室外8 m以外，并迅速报告调度控制中心和上级，等候处理，处理前应防止其他人员、动物接近接地或断线点，以免跨步电压伤人及其他牲畜，进入上述范围人员应穿合格的绝缘靴，接触设备的金属外壳时，应戴合格的绝缘手套。

电气火灾及紧急处置

农配线路巡检人员在巡视时若发生设备着火或危及人身安全时，应当立即将有关设备的电源切断，根据安全规程规定的措施进行灭火及抢救，并立即汇报。

重点巡视

遇下列情况时，农配巡检人员在巡回检查时应重点检查，必要时可派专人监督检查或缩短巡检间隔时间。新线路投入试运行；公用配电变压器渗油严重、油位偏低等存在缺陷的设备或有过频发性故障的设备；自然条件变化（如寒潮、高温、台风、暴雨、雷击等），如在夏季高温季节的负荷高峰时段，应对重点部位增加不定期巡视检查的次数；上级领导命令或通知检查的设备，设备负责人、班（组）长或技术人员认为有必要检查的设备。

禁止擅自操作和误碰导线

无论高压配电线路、设备是否带

电、巡视人员不得单独移开或越过遮拦；若有必要移开遮拦时，应有人监护，并保持安全距离：10 kV及以下0.7 m。低压配电网巡视时，禁止碰触裸露带电部位。

发挥智能技术在线路巡视中的作用

发挥电子测量技术的作用

智能配网越来越完善，智能技术越来越多地应用到农配电网中，如故障指示器、录波器、故障测距仪、故障探测器、故障选择器等，“四通”甚至“五遥”（加遥视）技术广泛配置和使用，这些都有效地减少了线路巡视的盲目性，增加了安全性，大大提高巡线人员的工作效率。

发挥电子监控技术的作用

对于条件恶劣、人迹罕至的地区，可通过安装线路电压互感器、太阳能供电的摄像头，并通过搭建监控平台，将现场信息源源不断地传到监控后台，足不出户，即可掌握这些地区的线路状况和周边的情况。这不仅节约了劳动力，而且大大降低线路巡视人员的职业风险。

发挥APP在线终端的作用

巡视人员的手机或其他移动通信工具上通过下载APP终端软件，不仅使巡视人员时刻被定位，具有路线安排、数据记录、工作状态监督、数据汇总报告等功能，可以有效地降低人为因素带来的漏检或错检等问题，而且巡视人员可以将沿途的巡视情况实时回传，与供电公司现有信息系统无缝连接，实现无纸化数据采集，实现巡检工作电子化、信息化、智能化，在巡视人员安全性得到保证的同时，后方基地可以与前方巡视人员保持在线联系，并根据情况迅速决策，提高处置速度。■

构建基于“以客户为导向” 供电服务新机制的实践与探索

■ 国网山东利津县供电公司 崔爱国

“以客户为导向”的供电服务新机制主要是指以市场和客户为中心，对供电服务的管理模式进行改造和创新，对供电服务的组织结构进行变革，对供电服务的业务流程进一步优化，通过“以客户为导向”供电服务新机制的进一步延伸与重构，构建出以客户为导向、实现业务集约化、管理专业化、机构扁平化、服务一体化以及市县协同化的大营销供电服务新机制。地处黄河尾间、黄河三角洲腹地的国网山东利津县供电公司属于国家中型供电企业，下辖8个职能部室、2个业务支撑和实施机构、7个供电所，担负着全县6个乡镇、2个街道办事处、512个行政村的供用电管理任务，供电区域1666.6 km²，供电人口近30万，服务客户96947户。公司按照省公司的要求，积极开展客户导向型“大服务”机制建设，不断提升优质服务水平，彰显了公司良好的社会形象。

“从以业务为中心向以客户为中心转变”是国网山东省电力公司客户导向型“大服务”的核心理念。为确保该服务理念实现真正“落地”，利津县供电公司印发《客户导向型服务全流程考核实施意见》，将38项服务考核指标全部纳入对标体系，建立

组织保障、规章制度、技术支撑、监督考核四大体系，着力构建“后台为前台、上游为下游、全员为客户”的“大服务”机制。为确保“大服务”机制高效运转，推进供电服务工作水平持续提升，利津县供电公司始终以客户为中心，以满足客户需求为出发点和归宿，以创造客户价值、实现客户满意为目标，业扩报装服务先行，构建覆盖“加速”、特事特办、“回头看”复检全程的大服务思想与格局。

“以客户为导向”的供电服务新机制的主要做法

强化专业协同。实施客户导向型服务，就是要切实增强市场意识，建立后台为前台、上游为下游、全员为客户服务的工作机制。作为县级供电企业，公司按照“客户诉求响应迅速、营配调控融会贯通、业务支撑配套联动”的原则，加强客户服务各环节协同联动，确保客户导向型“大服务”机制高效运转。不停电、用好电是供电部门给全社会的庄重承诺。在2016年的春检过程中，运行、检修等专业树立主动服务意识，变后台为前台，做到信息高度共享、业务流程全面融合，推行检修区域化协同作

业，坚持“能带不停、少停慎停、一停多用”，全面开展零点作业、一条龙检修，常态化开展带电作业，将客户停电时间降到了最低点，不仅方便了客户，供电可靠率和电压合格率也得到了有效的提升。同时，实施业扩“零障碍”，建立多部门联合办公模式，实行客户申请“免填单”和“一证受理”，各部门高效协同，内转外不转，推行居民客户业扩“一证办理”，低压客户现场勘查、方案答复、装表接电环节“一岗办理”以及高压客户“联合勘察、一次办结”快速响应模式，最大限度方便客户。

实施专业对标。建流程、定规则、立规矩，强化精益、精准理念，推行模板化，增强可操作性，做到干有标准、做有参照。明确职责界面与责任分工，以全流程考核实施为抓手，以促进各部门协同配合为核心，以切实改进供电服务质量为目的，确保“大服务”机制在基层落地运行并发挥实际效用。定期收集业扩受限、客户停电管理、电能质量、故障报修等方面信息，及时传递至相关专业部门，由相关专业部门进行分析、改进。建立“销号处理”进度表，通过红、黄、蓝三种颜色对处理紧急程度

做出标注,对客户导向型“大服务”指标完成情况和重点工作落实情况开展跟踪分析、检查考核,对须跨专业协同解决的问题,建立周、月工作例会制度和客户导向型服务质量指标看板管理制度,定期晾晒弱势指标、推广各部门典型经验和做法,对指标完成情况和重点工作落实情况开展跟踪分析、督导检查、定期评价。公司将客户导向型服务质量考核的多项指标进行逐一细化,将各部门职责进行划分,定期进行评价考核。各支撑部门对照检查出的问题及时制定落实改进措施,形成闭环管理,推动整体服务水平不断提升。

缩短服务“距离”。客户是供电公司创造价值的基础和源泉,为响应客户导向型大服务机制建设,公司不断提升服务能力,努力提高用户的满意度,将服务群众最后一公里不断缩短,渐趋于零。针对新上用户,公司实施“一证受理”制度,即无论身份证、户口簿甚至驾驶证,只要有一个证件,即可受理用电申请;实行“一次性告知”,即把上电所需要的各类材料全部汇总到一张单子上一次告知客户,让客户不跑两趟腿。此外,积极开展优质服务“四进”活动。进农村,打造“光明驿站”。公司与自然村结对,完善农村公共服务体系,努力满足广大农村居民日益提高的供电服务需求,妥善解决表后线路的维护问题,为“三农”提供更为周到细致的服务。进企业,“园区驿站”。定期走访企业,积极听取客户意见建议,针对重点上电项目客户,结合客户工程建设投产计划,推行倒排工期法、多维沟通法等特色服务,全力确保客户早投产、早收益,实现合作共赢。进社区,构建“社区驿站”。与社区结对,进一步细化服务内容,定

期定点上门受理社区居民业务,开展供电服务“民情家访”活动,详细了解居民用电需求及建议,提高社区居民客户安全用电、科学用电水平。进爱心领域,开辟“爱心驿站”。与敬老院、福利院、困难家庭、农民工子女等结对,发扬“彩虹共产党员服务队”的奉献精神,切实为孤寡老人、残疾人、特困家庭等提供免费内线维护、开展捐款捐物、爱心助学等一系列活动,努力解决困难群众用电难题,积极履行社会责任,进一步提升城乡居民用电满意度。

“以客户为导向”的供电服务新机制的实施效果

通过客户导向型“大服务”机制的建设,“你用电,我用心”已不再是营销人员的口头禅,“一户上电,全员上心”正在成为利津县供电公司优质服务的“新常态”。通过开展客户导向型“大服务”机制建设,公司初步构建了“大服务”格局,并将“大服务”理念应用到各项具体业务工作中,促进了客户需求的顺畅传导、高效响应,服务质量和水平不断攀升。公司构建了基于客户导向制定的“5210”标准化抢修机制,即故障抢修5个“第一时间”,第一时间接收工单,第一时间联系客户,第一时间到达现场,第一时间排除故障,第一时间恢复送电;2个中心,故障抢修工作配电抢修中心及带电作业中心的协同联动;1套系统,远程视频监控指挥系统;0点检修,充分利用零点作业提高供电可靠性。形成了客户诉求响应迅速、需求传导顺畅高效、营配调控融会贯通、业务支撑配套联动、风险管控实时高效的“大服务”格局,实现了供电质量明显提升、服务质量明显提升、办事效率明显提升,

建立起了“规划为基建服务,基建为生产服务、生产为营销服务、营销为客户服务”的全链条服务机制,推动“工作链”向“服务链”转变,“以业务为中心”向“以客户为中心”转变,被动服务向主动服务转变,促进了供电服务水平的全面提升。优质服务评价指数实现100%,营业窗口规范率实现100%,供电可靠率实现99.959%,电压合格率实现99.996%,公司连续两年被上级部门评为“无责任投诉单位”,荣获“全国五一劳动奖状”“全国安康杯竞赛优胜单位”“省级文明单位”“人民满意单位”“优质服务竞赛先进单位”等100余项荣誉称号,优质服务事迹被行业内外多家媒体报道。

公司充分认识到构建客户导向性“大服务”机制建设是经济新常态下的新要求,是提升公司优质服务水平的必然需要,是彰显公司良好形象的重要举措。在固化取得已有成效的基础上,将进一步转变思想观念,主动换位思考,树立全员、全方位服务意识,始终把客户利益放在第一位,竭力为客户创造价值。不断加强专业协同,推进“大服务”机制建设,牢固树立“全公司一盘棋”思想,做到相互沟通、相互理解、相互支持。不断强化责任落实,抓好横向协同监督和纵向专业管理,建立健全流程考核体系和激励约束机制,确保“大服务”体系有效落地和高效运转。下一步,公司将建立健全“大服务”机制考核体系,将客户导向型“大服务”机制有关工作开展情况纳入公司考核体系。加强服务投诉的分析管控,加强协同配合,相互“补位”,努力降低投诉数量。强化执行力建设,抓好贯彻培训,确保将客户导向型“大服务”机制建设各项要求落到实处。■

“三库两室一厅”建设推进供电所管理提升

■ 国网浙江省电力公司温州供电公司 潘倩姿 陈 卫

供电所是电网企业最小的组织机构，是供电企业的前沿阵地，更是涵盖管理专业最多，直接管理人员最多，人员最复杂，人员素质最弱的组织机构。供电所管理提升是农电“双提升”的重要载体和落脚点，更是县级供电企业管理提升的关键所在。

实施背景

近年来，供电所管理提升工作取得长足的进步，但是供电所标准化建设还有待进一步规范。基础管理薄弱、资源配置不足、结构性缺员现象严重，业务水平、服务意识、服务技能存在较大不足，三库管理存在账、卡、物不对应等问题。温州供电公司结合实际，以“大所制”建设为契机，以问题管理为导向，创新推出供电所“三库两室一厅”管理模式，在全市60个供电所范围内进行推广，同时被国网浙江省电力公司标准化五星级供电所评定补充要求采用，在全省范围内推广。

主要做法

供电所“三库两室一厅”管理，包括三库（备品备件仓库、安全工器具仓库、计量表计仓库）、两室（监控室、实训室）、一厅（营业厅）标准化建设。温州供电公司通过试点实施、全面推广及完善提升三个阶段，规范“三

库”强基础，创新“两室”促提升，完善“一厅”优服务。深化供电所“三库两室一厅”规范化建设和精细化管理，提升供电所管理水平。

规范“三库”强基础，实现三库“四化”管理

温州供电公司以方便、规范为目标，制定系列规范管理系列操作手册，推进供电所备品备件仓库、安全工器具仓库、计量表计仓库“三库”“四化”建设。一是科学划分仓储区、作业区等功能区域，统一区域设置，统一标牌标识，统一上墙制度，统一物资堆码，统一物资存放、统一管理，使库房管理更加规范有序，做到现场标准化。二是合理优化物资储备种类，科学配置物资定额，每月定期配送补库，做到定额科学化。三是依托仓库信息管理系统，规范

物资申报、出入库审批和领用、废旧物资回收等管理，实现流程规范化。四是确保物资出入库台账资料齐全，账卡物相符。制定作业指导书和管理规范，明确管理要求和标准，实行周自查、月盘点、季考核机制，做到管理常态化。

创新“两室”促提升，实现两室精细化应用

成立供电所监控室。优化资源配置，推行场所人员集中管控，实现供电所指标监控、工单处理、综合事务处理三项工作深度融合。挑选能力强、业务精、素质高的生产和营销人员组成监控室运营团队，并对监控工作人员进行相关培训，提高业务技能。一是负责全所综合性工单。负责全所工作计划、任务的制定、发起、通知、催办、督办、统计、考勤、车辆调度等综合性工作。二



是负责指标的实时监控。利用供电所监控系统平台，对各类异常数据处理实行全过程跟踪、催办、督办和闭环管理。三是负责95598工单的规范管理。负责供电所95598抢修工单的接收、派发、回复、跟踪和督办工作，确保供电所95598工单规范性。四是负责防范各类舆情风险。负责供电所特色服务日常事务处理，并综合协调各专业班组，开展“海霞”特色服务活动，加强事中、事后监督。

设立供电所实训室。结合各供电所辖区用户规模和设备特点，因地制宜，有针对性利用废旧物资和退役设备，建立具有区域特色的技能实训室，制定下发实训室相关制度，规范实训室管理。挑选具有丰富实践经验的技术人员作为内训师，传授实际操作技能。利用业余时间，让员工熟悉相应岗位供用电设备基本结构和操作技能，全面提升员工的岗位业务水平，为推行全员绩效创造条件。

完善“一厅”优服务，实现一厅标准化服务

以提升客户满意度为中心，推进供电营业厅精益化管理。积极打造五星窗口服务水准，全面实施客户满意度管理工程，揭牌成立温州晚报雪君工作室电力站，首创“用电报装导航图”、“客户用电需求表”、用心服务“三字经”，全面推行窗口服务“十禁十要”与《营业厅常见问题问答手册》。落实电子服务平台推广，在营业厅主动公开服务清单、权责清单，深化营业厅全程引导服务。实行电力咨询、办理业务、自助填单、自助交费、自助取单等一站式服务新模式。

推广应用流程

试点实施阶段

公司经过调研分析，选定永嘉



瓯北供电所为试点单位，开展先行试点。同时公司出台《三库两室一厅工作实施方案》《温州供电公司供电所安全工器具管理规定》《温州供电公司供电所仓库“四化”管理指导意见》等系列规范管理文件。下发《安全工器具库验收标准》《供电所备品备件仓库“四化”管理验收标准》《三级表库标准化建设验收评分细则》等系列验收标准。

全面推广阶段

在永嘉瓯北供电所“三库两室一厅”建设模式的基础上，于瓯北供电所召开“三库两室一厅”建设现场会，组织全地区所有单位参观瓯北供电所“三库两室一厅”建设情况，总结该所建设经验，全市范围内全面推广。

完善提升阶段

“三库两室一厅”建设完成验收后，进入常态运行模式。公司以月度抽查的方式，对各单位“三库两室一厅”

运作情况进行通报与考核，供电所逐项落实整改，促进完善提升。

“三库两室一厅”管理模式经过两年时间的运行，取得了显著的成效。一是实现资源的有效利用。以“监控室”为供电所的管理核心和枢纽，实现基层站所一站式服务，生产、营销交叉优化，各专业岗位用心协同的管理新模式，达到了人员共事、资源共享，避免重复工作造成的人力浪费，提高办事效率的目标，实现了供电所流程规范、服务主动和各项指标的可控、在控、能控。二是员工积极性得到充分调动。将绩效考评工作纳入统一监督，并依托工作积分制和绩效考核来调动一线人员工作积极性，形成台区相互竞赛指标、员工相互争比工分、想干事争事干的良好氛围。三是工作效率不断提高。通过供电所监控室24小时值班监控制度，对供电所各类事务和同业对标数据进行时时综合监控，及时搜集各系统中存在的待处理问题和数据，针对台区划分将任务下达到责任台区和管理团队，并限时办结，大大提高了工作效率，也间接地提升企业社会效益。四是各项指标得到有效管控和提升。充分利用供电所监控系统平台的实时监控功能，建立高效的协调处理和快速反应机制，同时通过推进协调、加大监测、强化管控，对各类异常事务的快速响应及闭环处理，做到发现异常，及时通知处理，实现了供电所的各项指标得到有效提升，精益化管理不断加强。五是员工技能操作水平不断提升。充分利用供电所技能实训室的有利条件，开展全员岗位技能实训，不仅有效解决工学矛盾，而且促进了理论与实践的有效结合，员工的操作技能进一步提升，安全意识进一步增强，服务能力不断提高。■

作业计划的闭环管理

■ 国网辽宁喀左县供电公司 钱积宏 侯荣军 张慧林

如何确保作业计划管理全覆盖。国网辽宁喀左县供电公司从加强现场管理、统筹计划编制、强化节点意识、编制管理流程、制定管理办法、落实责任到人入手，狠抓作业计划刚性管理，解决管理模式粗放、作业单位计划刚性管理意识薄弱等问题，最终实现了作业计划的闭环管理。

加强现场管理，确保全面监督。设立配电失压监测点，与居民用户签订《供电质量监测协议书》、发放供电质量便民联系卡，一旦发生停电事件第一时间与运检部专工联系，运检部对停电情况进行核实，发现非计划、非抢修作业，立即对作业单位进行处罚。

实行到岗到位、同进同出制度。明确作业安全风险等级和应到岗到位人员，并规定工作许可人与作业人员同进同出现场。做到每个现场均有相应的管理人员进行现场监督。

全面推行作业现场安全管理写实手册制度。全面推行一般管理人员和班组长作业现场安全管理写实手册制度，使到岗到位人员对作业现场全面把关，确保作业现场安全。

实行月审制度，统筹计划编制。每月由县公司运检部牵头，组织相关部门人员进行月作业计划审查，讨论

停电作业的必要性，确保能在一天内完成的项目不停两次电，能停断路器 and 熔断器的不停全线路。调整不同单位间的作业项目，确保同一条线路两个及以上单位作业相结合，用户工程与检修作业相结合。同时做到配电与输电、变电专业作业相结合。尽量减少停电次数，缩小停电范围，压缩停电时间。

实行作业计划周提示、周通报制度。利用每周一生产早会，由县公司运检部配电运检专工对本周须上报的作业项目进行宣读，对作业会签日未按时上报“作业申请书”的单位进行通报和处罚。在县公司网站通知专栏公示本周须上报申请作业项，在电网检修专栏公示须填报电网作业现场管理系统的作业项，切实做到管理到位、执行到位。

编制管理流程，规范上报程序。编制作业计划管理流程。根据作业计划上报、审批、执行、反馈等内容，编制管理流程，各作业单位严格按照管理流程上报作业计划、作业申请书、填报电网作业现场管理系统、反馈作业信息，相关管理单位及时到作业现场检查指导，做到了作业计划的全程监控，使作业计划管理更加规范化、精细化。

制定考核办法，明确考核机制。制定《作业计划监督考核管理办法》。办法中不但明确了10 kV停电作业上报要求，而且还将10 kV不停电作业、0.4 kV作业计划及零星、小型化作业计划全部纳入管理范畴。并明确作业计划上报单位和上报时间节点，规定了考核项目及标准。在考核过程中执行“作业单位自查，县公司运检部督查，市公司抽查”的三级考核制度，使考核范围更全面、更真实。

设兼职管理员，落实责任到人。各作业单位设立兼职作业计划管理员，为本单位计划管理第一责任人，专门负责月计划、周申请、现场管理系统、特殊原因（天气）取消作业、作业终结后执行情况的上报工作。要求在“作业申请书”上报时，必须进行“五核对”，即核对作业时间、核对停电设备、核对作业地点范围、核对作业内容、核对安全措施。

通过实施作业计划的闭环管理，收到了明显的安全效益和社会效益。县公司领导 and 各级生产管理人员能够实时掌握每天作业情况，随时对现场情况进行检查，现场违章明显减少。2015年查处现场违章12起，同比降低8起；2015年重复作业8项，同比减少5项。■

深化审计监督 推进供电企业依法治企

■ 国网安徽蚌埠供电公司 凌海涛

面对新形势，国家电网公司重视审计创新，加强审计监督，开展审计“三化”建设，促进审计成果运用，全面提升了审计专业工作在企业生存发展中的价值。国网安徽蚌埠供电公司不断提高对审计监督重要性的认识，努力提升审计成果运用水平，切实推进依法治企水平。

优化资源配置，夯实审计监督基础工作。如何高质量地完成审计基础性工作和应对突增的农网工程，以及逐步扩大到人财物全覆盖的全面监督，要求供电企业必须调整思路，主动出击，尽最大可能整合资源，引入外部力量，确保审计监督边到角。

强化审计信息化建设，突出减负。梳理各种在用系统的关键节点与口令，熟练掌握各种信息系统，直击被审事物链的源头和相互关联性，掌握取证主动性和减少过程重复。

狠抓审计网络兼职人员的技能提高，突出培养。审计网络的兼职人员大多数是专业部门人员，他们的培养，一方面是服务于审计工作本身，更重要的是从前端业务源头培养依法治企的规范意识。

加大业务外委力度，突出借力。大量的工程审计，必须以外委为主，

合法、合规地选择外委队伍，强化管理，将政府资金、国债项目纳入全过程管控，确保政策性工程安全。

市县力量整合互补，各有监督重点，突出统筹。当前，只有把审计队伍市县一体化从业务指导层面，向实际运作转变，系统思考、分工合作、互不重复、各司其职，才能有效地发挥集体优势，保证高质量的审计监督工作有效开展。

严格审计问题的整改。审计发现的问题，如何整改，除了要有正确的认识、明确的目标和务期必成的坚定信心，还须科学的方法和周密的部署。

明确整改责任主体。业务部门、基层单位是整改工作的责任主体，按照问题类别，细化分解工作任务到每一责任主体。在审计委员会的领导下，各级业务分管领导必须领任务、抓落实，推动各部门间的横向协作。

对整改结果进行审核。要加强对整改结果的审核，确保整改工作高效、高质完成。按照“三不放过”原则，从严审核，要求整改单位同时上报整改报告、整改问题统计表和整改证据。整改结果先由业务部门进行确认，审计部再重点从问题是否全部整

改到位、整改证据是否充分、长效机制是否建立这三个方面进行审核。

坚持开展回头看。通过定期对具有普遍性、倾向性、反复性的问题的分析，提出预防公司经营风险的政策建议，形成审计成果运用专题报告。

创新工作思路，扩大审计监督。伴随着依法治企的全面推进，抓好传统的经济责任、工程审计等外，必须把人、财、物、事的规范化运作全面纳入审计监督的范围。

深入人力资源全过程。尝试从人力资源基础管理、机构编制管理、干部配备情况、劳动用工管理、人工成本管理、培训管理入手，检查公司人力资源管理制度、年度计划和重点工作的落实情况，重点核查机构编制设置、人员配置、员工入口、用工管理和人工成本管理等方面的审计监督。

重视对标，提升业绩。审计工作虽然不直接承担省公司业绩对标任务，但是在省公司管理体系中，也大有提升空间。供电企业应全面开展对审计考核体系的研究思考，强化指标诊断分析，调整优化提升措施，系统考量、扬长避短，确保年度目标的实现，确保逐年有所提升。■

电力市场营销策略探讨

■ 海南电网五指山供电局 羊位联

近年来我国电力市场化改革不断深入，电力企业工作重心逐步转移到投资、增值、保值方面。如何转换经营理念、开拓市场是广大电力企业面临的重要管理内容。笔者结合在电力系统的工作经验，分析我国电力市场营销现状，并在此基础上提出完善电力营销的策略。

电力市场营销的必要性

部分企业没有构建完全面向市场的营销体系，这些问题束缚了企业对电力市场开发的准确把握。电力企业面对市场的根本任务是为客户提供优质服务。然而多年来，供电企业处于供不应求的“卖方”地位，使得许多员工对工作中所应具备的职业技能和服务意识不够重视。思想上，缺乏用开放眼光来看待市场的发展；管理上，凭个人经验指导工作，造成企业对大量终端客户需求缺少分析，制约了电力营销。因此，如何完善电力市场营销策略成为近年来电力企业研究的重要内容。笔者认为可以从健全管理机制、加强需求侧管理、完善销售体系、创建优质服务这四个方面来构

建适应新形势的电力市场营销体系。

电力市场营销策略

健全管理机制。目前，日趋激烈的市场竞争促使电力企业要提升内部营销管理，引入现代企业管理机制，提高营销部门管理能力。只有强化企业内部管理机制才能取得较好的销售效果。在此过程中，企业以市场需求为导向，实现从计划用电到市场营销的转变，从用电管理模式到市场营销模式的转变，才能使企业经营活动服务于市场营销需要。

加强需求侧管理。随着低碳经济政策得到进一步落实，电网企业抓住此契机，提倡“绿色能源”观念，通过需求侧管理技术强化客户节约电能意识，实施科学合理的用电方案，鼓励用电企业适当安排生产班次及设备检修。供电企业把需求侧管理技术作为营销手段之一，通过媒体宣传增强客户合理用电意识，提高用电效率，引导客户使用清洁、环保的电能，逐渐扩大电能市场占有率。此外，利用需求侧管理技术更加有助于新能源电力和传统电力的调度，进一

步节约用电成本。

完善销售体系。目前电力市场营销功能分布在计划、调度、财务和用电等多个部门，如果成立专职部门协调并统筹公司的营销业务，将有利于评估市场需求，统一组织营销活动。此外，部分地区的少数企业可能存在销售渠道不顺畅，使得同类客户用电费用差别较大。加上管理脱节、损耗较大，可能会出现收费混乱的现象。所以取消中间环节，城乡推行一户一表，才能逐步理顺销售渠道。

创建优质服务。树立服务求生存、求发展的企业营销理念，将职工服务意识提高作为营销的另一项核心工作。这要求广大员工确立用电服务面向客户的观念，工作上删减冗余程序，引入现代管理学理论指导并健全现代电力市场服务体系，把为客户带来便利作为企业宗旨，通过提高企业的社会信誉，增强企业竞争力。同时统筹安排基建、检修、业扩接电等业务，避免重复停电。此外，用电售后方面，通过快速处理故障，把造成的售电量损失降到最低，为用户提供优质、持续、可靠的电能。■

营配贯通数据质量提升实践分析

■ 国网北京市丰台供电公司 何 潇

按照国网北京市电力公司对营配贯通质量管理工作的总体要求，国网北京市丰台供电公司全面开展营配数据质量管理提升工作，确保全部的变电站、输电线路、公用配变、高压用户、低压线路、低压表箱等营配信息和营业网点、计量库房、充换电站、充电桩、分布式电源、用户自备电源等信息的采集数据质量和设备标牌安装质量满足需求，实现对电网、客户信息完整可用。

通过营配贯通数据质量考核评价指标分析，结合丰台供电公司营配贯通数据核查问题结果分析，有针对性地对营配贯通采集的电网、客户信息内容的完整性和准确性进行核查、分析、整改。对现场电网设备、用户箱表的标志标牌安装的完整性、规范性、准确性进行核查。对高压用户、营销资源的照片信息进行核查。重点通过台区线损计算分析、台区分相分支识别仪实际测量、停电影响范围倒查等方式，进一步加大对营配数据采集质量的核查与数据质量指标的管控。对自核查队伍工作计划、问题整改情况进行跟踪及管控。

质量管理重点的选定

应用帕累托图法进行重点分析

通过帕累托图法分析法，对丰台

供电公司营配贯通项目前期的电网数据和营销数据质量问题进行分析，问题主要是集中在架空网的设备信息准确性方面，其中杆塔的接入点信息、材质信息、属性信息、同杆并架信息错误较为突出，须重点核查。营销数据质量问题主要是表箱属性、表箱电源、箱表等。高压用户信息错误主要集中在用电现场照片、用户电源信息和变压器信息上。

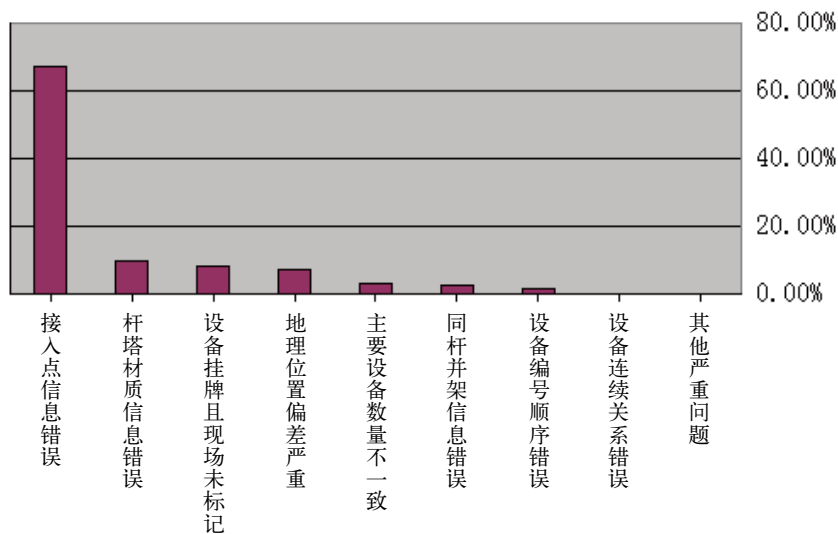
依据权重表进行重点分析

根据市电力公司公布的电网数据和营销数据重点占比，分析须要重点核查的设备类型。电网数据质量重点在低压电网，其中低压杆塔、低压电

缆、低压分支箱、低压配电箱等设备所占权重较大为重中之重，而设备属性信息中以电源连接关系信息，一次接线图信息尤为重要均须保证质量重点核查。营销数据质量重点在高、低压用户，其中用户电源关系、地理位置信息、箱表对应关系信息以及现场照片信息均为重点信息。

质量管理重点内容

通过对前期质量问题占比、营配贯通数据质量指标权重及下一阶段质量核查重点设备的分析，确定质量管理工作主要针对丰台供电公司管辖内3622个低压架空台区数据、3997个高



压用户数据开展核查，同时对2.8万低压杆塔、2.6万档低压导线、1.3万低压电缆分支箱重点属性数据进行补充。电网数据质量方面，重点核查设备连接关系、同杆并架信息、接入点信息、设备标志及挂牌、设备编号信息、设备地理位置、设备命名规则等准确性。重点补充导线规格、导线数量、同杆并架回路数、分支箱开关状态、额定电流等数据完整性。营销数据质量方面，重点核查低压用户表箱挂接电源信息、箱表对应关系、设备标志安装、表箱地理位置、表箱属性信息及高压用户的电源信息、站内一次接线图、变压器铭牌信息、变压器运行状态、现场照片等准确性。

质量管理方法优化

首先利用使用因果图法分析问题产生的原因和因素，并进行深入探究，分析其内产生原因。依据问题原因分析结果和营配贯通项目特征及存在的问题，确定数据提升手段，同时采用全面质量控制方法（PDCA循环法）优化流程重点。以逻辑错误分析结果为指导，对错误较多的地区优先开展质量检查。

数据质量提升手段

为确保营配贯通数据质量满足项目需求，营配贯通数据质量工作协调小组将常态化地开展全过程质量管控，主要包括核查进度跟踪管理、日报管理、月周报管理和报管理，同时引入激励机制对工作成绩进行奖励，对问题责任单位进行处罚。

数据质量核查。按照营配贯通数据质量管理要求，开展数据质量核查工作，重点通过台区线损计算分析、台区分相分支识别仪实际测量、停电影响范围倒查等方式，核查电源关系

信息、箱表关系信息、标牌标识信息、属性信息、地理位置信息、照片信息、拓扑关系等。

核查进度管理。营配贯通数据质量工作协调小组根据核查计划每日收集核查照片，跟踪核查进度，汇总分析核查问题，对发现的问题建立问题销项表逐条整改，当日整改做到日清日结，并将核查情况中问题分布、重点问题、产生原因等信息发布到日、周报中。

建立激励机制。建立营配贯通数据质量管理激励机制，建立项目质量每一个项目人员都有责任的环境，通过与营配贯通现场施工和数据采录单位签订数据质量奖惩协议，规定发生一次市公司核查问题通报事件，扣减合同金额的0.5%，如能按照营配贯通质量要求提前完成工程的，每提前一天奖励合同金额0.5%，提升配合单位项目质量管控积极性。

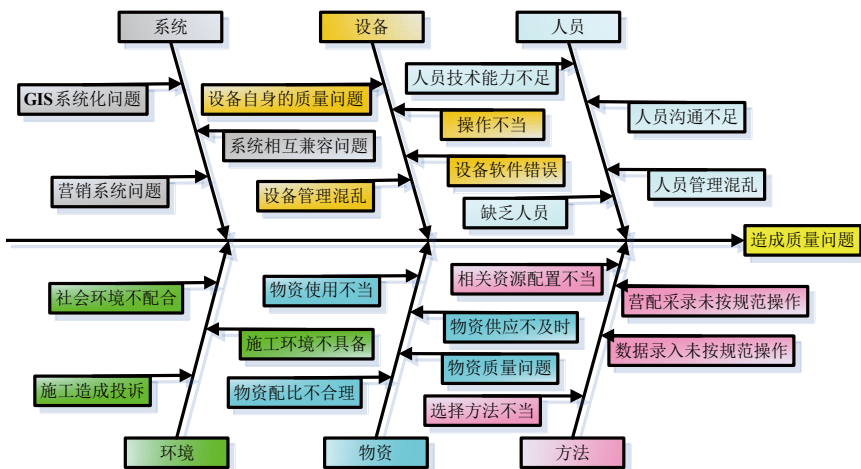
建立营配贯通数据异动管理。编制发布《丰台供电公司10 kV及以下设备异动管理办法》，防止梳理后的数据前清后乱，对10 kV及以下电力设备，包括变压器、低压线路、低压杆塔、电缆派接箱、分支箱等低压配电网生产设备以及电能表、计量箱等营销设备的投运、退出、更换及迁改进

行监管，确保现场设备及系统数据符合营配贯通质量管理要求。

明确异动管理各部门职责。明确公司运检部、营销部、建设部等工作组织部门是设备异动的管理部门，负责现场工作验收、资料收集等工作。营配贯通工作组是数据异动的管理及系统维护部门，负责监督设备异动严格按照营配贯通工作要求实施。

完善流程细化标准。通过分析各种电网异动事件可能对营配贯通项目造成影响，确定完善高压新装及变更客户、低压批量新装、低压客户增减容、高低压客户销户、计量箱电能表换装、高低压线路切改、低压抢修、公用配电变压器的新装换装分装的管理环节，加入营配贯通管理环节，使用其现场施工标准，系统维护内容及时限满足营配贯通管理的要求。

建立异动管理检查与考核。由于目前电网异动事件尤其是低压电网层面发生异动频繁，且相关管理制度标准刚刚施行又没相应的信息系统流程加以规范和约束，因为在人为执行的过程中须加强管理制度的检查和考核，对发生违反营配贯通数据异动管理规定相关要求的事件，由营配贯通工作组、运检部、营销部、建设部组织开展事件调查，依据调查结果，给



予相关责任部门及责任人月度绩效薪金10%的考核。

第三方核查及数据评估。引入第三对数据质量核查评估，对丰台供电公司营配贯通项目所有架空台区的低压数据质量进行核查并评估数据质量。对质量管理梳理出的问题整改情况进行跟踪并复查。对复查发现的问题进行拍照记录。对复查问题记录、汇总、分析、通报。

日报和周报管理。以日为单位统计营配贯通质量管控情况、质量核查情况和存在问题及整改等相关内容的当日情况和累计情况进行并形成日报发布。周报以周为单位统计当周和累计情况并发布。

日会管理。为适应营配贯通的项目特点，及时处理质量事件，及时调整质量管理内容、标准，制定每日召开质量管理工作会，按日汇总各地区核查进度完成情况、质量核查情况、问题及整改等相关内容，并发布到日报和周报中。

培训制度。建立营配贯通质量管理周培训制度，对项目管理人员，施工人员、数据整理录入人员等进行现场质量培训、系统关键环境培训，质量管理办法、异动管理办法等相关制度培训。对每周的质量管理周报内容进行宣贯，减少或杜绝同样的质量问题再次发生。使得项目人员正确理解质量管理，建立人人都为项目质量负责的理念。

安全管理。外勤核查人员，尤其是进行电源实测的人员需通过安全技能考试并在安监部备案，并签订安全协议，合理配置实用安全工器具，防止各类人身伤害事故；现场核查前检查各种现场安全措施和防范措施是否完备；制定标准化作业流程杜绝各类存在事故隐患的工作方法和操作步

骤。开工前组织全体现场核查作业人员进行规程制度培训及考试，以保证人员安全和仪器设备安全可靠。

数据质量提升流程优化

根据营配贯通项目特征，为解决现阶段质量管理的问题，以“作业流水线化、阶段成果可核查化”为核心，依据PDCA循环法制定数据质量提升方式和流程。

针对部分地区和设备现场寻找困难，有些地区物业不配合开展工作的情况，协调小组制订计划要留有充分的余度，保证现场人员随时掌握2周的计划是较为理想的，用以保证现场人员一旦工作受阻，可以快速跳过问题区域继续开展工作，为问题的解决留有时间，同时不会对工作进度造成过多影响。

针对核查工作现场外勤人员占比最多，素质最复杂，培训难度最大，管理难度也最大，缺乏有效的现场控制手段，因此现场工作应尽量简洁化，外勤人员只负责必须要外勤才能完成的工作，如设备定位，设备拍照拍摄，同时将工作成果凭证化，便于审核，外勤人员的工作成果尽量以可核查的凭证方式保存，其中最可行的方式是照片。一张包含计量表箱条码与计量表条码的照片就使得核查人员不必去现场即可核查箱表是否匹配。

针对系统整改过程审核欠缺，修改过程本身可能产生错误的问题，设立审核小组进行多层审核，从对外勤成果的完整性开始，到各项数据与照片的比对，到现场抽查，对各关键环节进行层层把关，确保工作质量。

针对现场涉及面广且情况复杂，部分标准规范或指标可能还在不断完善的问题，协调小组建立及时调整机制，每日对项目的工作进度与质量，

各类问题及指标情况进行评估，对严重影响要素进行调整，不断纠偏。

由此看出，针对营配贯通项目特征和现阶段质量管理问题优化的PDCA循环在每一环节均有不同的侧重。即计划环节注重计划余度，执行环节注重工作简化，检查环节注重多层审核，改进环节注重每日调整。从而制定现场数据核查方式。

按照电源关系对低压数据开展现场全面梳理，高、低压数据核查，重点核查电源信息，补充低压配电设备重要属性数据。

采用调查分析法。数据质量核查组把低压GIS的低压台区数据、营销系统中采集的电源信息、用户清单、高压用户数据清单打印成纸质材料前往现场核对，拍照。该方法即能检查高压用户、低压用户台区信息是否完整、准确，也能对图形的质量进行检查。

试点地区低压架空杆塔位置采用PDA或平板电脑采集地理位置坐标信息并修正系统，结合第三方核查开展。

电缆网电源关系实测检查法。数据质量核查组采用现场实测试的方式对模拟图板、开关状态、用户电源关系等进行确认核查，确保与实测结果一致。

项目质量管控的成效

在项目实施过程中，通过对重点内容的准确分析，流程的合理优化和各类质量管理手段的综合应用，使得营配贯通质量管理取得了很好的提升，电网和营销营配贯通质量绩效指标排名均有所提高，营销数据质量排名和电网数据质量排名开始上升。其反映出营配贯通数据质量管理工作地开展，切实提升了项目数据可用率。同时实现了项目的成本、进度、质量、安全等预期目标，取得了较好的社会效益。■

农村低压电网安全管理水平提升

■ 国网山西朔州供电公司 霍宇波

农村低压电网是管理层级和电网的末端，也是安全隐患比较严重和安全管理较薄弱的环节，提升农村低压电网安全管理水平，将有利于提升企业整体安全管理水平。

强化运维管理，确保农村低压电网的安全稳定运行

开展农村低压电网设备运行现状的普查工作，从配变出线至用户用电设备逐级登记造册，并定期开展设备的巡查、更新档案工作。结合农村配网运行监测系统应用分析，参照系统监测的异常数据，有针对性地进行设备特巡及安全隐患的治理工作；同时要建立隐患处理闭环工作机制，对发现、登记上报、计划安排、处理实施、处理结果备案、验收、隐患“回头看”等流程逐级跟踪、逐级落实、逐级监督，以便随时掌握低压电网的运行现状以及设备的健康状况。

深入推进“农村用电安全强基固本工程”，细化完善农村用电安全宣传、加强剩余电流保护装置管理和居民表后设备服务等工作措施，建立健全农村用电安全监管及电力设施

保护工作体系，提高农村用电安全水平。进一步明确三级漏电保护器的管理制度、运行办法以及家保的产权与管理，在农村客户中选择试点，分步实行，逐步推广。结合完善客户档案工作的开展，按台区、分片对居民进户线及家保投运情况进行摸底排查，对存在的隐患及时发放隐患整改通知书，并积极帮助农村居民客户进行安全性整改，提高农村居民用电的安全性。

深入推进农村用电安全管理工作，梳理农村用电安全隐患，积极采取措施整改。定期开展农村安全用电普查工作，对农村安全用电情况进行分类统计、建档，同时加大与市、县政府的沟通协调，推进农村用电服务共建机制，有计划、有针对性地开展农村安全用电宣传，推行安全用电服务卡制度，普及用电安全常识。从技术层面和管理层面规范漏电保护装置的配置及运行维护，减少不必要的故障报修。

结合标准化台区建设，持续开展农村安全文明用电示范村创建活动，在农村低压设备整治、线路通道清障、农村供用电设施防护、农村安

全用电意识强化、与村委会联合共管共宣五个方面采取新举措，实现新突破，公司供电所管理室牵头，订计划，定目标，定措施，使任务落实到每个供电所，切实创造农村安全用电和谐环境。

强化农村电网安全管理的技术手段

一是严格配网异动管理。结合安监管理一体化平台改造建设，将统一、规范的安监管理信息系统延伸供电所。二是健全完善配网设备台账信息，加强设备巡视和缺陷管理，坚持隐患排查治理常态化和运行维护标准化。三是推行配网设备综合检修，强化停电检修计划的综合平衡和刚性管理，减少设备停运时间，提高供电可靠率。四是推广“四新”技术应用，提高乡镇供电所装备和配电网技术水平，加强农村配网智能化台区、配网PMS系统等建设，逐步实现乡镇供电所配网设备基础台账、缺陷、状态检修等关键业务数据PMS系统全覆盖。五是深化农村配电网运行监测系统的建设和应用，提高农村配电网的技术管理水平。■

编辑：余 潞 yulu@csre.org.cn

以文化之香 满企业之园

——国网河南南乐县公司创建“企业文化示范点”侧记

■ 国网河南南乐县供电公司 张丽娜 郑腾飞

“大伙儿快来看，咱荣获2016年度国网公司‘企业文化建设示范点’啦！河南可就咱一家呀！真棒！”2016年3月8日一大早，国网河南南乐县供电公司党群工作部王权威获悉这一消息后，开心地说。

近年来，南乐县供电公司全面贯彻落实国家电网企业文化“五统一”建设要求，以创建企业文化示范点为契机，把企业文化建设纳入公司“十二五”“十三五”发展总体规划，从机制建设、管理融合、行为养成等方面深化企业文化的贯彻与实践，大力实施企业文化传播工程、落地工程和评价工程，切实做到企业文化与企业管理、生产经营工作同研究、同部署、同考核，形成了公司统一领导、部门齐抓共管、员工广泛参与的长效机制，达到人员、责任、管理、资金“四落实”，有力促进了文化建设与企业发展同频共振、相融共进，使文化建设在企业生根发芽、茁壮成长。

强化管理，规范管控，促进企业文化传播落地

内化于心，积极实施分类培训传播。坚持“三个融入”思路，即将国

家电网公司统一的企业文化体系“融入员工思想、融入文化活动，融入工作实践”。利用会议宣讲、文件传达、图版展示、新媒体等多种手段，大力宣传贯彻国家电网公司核心价值观、企业精神、共同愿景等统一的企业文化理念。突出公司“企业文化内训师体系建设”工作特色，积极开展多层次的企业文化宣贯培训。近年来，企业文化内训师在各部门、基层班组开展企业文化主题宣讲42场，受训人员1200余人次，使企业文化

“五统一”理念及要求深入人心。

固化于制，建立高效管理机制。结合企业发展和工作实际，逐步建立完善高效顺畅的企业文化管理和保障机制。在积极贯彻国家电网公司通用制度的基础上，先后制定了《企业文化内训师培训制度》《品牌标识管理制度》等规章制度，保障了企业文化建设的长期性、文化培训传播的持续性和品牌建设的统一性。各类制度的制定和实施有力促进了企业文化建设融入企业基础管理，使两者相辅相



在春季检修中，公司运检人员为主变进行预试、注油、擦拭

成，有效推动企业各项工作顺利开展。

外化于行，努力实施精品工程。依据基层班组的各自特点，积极建设样板工程、精品工程。结合西部乡荷花种植集中的地域特性，西部供电所建成了以“干事、干净”为主题的廉政文化室；通过梳理整合原有文化资源，谷金楼供电所建成了全面宣贯企业文化“五统一”的文化室；结合城区低压班全部由退伍年轻人组成的特点，提炼出“打造狼的团队、成就鹰的个人”的班组愿景，建成了彰显青年团队特色文化室。目前，共建成9个班组文化室、1个愿景墙、1个文化长廊、1个文化帆，实现了文化宣传阵地基层全覆盖，形成了以企业文化展厅为主、各基层班组文化室为辅的宣传示范阵地。

注重实践，主动创新，催生企业文化建设成果

企业文化重在建设，重在化无形为有形、润物细无声。公司不断创新落地载体，彰显企业特色，以创新的姿态和扎实的工作，催生了丰硕的企业文化成果。

提炼升华，多元推出文化成果。紧密结合公司企业文化落地实践，及时总结升华，组织撰写了《企业文化建设在县级供电企业的作用》《企业文化在班组建设中的思考》等论文，分别在《中国电力企业管理》《河南电业》等刊物发表。公司员工从普及电力知识、传播国家电网文化的角度出发，创作了安全歌曲《安全生产“八荣八耻”》《现场安全“三大纪律八项注意”》歌曲，通过传唱让安全文化深入人心；以口袋书的形式印制《“五统一”企业文化知识读本》，融知识性、政策性、实用性和

通俗性于一体，成为公司文化传播的一个重大突破性成果。

龙头带动，广泛开展文化活动。坚持每年至少举办一个大型主题文化活动的做法，成功举办了三届企业文化艺术。贴近企业实际，迎合时代要求，主题鲜明，内容丰富。相继开展的“迎国庆 企业文化与我同行”知识竞赛、职工摄影展、重阳节健步走等各种群众性文化活动，广大干部员工积极参与，热情高涨，展现出蓬勃向上的精神风貌。

培育精神，营造“四讲”文化氛围。创新开展“敢负责，敢担当，重执行”优化干部作风主题活动，形成了比效率、比业绩、比贡献的浓厚氛围，责任意识、担当意识、执行意识深入人心。注重将雷锋精神、焦裕禄精神融入企业文化，持续开展“学雷锋，树新风，促赶超”志愿服务活动，光明路营业厅荣获河南省青年文明号。以评选“身边的感动”员工之星活动为载体，发挥典型引领示范作用。利用网络投票功能，每月评出“诚信之星、责任之星、创新之星、奉献之星、爱心之星”各一名，并大力宣传其先进事迹，年底汇编成文化故事集《星空》，成功营造了“讲诚信、讲责任、讲创新、讲奉献”的良好氛围。近年来，公司涌现出一批践行优秀文化的典型人物，像学习标兵刘相文、劳模班站长申小丽等一批先进典型，其事迹被当地主流媒体采访报道，引起强烈社会反响。

融入贯通，引领发展，彰显统一的企业文化力量

优秀文化张力的催生，重点在于同企业生产经营中心工作的紧密融合与全面渗透，公司以理念引导行动，以行动践行文化，以文化促进发展，

收到了明显成效。

积极培育“相互关爱，共保平安”的安全理念，保持长期安全生产局面。建立“借一铎，长一智”的安全思维模式，强化“万无一失”的责任意识和“一失万无”的忧患意识。及时借鉴吸取兄弟单位经验教训，增强全员安全意识和责任心，确保了安全生产可控、能控、在控。截至2015年12月31日，公司实现连续安全生产5022天，再创历史最高纪录，并连年荣获“濮阳市平安建设先进单位”。

积极履行社会责任，创新实施全员服务模式。通过全面推行“领导服务员工、机关服务基层、全员服务客户”的大服务理念，创新开展客户经理“1+1”、服务距离“0+0”专项贴心工程，在电力企业与电力客户间架设了一座服务金桥，实现了客户满意率大幅提升。报送的《创新客户经理“1+1”提升供电优质服务水平》案例，荣获河南省电力公司2014年度社会责任实践优秀案例二等奖。

深化“干事干净”廉洁理念，探索倡导“文化育廉”机制。牢固树立“三个输不起”（安全生产、党风廉政建设、和谐稳定）思想，深入贯彻《廉政准则》，加强党员干部“德”的教育，开办“廉政大讲堂”6期、“道德讲堂”12期，强化党风党性党纪教育，注重警示教育，突出个性教育。创新开展“三珍三清”（珍视权力，清正做官；珍惜岗位，清醒做事；珍爱人生，清白做人）教育活动，编印《爱你的365天》廉政日志，在办公区设置廉政文化画廊，营造了“文化育廉”浓厚氛围，树立了廉洁勤政、干事创业的良好形象，这一系列优秀企业文化成果的取得，都将为企业的可持续发展提供强大的精神动力和文化支撑。■

违规建房隐患多 尽早维权保安全

■ 国网宁夏中卫供电公司 杨勇
国网宁夏电力公司 解志新

近年来，农户多种经营意识不断提高，在种植经济作物的同时，开始兴建小作坊、小厂房以增加收入。但因农户法律意识尤其是依法护电意识淡薄，电力线路下违规建房、种树等现象屡禁不止，严重影响电力线路安全运行，也给农户自身或他人的人身财产带来了极大的安全隐患，触电人身损害的悲剧偶有发生，供电企业往往成为被诉主体，要求承担赔偿责任。若想防止类似悲剧发生，供电企业可以主动采取法律措施从源头有效治理。

案情简介

巡视发现安全隐患，劝阻无效只得起诉

2015年3月11日，某市供电公司线路巡视员发现在某变电站电源线路的40~41号杆区间的线下，农户李某正在违规建设彩钢房。线路巡视员立即劝阻李某停止建房行为，告知其存在安全隐患，并向李某出具了安全隐患整改通知书，但李某拒绝在通知书上签字。3月18日，供电公司线路巡视员再次向李某送达了安全隐患整改通知书，李某对于安全隐患置若罔闻，再次拒绝签字。由于该线路为农业灌溉用电专线，一旦发生故障跳闸将会导致扬水泵站停电，严重影响引黄灌

区人民群众的正常生产生活。因此，供电公司邀请公证处，于2015年4月2日向李某送达了“高压输电线路安全隐患整改通知书”，责令被告限期拆除，李某依然置之不理。

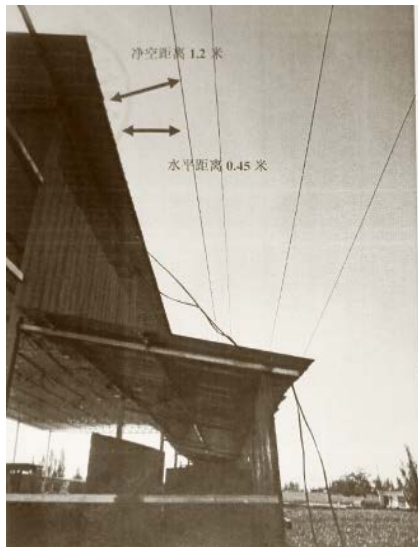
2015年5月，供电公司将李某诉至某县人民法院，请求依法判令李某限期拆除彩钢房，排除妨害。

线路架设是否合法，档案资料充分证明

本案审理中李某认为：供电公司管理的电力线路架设于20世纪90年代，线路架设是否经过批准不得而知，对供电公司维权的合法性存有质疑。如果不能证明电力线路是依法合规架设的，则供电公司主张李某排除

妨害的基础就不存在了。有的电杆在村民院内，有的电杆在马路边，电力线路应该拆除或移位。且供电公司在李某兴建彩钢房初期一直没有阻碍施工，直到彩钢房主体建设起来后才告知其建房违规。李某建设的彩钢房即便要拆除，拆除费用也必须由供电公司承担。

为充分证明电力线路的合法性，供电公司调取了1996年电网建设档案资料，向法院提交了该送电线路有关项目计划及工程立项批复的相关文件以及某省电力公司关于该线路工程初步设计审查的批复、该线路的施工、竣工资料、线路走径图等，证明该线路架设依法合规且架设时并无跨越房



屋的情况。

发现隐患未告知？公证送达已证明

本案中，李某辩称供电公司在其建房之初未告知其有安全隐患，在彩钢房主体建好后才通知要拆除，认为供电公司有过错，必须赔偿拆除彩钢房的损失。李某自认为，几次送达的安全隐患通知均无其本人签字，不能证明供电公司履行了告知义务。而供电公司在第一次送达其本人拒绝签字后，再次送达时即采取录像方式保存证据。2015年4月2日，再次以公证送达的方式向李某出具了安全隐患通知书，已充分证明某市供电公司已履行了告知义务。

2015年11月，某县人民法院审理后判决：公民和法人合法的民事权益受法律保护。根据《中华人民共和国电力法》第52条规定“任何单位和个人不得危害发电设施、变电设施和电力线路设施及其有关辅助设施”，某省《电力设施保护条例》第33条规定“禁止在架空电力线路保护区内实施下列行为：……

(三)新建建筑物、构筑物或者擅自增加建筑物、构筑物的高度”的相关内容，李某建的彩钢房已危及电力线路安全，应当拆除，排除妨害。李某辩称供电公司未履行告知义务存在过错，必须赔偿拆除彩钢房的损失的意见，于法无据，不予支持。

本案启示

众所周知，通常36 V以下称为安全电压，接触超过此电压等级的电力设备即会对人体造成伤害。而俗称的高压电，其电压等级在1000 V及以上，许多群众所不知的是，即使没有发生接触，只要小于应保持的安全距离，就会发生电弧触电。因此，高压电相较于日常接触到的220 V左右的低压电，更容易发生触电危险，其对



身的损害往往是非死即伤。在高压线下违章建房，心存侥幸、无视风险，不得不令人捏一把汗。

近年来，由于在电力线路保护区内私搭乱建，导致安全距离不够，受害者接触到电力线路造成人身伤亡的事件屡见不鲜。防范此类事件的发生，唯有加强源头治理和宣传教育，提高群众安全意识和法律意识，有效制止违章修建建筑物、构筑物，方能防患于未然。

一是加强源头治理。无论供电企业还是地方政府，一方面，应利用微信、报纸、宣传栏等多种形式，大力开展《电力法》《电力设施保护条例》等电力法律法规及安全用电常识的宣传教育。对于农村地区，可采取播放触电案例宣传片、流动宣传车等方式，让群众直观地了解到电力设施的危险性，讲解在电力设施保护区范围内违章建房的危害性。另一方面，供电企业应与土地管理、城市规划、住房建设等部门密切合作，本着保护人民群众生命财产安全的原则，在规划城乡发展和宅基地审批时积极提出意见、建议，使新建房屋尽量避开电力线路保护区，从源头上防范人身、财产损害的发生。

二是提高群众安全意识。电力线

路遍布城乡各处，已成为人民群众日常生活的必需能源供应通道。电力设施具有高度危险性，与电力线路保持足够的安全距离，不在电力设施保护区内实施法律所禁止的行为，不仅是保障电网安全运行和人民财产安全的需要，也是防止发生触电人身损害事故的必要措施。人民群众在确保安全用电的同时，也应对保护电力设施、安全用电相关的法律法规有所了解，依法用电、依法护电是每个公民的责任，应自觉保护电力设施安全。

三是供电企业应加强对电力线路的安全巡查，充分发挥群众护线员和日常巡视检查的互补作用，及时发现并在架空电力线路保护区内实施违章建房、种植树木或堆放物品等危及电力线路安全或者危害他人财产和人身安全的违法行为，依照法律规定的程序发出整改通知要求整改，排除妨碍、消除安全隐患；拒不整改的，可依据《电力法》第69条的规定提请人民政府责令强制拆除、砍伐或清除。如果侵害电力线路安全的行为人拒不按照供电企业的整改通知进行整改或者政府部门未能采取强制拆除、排除障碍措施的，供电企业应及时采取法律救济手段，向人民法院提起民事诉讼，要求停止侵害、消除危险。■

落实社会责任 服务地域发展

——访国网江西莲花县供电公司经理郭文峰

■ 本刊记者 余潞

国网江西莲花县供电公司 贺丽琼

江西省莲花县，中国唯一一个以花卉命名的行政县，地处赣西边陲，辖13个乡镇、1个垦殖场、157个行政村，总人口26万。莲花县具有丰富的绿色自然、红色旅游、古色人文历史、黑色矿产等资源，是江西省十佳绿色生态县、全国100个重点产煤县之一，也是井冈山革命根据地和湘赣苏区的重要组成部分，秋收起义的策源地、进军井冈山的决策地。春有桃李、夏有莲荷、秋有枫林、冬有橘梅，吸引着众多客商和游人争相驻足。

国网江西莲花县供电公司设部门7个，业务机构2个，供电所7个，集体企业1个，承担全县14个乡镇（场）供用电管理任务。莲花县境内现有220 kV、110 kV变电站各1座，35 kV变电站6座，总变电容量43400 kVA，35 kV输电线路109.41 km，10 kV配电线路1046 km，0.4 kV及以下配电线路2256 km，供电可靠率99.73%。

农电管理：在2016年3月底刚刚落幕的莲花县“醉美花海·童话莲花”第七届油菜花文化旅游节上，请问贵公司担任的是怎样的角色？

郭文峰：俗话说：“经济要发展，电力要先行。”莲花县油菜花节

景点分布广、涉及多个乡镇，文艺汇演、非遗技艺展示、土特产集墟观光等户外活动多样，都需要持续可靠的电力供应，在莲花县第七届油菜花文化旅游节开幕前期，我公司便根据各景区布点和用电负荷情况，制定切实可行的保障措施，提前做好供电设施的专项排查和隐患治理，并组织共产党员志愿服务队“一对一”“点对点”深入景区，整改用电安全隐患、完善涉电安全防护措施、发放供电服务卡，帮助解决用电难题。

近些年来，公司密切跟踪莲花县

发展规划和态势，服务当地经济发展需求，主要做好以下几方面工作：一是优化发展环境，履行社会责任。夯实安全管理和优质服务基础，成立配网抢修和供电服务指挥中心，95598座席员实现24小时值班接受国网工单，圆满完成春节、中高考、油菜花节、荷花节、重点项目建设、招商引资等重点时段和活动保供电，配合县委县政府精准扶贫工作要求，优先改善贫困村用电难题，全力解决偏远山区“低电压”问题。二是提升供电质量，保障可靠供应。推行标准化台区



郭经理工作照（左一）

达标、居民阶梯电价政策、智能电表安装和用电信息采集系统的推广等一系列营销策略，经营效益稳中有升，售电量由2011年的188.55 GWh上升到2015年的218.130 GWh，年平均增幅3%。“十二五”期间，累计新增改造配电台区429台，容量70.92 MVA；新建改造400 V线路1034 km；改造户表62459户。三是坚持服务理念，做好拓展延伸。打造城区“一刻钟抢修响应圈”，执续推广POS机和邮政等社会化代收以及“掌上电力”APP、淘宝网和微信等互联网缴费方式，拓展便民缴费渠道，常态开展“服务年”“客户经理进万家”等活动，定期开展优质保电、应急救援、帮扶助困、爱心助学等志愿活动，公司被评为江西省首届“优秀青年先锋队”，1人获萍乡市“优秀志愿者”，在江西省电力公司2015年8月营销类112家、抢修类108家的“共产党员服务队”竞赛中排名第10、11名。

农电管理：近些年来莲花电网大发展，最大的变化体现在哪些方面？

郭文峰：20世纪90年代期间，乡里坊间流行一句民谣“三天不停电，不是莲花县”，如今这一篇章已经成为遥远的过去，莲花电网更是经历了翻天覆地的变化。一是莲花电网结束了单线单电源供电的历史。2008年莲花遭遇冰冻雨雪灾害，受“五陂下一莲花”单线单电源供电的局限，全县停电，历时近20天的紧急抢修才打通“永新一莲花”老旧线路恢复供电。经过多年努力，形成“五莲”Ⅰ回、Ⅱ回双回路网架，结束了单线供电历史。二是220 kV等级变电站进驻莲花。“十二五”期间，莲花县域内主网投资3.2亿元，220 kV莲花南岭变电站建成并投运，新建220 kV线路2条，首次实现了220 kV等级变电站进驻，并新建110 kV坊楼变电站，与已有110 kV莲花变电站，初步形成莲花主

网结构。三是“低电压”问题得到有效改善。莲花电网总投资1.5558亿元，新增南岭变电站10 kV配套出线6回，扩建、改造35 kV变电站2座，新增变电容量13.2 MVA，新建35 kV线路40 km，新建改造10 kV线路106.7 km，莲花电网供电能力和可靠性得到极大提高。四是新能源陆续并网接入。2013年江西省第一家分布式光伏发电项目落户莲花县，作为光伏发电项目并网接入并售电的首个运行单位，公司将首家分布式光伏发电项目并网接入流程形成一套规范推广实施，并密切跟进能源局发展规划，做好了中节能光伏发电等项目的并网接入、参与良坊大型风力发电项目可行性调研，全力服务清洁能源发展，光伏发电并网83户，累计容量721.65 kW，在建、拟建大型光伏电站装机容量达170 MW。

农电管理：面对即将到来的“子改分”变革，您认为贵公司最强劲的发展优势，体现在哪里？

郭文峰：莲花公司自1999年成立以来，经历了2014年由县政府参股供电公司代管的股份制企业整体上划为省公司全资子公司，2016年又面临“子改分”（子公司改分公司），改革进程步步推进。莲花公司将严格按《“子改分”操作方案》和时间节点要求，做好税收调整、业务集约、队伍稳定等工作，依法依规、稳妥有序开展分公司设立、子公司注销、业务切换和信息系统调整等各项工作。

在深化“三集五大”体系建设、提高市县一体化运作水平、做好“子改分”工作的进程中，我公司最有力的条件在于抓住了强化“队伍建设”这个根本。一是队伍整体素质方面。2015年外送员工培训91批252人2808课时，2人入选国家电网公司、江西省电力公司优秀专家人才后备库，5人通过省公

司初级兼职培训师考试认证。二是创新成果提炼方面。公司《以落实目标责任为主线的安全管理体系构建》在第十七届江西省企业管理现代化创新成果评选中荣获二等奖，《降低台区停电时间》课题获市公司QC一等奖，“梦想导师”典型经验案例入选省公司典型经验库。组织参加各类调考、竞赛，2人代表江西省电力公司参加国家电网公司调考获团体第三名和团体第五名，1人获省公司营销业扩报装调考个人一等奖并代表省公司参赛获国家电网公司团体第二。在市公司“中国梦·劳动美”电力职工技能比赛，公司有2个专业获集体第三，2名员工获个人第一，1名员工获个人第三。三是新进人才培养方面。加大新进青年员工岗位技能培训，坚持青年思想教育和岗位创新，持续推进青年岗位知识拉力赛普训，每季一期“青年大讲堂”或“道德讲堂”，每年一次“号、手、岗”创建，大力开创青年创新创效，公司《“梦想导师、青年成长”平台的开发与应用》获省公司青年创新创效一等奖，1人获省公司新员工普考三等奖，1名青年员工参与省公司内控竞赛获团体二等奖，团支部获省公司“五四红旗团支部”，公司青年志愿服务队获评江西省首届“优秀青年先锋队”。

近些年来，莲花供电公司通过加强队伍建设、落实社会责任、服务当地经济发展做出了很多努力，先后被授予国网公司电网调度安全优质服务年先进单位，获江西省劳动关系和谐企业、厂务公开民主管理先进单位、优秀青年先锋队，江西省电力公司文明单位标兵、安全生产先进集体，连续五届保持萍乡市文明单位（文明窗口）。多个基层窗口单位获全国模范职工小家、市总工会模范职工小家、省公司、市团委青年文明号。■

思政引领营造新风气 协同联动提升软实力

——国网江西莲花县供电公司提升软实力促发展

■ 江西省莲花县供电公司 贺丽琼 肖志强
本刊记者 余 潞

一个企业要健康发展，离不开强劲的组织保障、思想保证和良好的工作氛围、企业风气，在原始基础差、硬件指标短时难以跨越提升的前提下，更需要“重心向内”提升企业软实力，向管理要效益。近些年来，国网江西莲花县供电公司坚持以构建和谐企业为核心，融入中心、介入管理，不断创新思想政治教育思路，党政工团全面协同，营销生产集体联动，强化“三个建设”，加强党风廉政建设和民主管理，培植安全文化、廉洁文化，培树先进典型，提高员工工作热情和积极主动性，引导和带领全体员工围绕公司中心工作，不断夯实基础管理，全力提升企业软实力，被授予“江西省劳动关系和谐企业”称号。

党建创新促活力，引领方向不偏离

莲花县供电公司现有在职党员70人，接近全民职工总人数三分之一，党总支坚持通过党员认领支部日常工作、党员领导干部落实“双重组织生活会”和直接联系群众制度、年度开展民主评议党员、党员“一带二”、党支部“三知四访五谈”、窗口单位创建“龚全珍式党员服务岗”、生产单位创建“党员安全示范岗”、建立党员责任区并

落实“三无三有”责任、建立党员连心微信群推送形势任务知识、开展共产党员服务队活动等形式，确保“二十四节气”党建任务落实，充分发挥党组织在国有企业的战斗堡垒和政治核心作用。公司自2015年起创新推行“三评四提五带头”党员积分评价活动，对公司党员按照领导干部党员、中层干部党员、普通党员，划分为A、B、C三个评分类别进行差异性积分制管理，以月度评价和年度总评方式，年度评议“德、能、勤、效”四方面提升情况，月度考核党员在学习提高、思想作风、工作业绩、服务客户、奉献社会“五方面带头”引

领的日常行为，督促党员发挥先锋模范和辐射带动作用。经过一年时间试点推广，成为党员综合评价的方向和标尺，形成了“比学赶超”的新风气，年度民主评议党员评选出优秀格次8名，良好格次58名，合格党员4名。

依法治企是根基，强化管理增效益

莲花县供电公司注重加强项目、资金全过程一体化闭环管控，强化内控评价监督。执行“三重一大”集体决策制度，2015年通过党总支委员会和经理办公会形式，落实决策事项17项，把



“爱心平安”活动：员工家属观摩安全现场，工会主席卢珊为家属佩戴安全帽

“权力锁在笼子里”。开展依法治企自查自纠和经营诊断分析，配合市公司做好领导干部离任审计，整改问题19项。落实电网新建项目“三免三减半”税收优惠政策，减税24.25万元。争取项目和资金，获江西省电力公司援建项目中低压配网改造980万元、农网还贷返还180万元、闪石乡“整乡整镇”改造工程614.5万元，2015年农网改造升级工程增补项目高州乡“整乡整镇”建设改造和城镇配电网改造投资项目2397万元。完成生产运维、大修技改和农网改造升级工程等内审239项，核减金额111万元。开展用电普查、营销线损管理自查自纠和反窃电活动，累计查处违约窃电用户17户，收取违约使用电费3.9万元。开展计量核查，更正错误接线18处，追补电费10余万元。强化现场安全监管管控，公司领导及管理人员到岗到位438人次，查处违章118起、施工质量事件2起，考核金额4.28万元。规范线损分级管理，加大台区用电普查、监抄、反窃电工作力度，重点开展宾馆、低压三相用电、零度用户、高线损台区的用电检查，高线损台区下降40%。2016年全面启动“子改分”，将做好税收调整、业务集约、分公司设立、子公司注销、业务切换和信息系统调整等各项工作。

思想宣传树典型，员工比学有动力

莲花县供电公司注重思想政治和宣传教育工作，逐年更新先进典型梯队后备库，做好全国模范职工小家、省级工人先锋号、市公司道德模范、“最美萍供人”、县“莲花君子”申报评选，2014—2015年获集体奖40余项，个人奖90余人次，贺丽琼、刘松霞分别被评为省公司优秀共产党员和优秀共产党员服务队队员，熊小艳获得萍乡市“最美萍

乡人”（敬业奉献类）命名，王振南、颜炳树被评为萍乡供电公司劳动模范和年度“最美萍供人”（孝老爱亲类），及时做好先进典型宣传推广，让员工学有榜样、比有目标。

坚持思想动态分析周报、月报、季度制度和党员、员工日常政治学习制度，适时召开维稳专题工作会议，掌握思想动态和采取防范整改措施。开展社会主义核心价值观主题宣传，设置形势任务宣传内网飘窗，组织好党纪党规等主题知识竞赛或调考。完善道德讲堂建设，落实青年志愿者活动，开设“身边好人榜”专栏，注册“江西好人网”，并做好信息发布和更新，公司连续四届蝉联省级文明单位，连续五届获评市级文明单位。

民主管理聚人心，企业和谐筑基石

莲花县供电公司坚持强化民主管理，保障员工参政议政权利，开展岗位练兵，丰富员工文化生活，持续开展“建家”活动，促进劳动关系和谐。通过职代会（联席会）、司（所）务公开、职代会提案和合理化建议等方式畅通民主管理渠道，坚持年度职代会制

度，修订印发司务公开操作细则，组织开展职工代表巡视，做好合理化建议和职代会提案汇总、答复、上报等工作，聘任经理联络员并正常工作，推动建立规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的新型劳动关系。2013年，建立多媒体电教培训室和户外线路培训场，实行年规划、周计划培训制，开展安全规程、配电安装、计量管理、接表接电、抄表收费、新闻写作、摄影培训、驾驶员、计算机、漫画等10余个专业的专题培训、技术比武、岗位练兵。建立气排球、瑜伽、文学、摄影等兴趣小组，以传统节日为契机开展登山、排球、拔河比赛、文艺汇演、“毅行”徒步、“微图文”摄影采风、观看红色电影、健康义务服务、女职工健康知识讲座、读书征文等丰富多彩的文体活动，贺丽琼、熊琼在省公司读书征文中分别获一等奖和优秀奖。公司和谐向上氛围浓厚，获评“江西省劳动关系和谐企业”称号，荷塘供电所获“全国模范职工小家”称号。

党风廉政强有力，家企联合树正气

莲花县供电公司坚持落实党风廉



拔河比赛

政建设“两个责任”，通过开展廉政文件学习、签订党风廉政责任状、听取预防职务犯罪讲座、反腐倡廉警示教育、发送廉政提醒短信、组织党纪党规考试、参观县纪委“清风正气贯古今·廉如荷香润莲城”中国古代清官廉吏故事绘画作品展、建立廉政书吧和廉洁宣传长廊、争创廉政文化进企业示范单位等方式，夯实拒腐防变的思想道德基础，筑牢党员干部拒腐防变的思想道德防线。2013年起，公司创新开展“员工家属助廉政·家企共建促和谐”主题活动，为每名干部发放廉政读本，干部与家属双双签订《家庭助廉承诺书》，引导家属把好“家门关”、常吹“廉政风”、管好“廉政账”、常念“持家经”，做到廉洁文化处处设防。公司还持续开展发展环境集中整治、“红包”专项治理工作、供电服务自查自纠、供电所及营业窗口专项整治明察暗访等工作，对公司及集体企业开展的非招标活动进行监督和核查，促进工作作风的整改落实，有效防范和杜绝违规违纪行为发生。

团青中坚有底气，创新创效创业绩

莲花县供电公司坚持党建带团建，按期开展团支部换届选举，强化团青人才培养和培训管理，组织参加专业培训和知识调考，全面做好青年岗位拉力赛考务工作，每年召开新员工座谈、青年读书研讨、创新创效交流会，促进岗位成才。切实做好新媒体对青年教育引导影响态势及其对策的课题研究，以团青QQ群、微信群，拓宽青年员工交流平台、实现形势任务教育实时推送。推进职业能力认定和“师带徒”工作，开展“号、手、岗”创建，组建青年雷锋服务队，定

期开展“学雷锋”、关爱特殊儿童等志愿服务系列活动。2015年创新启动“梦想导师·助力青年成长”活动，依托先进典型人物、优秀领导干部和老员工、专业师傅、阳光青年员工四类“梦想导师”，指导青年员工开展职业生涯规划、个人职业发展、素质修养提升等工作，发挥“领、帮、传、带”作用，帮助实现青春梦想，成为公司中坚力量。团支部被评为省公司“五四红旗团支部”，1人获省公司新员工普考三等奖，1人当选副科级后备干部，3名青年员工通过公开竞聘成为中层干部。以青年员工为主创的《以落实目标责任为主线的安全生产管理体系构建》在第17届江西省企业管理现代化创新成果评选中荣获二等奖，《安全工器具二维码》获省公司可行建议奖，《降低台区停电时间》课题获市公司QC一等奖，《“梦想导师、青年成长”平台的开发与应用》项目入选江西省电力公司典型经验库，并获青年员工创新创效一等奖，可谓创新业绩硕果累累。

专业协同归一体，合作提升软实力

莲花县供电公司历来注重做好专业协同和工作结合文章，党建思政各项工作立足和围绕中心任务开展。早在2007年，公司就在生产岗位推行“爱心·平安”活动，通过以典型示范、警示曝光、家属现场观摩、征集爱心叮嘱语、绘制张贴安全标语和漫画等多种形式营造安全文化氛围，引导全员、全家关注安全、共筑安全。在2008年抗冰抢险工作期间，配电抢修、变电运维、材料供应、后勤保障、宣传报道、信息公告、用户服务等各专业部门通力合作，在湖北电力援军的支援下，取得了抗冰抢险的最

后胜利，比原计划提前多日恢复全县供电。2012年，公司又启动了政工干部监抄高线损台区活动，实行机关干部与供电所电费回收挂点连带考核，在窗口供电所党支部创新开展创建党员服务示范岗活动，参与“客户经理进万家”走访，发放党员连心卡和重要客户联络牌，提升优质服务水平。2015年起，公司建立纪检、审计、财务、营销等协同监察机制，制定依法治企年度计划，全面参与经营管理和优质服务行风监督，做好上级审计反馈意见的整改答复，先后启动多个专业部门集中参与的供电所及窗口单位专项整治明察暗访、旧欠电费清查、职工自用电情况通报、优质服务投诉情况调查、春节保电责任状奖惩兑现等专项活动的协同监察，下发监察建议书或审计联系单，强化执行力建设，取得良好成效。为提升供电所同业对标排名，2014、2015年公司职代会上先后通过了县公司专业管理实施细则、供电所竞赛、两票管理、线路跳闸等共计26个专业考核办法并着力实施，在各专业形成了“比学赶超、争先进位”的良好氛围，通过以公司软实力的提升促进硬指标的进步，有效凝聚了员工合力和企业发展动力。

一个企业的和谐稳定局面来之不易，得益于党政工团齐抓共管提供组织保证，得益于专业部门协同联动形成同向合力，得益于思想教育营造良好风气，得益于员工群众团结统一凝神聚力。下一步，莲花县供电公司将坚持落实公司职代会上提出的“三个目标、六项重点工作”，进一步发挥自身优势，直面现实困难，夯实基础、攻坚克难、与时俱进、开拓创新，不断提升企业跨越发展的“软实力”，促进各项“硬指标”争先进位。■

编辑：余潞 yulu@csre.org.cn

随着供电所规范化建设的逐步推进，如何解决偏远地区供电所员工的吃、住问题显得更加突出。贵州电网遵义供电局在供电所基础环境的整治过程中，同步推进供电所职工小家建设，着力在解决员工后顾之忧上下功夫，助推了规范化建设工作的顺利实施。

供电所职工小家建设与管理

■ 贵州电网遵义供电局 汪毅 刘修理

职工小家建设和供电所规范化建设似乎是两个毫不相干的项目，随着供电所规范化建设的逐步推进，如何解决供电所员工的吃、住问题显得更加突出，遵义供电局在供电所基础环境的整治过程中，同步推进供电所职工小家建设，着力在解决员工后顾之忧上下功夫，助推了规范化建设工作的顺利实施。

遵义供电局下设117个供电所，10 kV线路987条共27500 km，公变台区2.39万个，管理面积31800 km²，人均管理面积10.05 km²，供电客户共225.76万户，售电量8.922 TWh，占贵州电网售电量的62.66%。到2015年底，117个供电所职工小家全部获得市级先进职工小家称号，29个供电所获得省级模范职工小家称号，3个供电所获得全国模范职工小家称号，8个供电所获得中国最美供电所称号，1个供电所获南网班组文化示范单位称号。

推进职工小家主要做法

组织机构完善，管理职责明确。按照供电所规范化建设的统一部署，遵义供电局成立了以局长为组长的推进机构，实行“专业分块、线条到底、责任分级、分散检查、集中指导、全面评价”的管理模式，各级专业部门在各负其责的基础上，做好横向协同的工作统一和共同参与。

加大硬件设施的投入和改善。随着规范化建设工作的推进，遵义供电局把职工小家的建设与供电所规范化建设同步实施、同步推进，在供电所基础环境的整治环节中，充分利用整治“四差”供电所的契机，加大硬件设施的投入和改善。3年期间，通过各方的共同努力，对21个“四差”供电所进行了全面的整治，改造了24个供电所的员工食堂、餐厅和洗澡间，改造完善47个供电所的员工食堂和餐厅，68个供电所配备了洗澡间，32个供电所配置了职工书

屋，新增了33个供电所的员工食堂和餐厅。

督促指导实现日常化和制度化。把职工小家纳入供电所日常检查和督促范围，遵义供电局采取分散检查、集中指导的方式对管辖的117个供电所职工小家进行6次全面检查和指导，实现了每年两次的全部覆盖。通过会议交流和沟通，充分掌握了解供电所存在的实际问题，减少了供电所在建家过程中少走弯路的几率。

职工小家的建设不仅在建设，关键在管理。为了强化监督效果，确保实效，遵义供电局把职工小家建设的效果纳入供电所规范化建设的年度评价当中。在提纲中明确了6方面的内容：一是供电所要配备完备的职工阅览室、员工活动室；二是一个季度召开一次班组民主评议，会议记录完整，流程规范；三是所务公开栏上墙，对应资料齐全；四是员工宿舍干净、床上用品整洁有序，配备洗衣机、热水器等必备设

施；五是员工食堂功能完备，用具配备齐全，清洁卫生管理良好，炊事员健康管理符合规定，能够保障员工的生活需求；六是员工抢修值班休息室规范整洁、床上用品整洁有序。

注重民主管理，建立和谐之家。完善了以所务公开为载体的民主管理形式，特别是对民主管理委员会的召开进行了规范。对召开的形式和内容进行了统一，要求会议由所长或者副所长主持，一个季度召开一次，为员工提供参与民主管理的渠道；会议的议题有四个方面：一是通报上一次召开班组民主管理委员会收集问题的落实办理情况；二是通报本次班组民主管理委员会的主要内容，把月度绩效结果和具体情况、资金费用使用和报销的情况、食堂生活费使用情况及员工关心的热点问题作为班组民主管理委员会的主要通报内容；三是要求干部员工发言，通过批评与自我批评相结合的方式，查找管理不足之处，进一步提升职工小家建设成效，改善员工的生活条件，让员工参与供电所的管理；四是会议总结，主要对会议提出的意见进行梳理、归纳。

成效显著

供电所管理水平得到提升。三年来，由于专业指导的延伸覆盖，小家成果在供电所规范化建设的评价中体现更为突出，关键指标大幅度提升，线损、10 kV线路跳闸次数、配变烧毁台数和安全事故次数作为直接经济效益评估的依据，共计减少损失5906.57万元；综合线损率下降1.84个百分点，减少售电量损失176011.36 GWh，减少购电成本支出5438.8万元。

安全生产的专业化管理延伸力度得到加强，安全工作引起供电所高度重视，台账和管理逐步完善，工器具室的环境条件和卫生条件明显改善，安全

工器具试验合格率、定置存放率明显提高。安全工器具大部分实现编号定置存放。工作票、操作票执行率明显提高。

营销管理的专业化、精细化程度得到提升，各种线损管理的特色活动在县局开展，对线损管控的力度加强，特别是台区线损跟踪管理的成效明显，供电所的线损达不到规定要求的问题得到有效解决，线损管理专业化氛围逐步形成。

供电所的综合管理水平得到实质性提升，计划管理的意识正在逐步建立，各种会议的流程逐步规范，工作记录全面完善。值班记录在大部分供电所实施，多数供电所能够从记录中反映出工作开展情况，建立了以计划、会议记录、值班记录为一个完整体系的供电所工作记录封闭体系。

习水供电局土城供电所积极推进职工小家建设，把建家与中心任务结合，与安全生产结合，与指标管理结合，并把指标分解到每一位员工，作为职工小家的有效载体，现已建成职工食堂、健身运动室、职工书屋、职工休息室、文化活动室、荣誉室等多功能职工小家，并逐步走向管理的规范化、常态化轨道。

沙湾供电所家文化建设成效显著，家的功能不断完备。幽静温馨的员工休息室，衣柜和空调俱全；精美雅致的员工活动室，电视剧和棋牌全有，员工在工作之余可以喝喝茶、下下棋，到处都是家的影子；员工食堂冰箱、消毒柜样样俱全，电视机、洗衣机、热水器应有尽有，供电所实现了员工留得住、住下能安心、累了能休息、饿了能吃好，能够安安心心踏实工作。

鸭溪供电所在职工小家管理上持续创新。除了硬环境的投入，更多地是在软件管理升级，聘请了手艺精巧的炊事人员，制定了丰富的营养菜谱。与此



供电所职工小家建设

同时，供电所还自制腊肉、香肠及泡菜等，不断丰富职工们的味蕾，使职工们吃得舒心。

如今在供电所，职工小家不再是一个空洞概念，职工小家带给员工的福利不再是年头岁尾给员工发袋大米、一箱水果那么简单，而是着重在解决员工的后顾之忧上下功夫。在这个“家”里面，员工们晋升提拔有机会，意见建议有渠道，遇到困难有组织帮助，工作之余有舒适的休息环境，辛苦作业之后有可口的饭菜，劳累工作以后能够舒舒服服洗个热水澡，衣服脏了有洗衣机，确保了员工在偏远的供电所能够留得住、住得下、吃得饱，工作起来有动力，安安心心工作在一线，开开心心为企业发展。

遵义供电局在供电所规范化建设实践中，用效果证明了职工小家与企业管理水平提升的辩证关系。职工小家功能的发挥有助于激发职工的创造力、凝聚力和战斗力，形成了促进发展的合力。尽管仍有部分供电所的工作和生活环境有待改善，但3000多员工能够长期坚守在偏远乡村，服务千家万户，职工小家功不可没。■

点亮一盏灯，光满一座城。一张供电服务的名片，已经成为一座城市的光明路标。凭着优异的业绩、优质的服务，国网湖北广水市供电公司应山供电所向当地群众交出了一份满意的答卷。

应山所：光明使者 满意服务

■ 国网湖北广水市供电公司 程小玲 杨雪萍

国网湖北广水市供电公司应山供电所位于湖北省广水市城区，担负着城区及周边9万余户供电营业管理任务，是该市所辖用电客户最多的供电所。凭着优异的业绩、优质的服务，该所先后荣获“全国巾帼文明岗”、中华全国总工会“工人先锋号”、国资委“中央企业红旗班组”、国家电网公司百个“为民务实清廉”先进典型等荣誉称号。这个载誉颇丰的集体走出了党的十八大代表、全国劳模、首届中国电力楷模左光满，国家电网公司十佳共产党员服务队、荆楚学雷锋示范团队——光满服务队也在这里发源。

建立一套标准：探索路子，定好调子

2004年，应山供电所以百姓电工“左光满”的名字成立了光满服务队，号召党员发挥示范引领作用，定期开展组织生活，突出“三个践诺”。

践诺重在规范。坚持“统一品牌名称、统一组织领导、统一标准、统一

管理、统一考评”的原则，从队伍建设、活动管理、行为规范、监督考核等7个方面加强服务队管理。按照二十四节气表，建立了服务队年、季、月、周工作计划，进一步明晰了服务流程和规范。服务队通过设立公示栏、发放党员服务卡等方式，公开服务承诺、服务项目、服务范围、行为规范，公开党员姓名、联系方式等。同时，建立健全党员服务档案，实现了共产党员服务队建设的闭环管理。

践诺实在细节。推出窗口专职客户代理制，选定经过专业服务培训的工作人员担任客户代理，以微笑服务为客户营造了进门第一步的舒心。推出客户服务前移制，直接为客户提供具体的服务项目，实现了“让客户止步于前台”的服务模式。推出主动服务制，上门为客户提供咨询服务，定期与客户沟通，了解客户需求，现场办理业务。推出特色服务制，开辟聋哑服务专区，组织窗口服务人员进行日常聋哑手语的培训学习，为聋哑客户提供了一条绿色通道。

践诺贵在持久。结合实际，设立党员先锋岗、红领责任区，为先锋党员建立了服务岗位牌，明确党员工作责任区，完善了党员服务队长效机制。“光满服务五进”等系列活动的开展，将供电服务延伸到客户身边，让用户在家中，只需一个电话，便可办理所有用电业务。实施“阳光报装”，规范透明的报装收费，彰显了供电服务品牌形象。

倡导一种精神：甩开膀子，干出样子

应山供电所始终坚持“政治坚定，业务精通，作风优良，廉洁自律，勇于担当”的团队信仰，用实际行动践行“诚信、责任、创新、奉献”的企业核心价值观，实现“三个履责”。

履责当好先锋。广水市地处湖北省北部，因其特殊的地理位置，这里每年旱情较为严重。特别是2013年遭遇五十年未遇的特大干旱，服务队率先深入各抗旱现场，分片包点开展设

备巡视和安全督导。在徐家河坝区，服务队冒着40多摄氏度的高温，安装了800 kVA抽水灌溉变压器三台，新建和改造线路573 m。3000万方的“及时雨”，被注入干涸的稻田。队员们坚守抗旱一线，为群众挽回经济损失2亿多元，受到湖北省常务副省长王晓东的充分肯定。无论是寒冬酷暑还是抗灾保电，服务队总是身先士卒，冲锋在前。

履责当好保姆。服务队从客户角度出发，力推多种交费方式，打造了“十分钟交费圈”；建立“110联动”用电故障抢修机制，绘制低压配电网络数字地图，加强停电信息管理，大幅缩短故障抢修时限。关爱社会弱势群体，结对帮扶艾滋患者家庭，帮他们维修电器，检修线路；定向资助艾滋孤儿王字豪，帮他圆大学梦。逢年过节，队员都会为广水市社会福利院老人送去生活用品，整整十个年头风雨无阻。服务队员还自发组建了“光满助学基金”，先后帮助30多名大学生重返校园。

形成一种习惯：善动脑子，开出方子

创新驱动发展。在应山供电所，大家出谋划策，畅所欲言，开展班组QC大赛，借力网络科技，创新服务队的各项管理，摸索出了一套符合营销服务实际的“光满一线工作法”。

创新服务机制。服务队积极探索电力“网格化”服务模式，以台区为单位，将用电台区与社区“网格”对接，将台区抄收员与网格员结对，依托社区网格化工作平台，为社区群众提供电力知识宣传、电力抢修、特殊群体帮扶等服务，并借助网格员协助开展反窃电举报、电力设施保护、电力客户信息更新、服务

监督等活动。目前，该所已与34名社区网格员分别签订共建协议。

创新服务内容。服务队员注重发挥团队力量，集思广益，运用技术手段提高服务效能。面对重大活动保电的特殊需求，如何更快地让发电车接入保电设备，队员们提出的“带电插座接头法”应运而生，在电力设备上安装插头式桩口，直接与发电车电缆对接，小小的改进，将保电车接入效率，由停电安装的2小时压缩至带电作业的40秒，极大提高了保电效率。服务队结合日常实践，创新创效，先后探索出了“监控摄像头改进法”“地图式路线抄表法”等“光满一线工作法”，提高了抢修效率，改进了服务质量。

创新服务形式。从服务队成立伊始，该所就尝试在互联网中建立“虚拟服务队员”，注册ID号码，设计卡通形象，回答网友提问，发布停电信息，成为《国家电网报》第一个报道的网络供电服务队员形象。2013年3月，服务队正式开设了公共微信账号，从电价咨询到安全提醒，从用电报装手续到队员联系方式，党员服务队就在你的微信里。新浪微博、腾讯QQ群……光满服务队的服务载体已经覆盖到了网络中的所有平台。

升华一种境界：高举旗帜，擦亮牌子

应山供电所凭借扎实的工作和优质的服务，赢得了当地群众的赞誉。人民日报、中央电视台、新华社等20余家中央媒体先后报道了服务队的先进事迹，在全国产生了广泛影响。

“光满”成为标杆。“光满”共产党员服务队的名称源自队长左光满的名字。他从一名营职干部转业到地方，主动要求到基层一线当营抄工。

他年近四十从头学艺，从门外汉变成业务通；他18年如一日坚守“用电有困难，请找左光满”的诺言，被客户称作“电保姆”；他把客户当家人，把服务当家务，用平凡的点滴沟通着党与群众的血肉联系，被群众誉为“百姓电工”。

“光满”成为名片。12年来，服务队为福利院和孤寡老人义务上门服务600多次。“光满”精神，集中体现为共产党员牢记宗旨、坚定信念的政治品质；恪尽职守、追求卓越的敬业精神；淡泊名利、重信守诺的职业操守。

“光满”成为答卷。党的十八大在北京召开，服务队员请左光满捎去了一张特殊的明信片。封面是服务队全家福，背面是队员手印和心声：“你用电，我用心，争当光明使者，传递满意服务，做党联系群众的连心桥。”23名队员用最传统而朴素的方式表达了一心向党，为民服务，向百姓交一份满意答卷的决心。

国家电网公司董事长、党组书记刘振亚先后三次接见了服务队队长左光满；湖北省省长王国生为光满党员服务队欣然提笔写下“创先争优，服务至上”；中共中央总书记、国家主席习近平在北京亲切接见左光满，寄语队员继续做好优质服务工作。

12年来，应山供电所开展上门服务46000次，为孤寡老人及困难客户垫付电费17万多元，随州供电公司光满服务队由1支发展到45支，广水市先后成立“光满”志愿服务队219支，注册志愿服务者超过2.3万名，先后开展了“万人洁城”“志愿助残”等2000余次志愿服务活动，受帮扶人士达到2万余人。点亮一盏灯，光满一座城。一张供电服务的名片，已经成为一座城市的光明路标。■

意识到新媒体传播迅猛发展的势头之后，国网江苏建湖县供电公司颜单供电所积极开辟并有效利用新媒体平台，创新工作方法，传递国家电网公司核心价值观，提升新媒体运用水平和突发事件舆论引导能力，有效提升了工作效率，展现了供电所新形象。

颜单所：借力“新媒体” 释放“新魅力”

■ 国网江苏建湖县供电公司 肖兵

新媒体，因吸引员工，让员工更愿意积极参与；因方便服务，让员工更乐于传播；因贴近生活，让大众更易于互动。2016年以来，国网江苏建湖县供电公司颜单供电所意识到新媒体传播迅猛发展，用户呈几何级数递增，其影响力不可估量。面对这一新形势，该所积极开辟并有效利用新媒体这一平台，通过并利用微信、微博、QQ群和电力APP客户端创新工作方法，传递国家电网公司核心价值观，提升新媒体运用水平和突发事件舆论引导能力、借力“新媒体”，释放“新魅力”，有效提升了工作效率，展现了供电所新形象。

用新媒体创新工作方法

坚持与时俱进，是工作永葆生机与活力的源泉。“以往故障信息传递主要靠打电话、发信息，层层传递，时间上存在滞后性。现在通过微信群，不仅信息传递更加迅速及时，而且通过图片、视频的形式能够更加直观真实地反映出现场的信息，方便相

关处理人员提前做出准确的判断，极大地提高了工作效率。”该所所长单正勇边说边打开手机微信，指着一条信息说。

“春耕特巡时发现马路村二组综合变有小缺陷，明天请相关人员及时处理。”这是2016年3月24日晚供电所运维班微信群里面弹出来的一条缺陷信息，后面附上了相应地理位置图片。

为了提高执行力，促进各班组有效开展工作，确保上级各项工作部署迅速落到实处。2015年7月以来，颜单所新上任的年轻所长单正勇善于尝试新事物，要求营业班、表计班、运维班以班长为群主建立微信群，邀请班组人员加入该群，利用微信平台图文并茂的优势，实时发布工作内容、工作要求等事项，群成员之间就工作落实过程中的疑问、不解，执行中的困难、问题进行互动交流，共同解决难题，共享好的做法和经验。

经过大半年时间的推广应用，微信群、QQ群这种新颖的工作方法受到

了该所员工的一致认可，各班组将微信功能灵活运用到工作上，不仅大大提高了工作效率，同时也拉近了全所班子成员与员工之间的距离。

“群里的实时图片、视频或者缺陷等情况一目了然，带上相关工具和材料就能立即处理，省去了我们去现场查勘的时间。遇到疑难杂症，还可以在群里‘在线会诊’，将现场异常情况拍成照片发布到群中，并通过文字、语音与群里其他成员进行实时线上交流，迅速落实解决方案，之后继续通过照片的形式对消缺工作进行跟踪闭环！”对于微信群给工作带来的变化，该所技术员张志山深有感触。

此外，颜单所还把微信群的功能进一步拓展，将工作安排、安全提醒、廉政教育、员工技能培训和思想政治工作等日常管理工作纳入其中，通过微信群的广泛传播，让每个员工都因此受益，传播正能量，营造温馨和谐的工作氛围。

通过微信，班组之间、员工之间

的协作也更加紧密，全局一盘棋意识明显增强，开展工作更加和谐高效。

用新媒体创新服务形式

智能手机的普及，带来了微信、微博和支付宝等新媒体的广泛应用，也深深影响着现代人的生活方式。网上购物、订票、订餐、订宾馆、看书、看报、看电影，吃、穿、住、行几乎都能通过智能手机、电脑来帮助解决，新媒体已经成为人们的依靠，尤其是现在的年轻人，越来越离不开手机。

2016年3月3日，准备到上海打工的颜单镇任扬村三组李燕女士在颜单供电所营销员周明华的指引下，首次体验了微信查交电费的便捷过程。

当日，颜单所营销员周明华帮助李燕通过微信“扫一扫”二维码，关注“国网江苏省电力公司”微信公众服务号，成功绑定自家用电总户号后，点击“充值交费”弹出“电费交纳、余额查询、记录信息”等多图文信息，再点击“电费交纳”一栏，跳转的页面上清楚地显示了该用电户号所对应的地址和应交纳的电费，李燕选择“微信支付”进行电费交纳，成功支付电费128元，用时不到3分钟。

“以后在上海就可以把老家的电费交了。”对此项新服务李燕很是感慨。

近年来，该所不断拓展居民交费途径，积极探索新型交费方式，全力推行电子化交费。除了与传统银行合作外，还在全镇范围内大力推广支付宝、微信支付等在线支付方式，不仅可以实现足不出户随时上网交费，还可以帮助亲朋好友代交电费，尤其方便外出务工人员为留守在家的老人、孩子交纳电费。

颜单供电所还秉承“你用电我用心”的服务理念，制作了“关注电力



新媒体，让您生活变简单”的宣传资料，通过“建湖在线”“建湖城”微信公众号、百度“建湖吧”等当地家喻户晓的媒体进行同步推送和宣传，同时利用新媒体及时发布供电服务信息、停电检修计划、安全用电常识、节电常识等信息，与客户实时交流，为用电客户提供便捷、准确、安全的全新“拇指生活体验”。组织宣传车、志愿者进村入户进行宣传，发动员工微信朋友圈转发，积极构建“渠道多样化、覆盖普遍化、响应实时化、内容丰富化”的移动营销服务体系。

用新媒体创新品牌传播

与旧有的报纸、电视、广播传播形态相比，微博、微信、论坛作为新媒体时代的标志，具有“传播速度快、覆盖面广、即时互动、灵活多样”等突出特点。人人都可能通过手机发微博、进论坛发布信息，若不能正确对待和处理，就有可能被发帖人“点一穴而瘫其全身”，也有可能使一些原本不会发生，或原可大事化

小、小事化了的事情，演化成一种公共事件，造成严重后果。这些特点对于供电所开展品牌传播，既是冲击和挑战，也是动力和机遇。

近年来，颜单所积极和建湖供电公司机关党支部开展结对创先工作，按照“上下联动、优势互补、协同发展”的原则，在推广应用新媒体，持续输出企业核心价值方面携手并进。建湖县供电公司机关党支部定期对该所人员进行舆情监测业务培训，重点对网站、博客、微博、论坛、贴吧等网络舆情进行不间断的监测与分析，同时建立健全了网络跟贴评论员队伍，通过与社会各界的沟通互动，逐步形成有效的供电所话语平台，以新颖、诚恳的姿态面向广大用电客户群体以及供电所员工，传递“诚信、责任、创新、奉献”的价值理念和“你用电我用心”的服务理念，不仅增强了该所与广大用户的沟通与互动，同时为供电所发展营造了良好舆论环境，成为塑造品牌形象的有效载体。

与其被大家说，不如自己主动说！颜单供电所积极转变理念，把网下“干得好”与网上“讲得好”紧密结合起来，通过占领新媒体高地，讲述“供电所好故事”，唱响“供电所好声音”，为供电所发展凝聚正能量。近年来，迎峰度夏和节日保电期间，该所图文并茂记录员工战高温、冒严寒、保供电的情况，向社会直观、同步地展示供电所员工或挥汗如雨或踏雪巡线的实时工作镜头。2016年春节期间，该所员工朋友圈《除夕夜，他们坚守在岗守护万家灯火》的微信当天被“建湖在线”“建湖城”等微信公众号图文并茂转发并分享，网友纷纷留言表示理解和支持供电工作，收到了传统媒体无可比拟的宣传效果。■

所长 谈经



>>>熊辉，41岁，国网湖北广水县供电公司应山供电所所长。长期从事国网湖北广水县供电公司基层农电工作，先后荣获国网湖北随州供电公司营销管理竞赛优秀个人、优秀班组长、十佳班组长、安全生产先进个人、文明建设积极分子等称号。

身先士卒 规范管理

在安全管理上，我始终坚持贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，严格依照各类安全规程安排作业，坚持每星期一次安全例会，学习事故通报、快报、安全生产文件，提高全员安全生产意识，使所有员工时刻绷紧安全生产弦，在本单位严格执行安全生产责任制，细化分解各岗位安全责任目标，每遇大型施工都亲临工作现场开展安全管理。实现了“零事故”安全目标。

在营销管理上，我重视开展业绩对标，促进营销管理水平不断提升。深入开展跟班稽查和营业普查活动，提升现场管理水平，有效地打击了窃电和违章用电，保证了企业的合法权益。以质量监控系统为依托，在抄核收工作中，强化过程控制，努力加快

集抄表改造进度，严格控制差错率，每月对营销人员进行一次“月度无差错”星级评比，实行营销质量动态考核，营销工作质量得到了显著提升，各项经营指标得以较好完成。

在优质服务上，我坚持“尽心服务、尽力先行”，发挥光满精神感召作用，擦亮供电服务品牌。我们设立了客户意见簿，自觉接受群众监督；针对客户提出的意见和建议认真进行整改和提高，做到了与客户面对面的交流、心与心的沟通。

只有身先士卒，发挥兵头将尾作用，才能把工作做得更好。在平凡的岗位上，我认真、尽职地工作着，践行“诚信、责任、创新、奉献”核心价值观，像清水一滴浇灌在供电事业这片沃土中。



定好位 强管理 优服务



>>>单正勇，41岁，中共党员，1996年参加工作，2015年7月担任国网江苏建湖县供电公司颜单供电所所长至今。2014年被国网江苏建湖县供电公司评为“建电好人”，连续多年荣获国网江苏建湖县供电公司“先进个人”等荣誉称号。

定好位团结协作。首先要树立全局意识，找准所长坐标，把讲大局、讲协作、讲奉献作为最基本的工作方法，多从公司整体利益出发，积极为基层服务，与各部门密切配合，团结协作，将全局的工作当作一盘棋来抓。同时当好领导的参谋助手，工作中多请示、勤汇报，做到行权不越权，补台不拆台，敢于表达自己的看法，多提合理化建议。最后还应具备全方位技术业务能力，具体到工作中，即是指挥官，又当战斗员，在各方面发挥表率作用，这样全所员工才能心服口服，队伍才能拉得出、打得响，供电所才有亲和力、凝聚力、战斗力。

强管理进位争先。树立“安全

重于泰山”思想，贯彻“安全第一，预防为主”的方针政策，严格照章办事，做到每项工作有部署、有检查、有落实、有总结，确保安全生产无事故。努力做到增供扩销有新意，降损节能有新招，电费回收有诀窍。

优服务提升形象。供电所要关注地方经济发展，主动服务重点工程项目，积极打造窗口服务品牌。一是创新服务方式，开通绿色通道，对地方重点企业和招商项目，明确专人实施全过程跟踪服务。二是创新服务层次，推行电力体检，帮助客户节电降损。三是创新服务特色，拓展营销范围，应用微信、支付宝等平台，拓展电子化服务渠道，积极构建移动营销服务体系。

编辑：闫隆斌 longbin@csre.org.cn

作为一名共产党员，她坚持志愿服务，用爱心温暖他人。在她的带领下，以她名字命名的“燕飞志愿者服务队”，用心为民服务，将爱心奉献社会，赢得了社会各界好评和群众满意。

孙燕飞：播撒爱心 传递温暖

■ 国网安徽淮北供电公司 李 伟 付慧媛

多年来，她在做好本职工作的同时，利用业余时间，热心公益事业，用自己的“微”善行，向他人奉献爱心，并将这种爱心向社会上更多的人传播。她就是国网安徽淮北供电公司城区营业厅班长孙燕飞。

从事营销服务16年来，她积极创新服务模式，为客户提供优质服务，保持了参加工作以来营销服务零差错、零投诉的纪录。作为一名共产党员，她坚持志愿服务，用爱心温暖他人。在她的带领下，以她名字命名的“燕飞志愿者服务队”，用心为民服务，将爱心奉献社会，赢得了社会各界和群众满意，被誉为“爱心飞扬的小燕子”。

爱岗敬业 贴心服务客户

供电营业厅作为直面电力客户的服务窗口，承担着用电咨询、业扩报装、电力收费、流程监控、信息统计收集等多项职能。自担任班长以来，孙燕飞把“你用电、我用心”的服务理念贯穿日常工作中，总是设身处地站在客户的立场上，为客户着想，努力提升客户满意度。



“你们这儿负责人是谁？”2016年3月21日上午10点多，秩序井然的淮北供电公司南黎路营业厅突然迎来了一位情绪激动的中年客户。

孙燕飞见状，立即微笑着迎了上去：“这位大哥，您好，请问您有什么问题，我来帮您处理好吗？”客户气愤地嚷道：“我上个月15号交了电费，之后我们家全都到外地去了，昨天收到短信通知，让我交60多块钱电费！我就弄不清楚了，没人用电哪来的电费？”孙

燕飞一边安排业务员谈谭在用电信息采集系统中查询客户用电情况，一边把一杯热气腾腾的茶递给客户：“请喝杯热茶，马上就查出您家每天的用电量，看到底是怎么回事。”

“您看这里，您15号交的电费是2015年11月20号到2016年1月20号产生的，这次短信通知的是1月20号到3月20号产生的电费。”谈谭指着电脑对客户说。

“你这么一解释，我就明白了！谢谢。”中年客户恍然大悟，不好意思地对孙燕飞说：“你们的服务没得说！刚才我嗓门有点大，对不住啊。”

孙燕飞始终坚持以客户为中心，将优质服务工作摆在首要位置，严格落实首问负责制，对于客户的咨询，如果自己解决不了的，想方设法找到相关部门帮助客户解决。积极探索营业厅服务模式，创新提出了细心服务“零差错”、亲情服务“零距离”、主动服务“零超时”的工作目标，独创“微”模式，开展微媒体、微服务、微公益的“三微”服务工作，实名注册开通了黎苑营业厅官方微博。



通过微博发布企业动态信息、交费网点、停电公告、电力资讯等，客户可以方便地查询用电信息。为了更好地服务客户，她倡导大家用微信开通“停电通知小助手”功能，方便客户及时了解计划停电信息。

孙燕飞还进一步完善了营业厅服务工作标准，建立了“管理标准化、培训程序化、考核规范化、内容系列化、形式多样化”的“五化”培训机制，她把系统内各种服务事例应用到培训工作中，通过对各种服务事例的处理方法、过程、危险点分析，总结提炼成服务经验和教训，将其编写成服务案例，在开班前会时培训班组成员。为更好地服务客户，她倡导执行营销服务知识“每天一考问”制度。在全班人员共同努力下，营业厅先后被授予国家级“青年文明号”、华东电网“城市规范化营业窗口”、安徽省巾帼文明岗等称号。

热心公益 情系志愿服务

2009年4月，孙燕飞倡导成立了“燕飞志愿者服务队”。孙燕飞说，服务队成立的初衷，是走进社区，为那些交电费不方便的空巢老人服务。

从最初为空巢老人服务到如今扶贫济困、关爱留守儿童、美化环境，服务队服务内容越来越丰富，服务的对象也越来越广泛。而与之相伴的，志愿者队伍也越来越庞大，从最初的几十人已发展到如今的283人，而且设置了12支志愿服务小分队。

数年来，孙燕飞在工作之余，经常带领服务队开展了一系列爱心公益活动。关爱留守儿童：为留守儿童打印照片，用温情和爱心为留守儿童撑起一片希望的蓝天；关注弱势群体：只要是节假日，她都会带着水饺、粽子、月饼等礼物，来到福利院，与孤寡老人、残疾人等弱势群体共度节日；关注环境保护：她倡导每周少开一天车，并常态化开展低碳环保宣传活动。

据统计，自服务队成立以来，已开展各类志愿服务活动2000余人次、一对一帮扶结对15对，开展上门为孤寡老人等弱势群体开展服务600余人次，爱心捐助资金8万余元、图书2000余册。不断有一些年轻的新面孔用真诚和微笑继续着志愿者的接力，感受着志愿者的荣光。目前，“燕飞志愿者服务队”专项爱心基金已经建立，

将为志愿服务活动提供更多的资金支持，为更多的困难群体提供关心和帮助。

成立工作室 打造服务品牌

2011年，淮北供电公司成立了“燕飞工作室”，制定了服务制度，每周定时开展工作，对每次参与服务的志愿者做好记录，对于参加次数多，且在服务过程中表现优秀的志愿者，优先评选为当年度公司优秀志愿者。在孙燕飞的带领下，工作室不断推陈出新，总结出一条条服务创新举措，诸如成立“燕飞来”关爱农民工子女志愿服务项目、开展留守儿童心理辅导等，并不断运用到志愿服务活动中去。2015年，“燕飞来”关爱农民工子女志愿服务项目荣获第二届中国青年志愿服务项目大赛铜奖。

孙燕飞还结合自身多年来开展志愿服务的经验体会，提出了“我奉献爱心，他人快乐，我也快乐”的口号，号召志愿者要把爱心融进每一次服务中去，“只有发自内心、融入爱心，才能温暖每一位服务对象。”

工作室成员定期深入社区开展用电咨询、宣传，为有需要的特殊服务对象提供上门服务，形成了一个流动的“爱心窗口”。她们一次次将营业厅前移至社区，“零距离”贴心服务客户，为客户排忧解难，走进需要帮助的人群中，不仅给群众送去了光明，更是温暖了群众的心。

付出总有回报。多年的志愿服务为孙燕飞赢得了口碑。孙燕飞先后获得“中国青年志愿者优秀个人”、安徽省“三八红旗手”、第十七届安徽省青年五四奖章、安徽省青年志愿者优秀个人、国家电网公司劳动模范等荣誉。2015年7月，她当选中华全国青年联合会第十二届委员会委员。■

在农村电力安全管理上，他更像是一堵“防火墙”。因为有了他这堵“防火墙”，才有了华蓥山下农村电力的安全生产；因为有了像他这样一群农电安全管理人员，才促进了农电工的生产安全。

任勇：农电安全的“防火墙”

■ 国网四川广安供电公司 谢疏涛 韩长春

正值春耕时节，在四川华蓥山区的田间地头、农家院坝，人们总能看到一位头戴安全帽、身穿黄色制服的中年男子。他每到一个村庄，不是仔细查看供电线路，向村民宣传安全用电常识，就是帮助村民搬运抽水机具，搭接农用电器线路，任劳任怨支援农民春耕生产。这位中年男子，便是国家电网公司四川广安华蓥市供电公司的农电安全管理员任勇。

1990年12月，还不满18岁的任勇参加工作便来到华蓥山下，第一份工作就参加了当时的第一、二期农村电网建设工程。从此与华蓥山区的农民群众结下了深厚情谊，与大山深处的农电安全工作结下了不解之缘。26年来，他勤勤恳恳，善学敢拼，从一个中学生成长为农村供电所所长、安全监察科科长和三新电力服务华蓥分公司经理。先后三次获得地市公司、县公司“安全先进工作者”荣誉，两次获得华蓥供电公司“十佳员工”荣誉。2016年1月，国网四川省电力公司授予他“农电安全管理先进个人”称号。

都敬他身上的那股“劲”

“设备缺陷、隐患就像眼中的沙子，不除不痛快。”在农电安全管

理中，任勇始终坚守一个“管”字。他坚持从抓事故源头、抓安全基础入手，在缺陷处理、隐患整治上，始终保持一鼓作气、快速的工作作风。节奏快，干劲足，管事、理事雷厉风行。与此同时，任勇又是一个既管过程又要看结果的细心人。农电安全管理中，他总是一张如员工们比喻的像农村的“婆婆嘴”——这里有隐患、那里不安全、方案不对症、措施不完备；安全监督、工作指挥、完成任务他总是追求完美。

2015年12月，华蓥供电公司高兴供电所10 kV高花线两处跨越铁路，实施线路改道和拆除工作中，任勇多次

与铁路部门沟通联系，采用深夜零点检修的方式消除了危及列车行车安全及线路运行安全的重大隐患。

2016年1月22日清晨，海拔1700 m高的华蓥山区普降了近30年来罕见的大雪，积雪厚度超过20 cm。白雪皑皑，雨雾封山，造成大熊猫森林基地和10 kV天瓦线等多条线路严重覆冰。对此，华蓥市供电公司立刻启动抗冰保电应急响应，迅速集结50人应急队伍，出动车辆20多台次，冒着低温雨雪天气展开了带电作业抢险大“搏斗”。

“登杆前要先除去杆身上的积雪，再向上攀爬，必须注意保持足够



任勇检查春耕灌溉用电设施

的安全距离！”在任勇的组织和监护下，广大农电干部员工脚踏绝缘靴、手戴绝缘手套，用绝缘工具一次次有力地敲打着线路上的覆冰，冰团从铁塔导线上不断地掉落……经过36个小时的日夜奋战，电力线路和铁塔终于恢复了原来的“清爽”，取得了电网不停电的优异成绩。赏雪路过的“驴友”们以及围观的人们，纷纷向战严寒、保供电的任勇和他的战友们竖起了大拇指。

都怕他手中那把“刀”

在施工现场，若能看见头戴红色安全帽，中等个头、身体单薄的任勇，施工现场总会引起一阵“骚动”——“快点、快点，任勇来了，大家注意点哟。”

在农电安全管理中，任勇始终坚持一个“严”字。以落实“三防十要”“反六不”为管理防范措施，以查处习惯性违章、“典型违章300条”为突破口的“组合拳”对施工现场加以督查和管控。与此同时，无论是施工违章现象，还是安全管理不到位，也无论是缺陷登记不全面，还是隐患整治不及时，任勇都会说个“不”字。许多供电所员工，甚至供电所负责人都对任勇处理违章、考核严格记忆犹新。

2015年6月，华蓥市供电公司10 kV岭明线开展年度清扫工作现场，工作班人员正埋头苦干。这时安全巡查的任勇悄悄来到工作人员的身边，发现一名员工在登杆作业中没戴好安全帽……“任主任，安全检查，搞突然偷袭啊，”供电所员工杨某第一时间抬头望见任勇时，便提高了嗓门说，“任主任，你少来点施工现场嘛，我们一见到你就紧张，生怕哪里不‘规矩’，这次我们的工资又要被

你‘削’一刀。”

2015年，华蓥供电公司农电安全巡查处理违章工作中，共扣减违章当事人工作绩效分值达500余分，处理违章人员30余人，其中待岗1个月的达2人。对此，华蓥市供电公司总经理王静在安全分析会上表扬说：“任勇在安全管理上，敢抓敢管，时不时让违章人员长长记性的方式，值得全体安监人员学习和效仿。”

农电安全管理中，任勇坚信“小心驶得万年船”的信条。安全生产，对他来说，只有起点，没用终点，他愿做农电安全管理中的一个细心人。

都“恨”他身上的那个“犟”

“任主任，这次配电变压器的总剩余电流动作保护器没有正常投运，可不可以原谅一次嘛，下不为例。”得到的答案是：“不行，只有这一次，没有下一次。”

在农电安全管理中，任勇始终坚持一个“硬”字。而“不行”便是他搞农电安全管理中的一句口头禅。任勇说，安全管理及安全履职不到位，而不去考核，怎么能体现规章制度的刚性？怎么能杜绝安全事故的发生？我就是副铁的面孔，铁的制度，必须要有铁的处罚做保障。

近年来，任勇总是坚持每月对农村供电所的线路、设备开展一次巡查或抽查，而农村配电变压器台区的总剩余电流动作保护器的运行工况是他的必查项目。在检查中，他总要到村民家收集停电次数、停电频率，并向广大群众宣传使用剩余电流动作保护器的好处，向用户传授剩余电流动作保护器使用过程中的故障排除和处理方法。凭借着那个“犟”劲，华蓥市供电公司总剩余电流动作保护器的安装率、投运率达100%的工作目标，同

时也保持了10多年来，农村人身触电伤害“零”事故的安全目标。

走近任勇，翻开他的工作日志，个个奋不顾身的安全生产动人画面撞入笔者的眼帘——那是2014年9月13日，一场50年一遇的罕见暴雨，华蓥市境内山洪暴发，6条农村10 kV线路均遭受不同程度的跳闸、倒杆、断线，多个乡镇出现大面积停电……在华蓥市供电公司抗洪抢险领导小组的坚强指挥下，身为共产党员的任勇身先士卒，勇挑重担，团结带领供电所一线员工积极投入到抢险救灾的攻坚战役中。

“洪水涨到哪里，停电到哪里，设备就拆除到哪里，洪水退到哪里，恢复供电到哪里，禁止单人行动，不得轻易涉水……”在持续半个月的抗洪抢险、灾后重建工作中，任勇嗓音已变得沙哑：“同志们，这是一场特殊的战斗，请大家抢险不冒险，确保自身安全。”正是有了他的细心和现场安全监督而构筑起的一道铜墙铁壁，为点亮万家灯火竖起的一道“防火墙”，才有力保护了电力设施安全，保障了广大村民和战斗在一线员工的人身安全。

任勇，一名国家电网公司服务农村、服务农业、服务农民的典型代表，他用忠诚和一双铁脚板丈量了华蓥山麓中的一座座铁塔和条条银线，他把爱洒在这片土地上。

当谈起为什么总保持那股工作劲头时，任勇总是欣慰地说：“我们是伟人小平故里、华蓥红色革命老区的电力人，只有保持这股安全管理的工作劲，才能保持社会的安全、稳定。只有坚持做好农电安全管理，才能以感恩的方式回报社会，巩固改革开放的丰硕成果。这也是我的‘中国梦’！”

编辑：闫隆斌 longbin@csre.org.cn

给三弟的一封信

■ 国网山东庆云县供电公司 胡月强

三弟：

首先祝贺你竞聘供电所长成功！

三弟，你是咱家老小，从小调皮捣蛋，不好好念书，说实在的，我真是不看好你。让我改变对你的看法，是你考上高中后，你仿佛一下子长大了，换了一个人，三年后竟然顺利地考上了大学。更让我高兴和自豪的是，你毕业后选择了本县供电公司，哥俩成了一个战壕的战友。

作为你的大哥，你的师父，你的领导，从上班那天起我就没少嘱咐你，要服从领导、尊敬老师傅，团结同事，充分发挥自己的专长，不要贪图安逸，做好吃苦的准备。咱不求高官厚禄，但也不能碌碌无为，总不能输给我这个高中生吧！

我比你大十岁，已过不惑之年，不是吹牛皮，在你这个年龄我早已是供电所所长了，当时，在同龄的小青年中算是佼佼者了。供电所是公司的重要班组，20多号人，所长有点小权，有点小钱，以前出现过不少犯错误的。但是，你大哥我近20年的所长生涯，始终坚持低调做人，高调做事，处处严格要求自

己，从不计较个人得失，不占公家的小便宜，常在河边走，就是没湿鞋，相继把三个供电所都打理成先进班组，得到了领导的多次表扬，赢得了荣誉和同事的认可，要不是前年的一场大病，可能至今我还奋战在供电所的一线。

所谓的这些小成功，我认为一是得益于领导的信任、同事们支持。二是得益于咱父亲的教诲和鼓励。父亲当了一辈子小学教师，教学认真，为人诚实，做事正直，从小没少教育咱们，不是咱的莫伸手，伸手早晚会被捉。三是自己不服输的精神。你知道，咱家没什么背景，靠的就是自己的奋斗。

三弟，从现在起你就是一名20多人的“队长”了，工作重了，责任大了，角色的转变，思想也得跟上“拍”，各方面就得起模范带头作用。咱老家有个说法，马大骡大值钱，人大了不值钱。在今后开展工作时，切忌“一言堂”、耍官腔、乱作为、见钱眼开。


最后，作为老所长，结合我的工作经验，给你提点要求。供电所是公司的窗口，关乎着企业的效益和形象。首

先是抓好安全生产。事故猛于虎，安全大于天，要经常抓、长期抓，坚持安全教育，安全例会，《安规》的学习、培训和考核，做好事故预想，执法必严，违章必纠，不能搞下不为例，充当“和事佬”。其次是练好“基本功”。“抄、核、收”是供电所的“基本功”，时时刻刻不能放松，既要供电出去，又要把线损降下来，更要把钱收过来。三是抓好优质服务。优质服务是企业的“生命线”，在日常工作中，要注意说话的技巧和艺术，小事讲风格，大事讲原则，忌粗话、脏话和态度生硬，用真诚打动客户，用真心赢得客户，用真情服务客户。

刚刚上任开展工作中难免出现错误，遇到困难，不要气馁，不要急躁，办法总比困难多，要有信心、有决心，紧紧依靠老师傅，团结骨干力量，多与大家沟通、交流，大哥相信你干好，也一定能够干好。

最后，祝三弟旗开得胜，马到成功！

大哥 胡月强

2016-3-25 

桃花朵朵

四川省南部县红岩子电力有限责任公司 何 曾



三月里那一场贵如油的春雨，温柔地湿润了大地，唤醒了满树的桃花，馨香四溢，那一片片尽情绽放的粉红点缀了这个绚丽灿烂的春天。

行走在春意盎然的乡村田野间，随处可见的是的那开得正欢的桃花、梨花、杏花、蔷薇、油菜花，粉的、白的、紫的、黄的……一个万紫千红、百花盛开的春天就这样纵情展现在我们面前，给了我们一个充满梦想和希望的季节。

最让我青睐的还是那三月桃花，我喜欢她的粉红，从小就喜欢。记得小时候，春天里老师总喜欢带着我们去看城郊的那片桃园，每当看到那些纵情绽放的桃花，心里就莫名兴奋与激动，我喜欢那代表着柔情和青春的粉红。

此时，走在乡间，看到绿油油的稻田边，涓涓溪流的水岸上，归园田居的屋前，鸟语花香的果园里……处处映入眼帘的是盛开的桃花，一片片淡淡的粉红，一束束的繁花似锦，一朵朵的让人陶醉，一个姹紫嫣红的春天给了我们一个真正的世外桃源。

在古人的眼中，粉红桃花也让他们心动。《诗经》中“园有桃，其实之肴”。桃花是美景，桃果是美食，一个让人赏心悦目，一个让人尝鲜香嘴。“桃之夭夭，灼灼其华”，粉艳的桃花如女子一样美丽，那一

片绚丽，多让人心动。晋代的陶渊明追求归隐田园的自然生活，将自己的政治理想和美好情趣化作了流传千古的名篇《桃花源记》，他特意将美丽的桃花写进了桃花源里，那一片落英缤纷的桃花吸引着诗人奔向幸福的桃花源里，和平、宁静、幸福的桃花源是多少人梦寐以求的生活。最喜欢唐代诗人崔护的“桃花依旧笑春风”，不去想“人面不知何处去”，但想着美丽的桃花依旧怒放在春风之中，装点了这个绿意盎然的春天，多么美丽的情景，那满树片片的粉红让人怎能不动心呢？动心的不只崔诗人，还有白居易、李白、孟浩然、刘禹锡、苏轼……太多太多的文豪们都被那粉红的桃花所吸引情牵，留下那些名句让后人去细细品味。

桃花的花语是爱情。千百年来，粉红桃花的娇美自然与爱情有关联。名著《红楼梦》中林黛玉的诗《桃花行》读来哀怨凄楚，让贾宝玉流下泪水，让后人为黛玉姑娘的爱情悲剧与红颜薄命的命运叹息与遗憾。名剧《桃花扇》中李香君与侯方域是桃花牵引着他们忠贞的爱情，桃花树下，才子与佳人敞开心扉，互诉思念，那一片片粉红见证了他们海枯石烂的爱情誓言。香君血溅的桃花扇给后世留下了一曲感动天地的爱情故事，那个如桃花般美丽、正直、刚强、疾恶如仇

的女子李香君更让后人崇敬。这片片粉红是多让人心疼与回味呀。

此时，又想到了与桃花有关的词：桃花运。人们说，桃花会给人带来爱情的机遇。尘世间，多少人希望自己会有爱情降临，于是希望盼来桃花运。桃花运，多美丽的词语，让人听了就欢喜。记得有次，自己穿了件粉色的外衣，朋友笑言，我会有桃花运的，心里乐滋滋的。

我喜欢春光里尽情盛开的桃花。在我眼中，春风再美，也美不过那满树的粉红，粉得让我不能不说爱。在龙泉村的农家小院里，我邂逅过一树独自绽放的桃花，她骄傲地盛开着，春风自来，她在风中翩翩起舞，那些飞舞的粉红给小院诗情的春天添了些画意。在这里，她尽情地展现着自己的才情，这是属于她的舞台与世界，她吸引着我的目光，撩动了我的春心。她独自吟唱着情歌，那是她对春天的赞美，对大自然的深情，这个春天因为她而更美丽了。多少年了，她独自守候在这里，等待着懂她的人，她的美丽只为懂得的人独自绽放，那是多么美丽的一片粉红呀！只有春风懂得她的美丽，才配得上那片粉红。我与她的不期而遇，对于我来说，也成了春光里最美的邂逅，我沉醉在这树粉红的画意中，享受着内心的快乐和大自然的美丽与自在。N

编辑：段佳怡 jiayi@csre.org.cn

喜欢鲁迅 爱上梁实秋

■ 国网河南通许供电公司 娄彦春



开始有阅读能力的时候，我就“认识”了鲁迅。他的一些作品在小学、中学课本里篇篇都须精读，也是考试的重点篇目。记得，有一次，在张家界风景区，导游指着一峭壁顶上的石头说“看看像哪位名人”？，我脱口而出“鲁迅”。可见鲁迅在我们这些60后、70后读者心中的分量。

鲁迅在现代文学史上是一位锋芒毕露、有棱角的人物。他的那只如掾大笔是“投枪”是“匕首”，勇于挑破“恶疮”，刺到社会和人性最痛、最真的地方。“沉默啊，沉默啊，不在沉默中爆发，就在沉默中死亡。”他愤慨痛苦地呐喊着，唤起民族觉醒，激励人们勇敢地站出来与邪恶战斗。他敏锐的目光时刻关注着黎民苍生，关注着阿Q、祥林嫂、孔乙己这些社会最底层人的悲苦命运，痛骂控诉那个吃人的社会。富有战斗性的笔触无情地揭露，尖锐地抨击，让你扼腕捶案，让你痛着骂，流着泪笑。

清楚记得，在初中课本里，鲁迅的《“丧家的”“资本家的乏走狗”》一文下面有一行注释——“指的是资产阶级御用文人梁实秋之流”。第一次知道了梁实秋这个名字。“梁实秋，何许人也？”鲁迅口

诛笔伐的对象，肯定让人不屑。

鲁迅和梁实秋这对学术冤家，两人之间的纷争，在读者看来也是一番趣闻。一个说对方是一串金光闪闪的驴屎蛋，趴满了蚊蝇。一个说对方像一个老婆子，从村东头跑到村西头，嘴里喊着“不得了，不得了”。大师们连吵架都那么精彩，他们的作品怎么能放过呢！

高中毕业的那一年，在一个陌生人手里我看到一本《梁实秋散文



集》。好奇心促使着我，在好长一段时间后，终于在北京王府井一家书店买到了《梁实秋散文选》。啊！原来文章可以这样写，人可以这么活。《男人》《女人》《衣裳》《下棋》《饮酒》等，在理性审视下描摹常态的人性，即使讽喻人性弱点也是委婉宽和，妙趣横生。写自然，写日常，写旅迹，写人生。感觉他的笔下有你，有我，也有他。“你走，我不送你；你来，无论多大风多大雨，我要去接你”，像是和朋友趴在窗边娓娓道来，又像和一位从容豁达的老者在灯下夜谈，“老不必叹息，更不必讳。花有开有谢，树有枯有荣”“无竹令人俗，无肉使人瘦，若要不俗也不瘦，餐餐笋煮肉”“‘蒙娜丽莎’的微笑，即是微笑，笑得美，笑得甜，笑得有味道，但是我们无法追问她为什么笑，她笑的是什么”。他的文字在恬静闲适中令你轻松、惬意。

如果真的将两位巨匠对比的话，鲁迅是那个一脚踢开门的勇士，是一座傲然耸立的雕像让人敬仰。梁实秋是悠然雅致的居士，像玲珑精雅的艺术品，令你爱不释手。鲁迅就是八小时内的严肃命题。梁实秋则是工作之外的多彩生活。■

薄刀峰，清凉秀美扑面来

■ 国网湖北黄冈市供电公司 廖志文

薄刀峰风景区位于大别山主峰西侧的鄂皖交界处，海拔1404.2 m，因其主峰卧龙岗山脊拱起如刀锋状而得名。夏季日平均气温21℃，晚上只有8℃左右，是鄂东闻名的“避暑胜地”。

坐缆车上卧龙岗，一排排参天古树，一道道山峦沟壑，一弯弯山涧溪流，在脚下缓缓流过。至山顶，向下俯瞰，群山如画，尽收眼底，由近而远，由青绿、墨绿、青黛不断加深颜色。山峦诸峰，有的巍峨矗立，有的屹然昂首，有的沉稳内敛，有的悄然兀立，像骆驼、像少女、像竹笋、像长箭。它们在秀岭之中蜿蜒盘旋，在晨雾中若隐若现，如同一只巨鹤扇动着碧绿羽翅欲一飞冲天。

在卧龙岗前，有一片零散的杂林乱石。乱石岗中有一高约5 m，直径约4米的椭圆形石头直立在山脊上。石头之上有一个一米见方的古式浴盆，这就是天池。它旁边长着两棵高大苍翠的黄山松，从这里攀爬而上可达天池。这天池也颇有来历，据说一天，王母、送子娘娘、罗汉仙僧三人沿这一带游玩，把酒吟诗。不料，王母刚走一会儿，顿觉大汗淋漓，倍生倦意，便对送子娘娘道：“吾衫湿，微困，奈何？”送子娘娘闻之笑道：“汝何不借云就石浴之。”于是，王

母便挑选这一乱石林立青松掩映的地方，对着这个大圆石，用手一指，遂凿成一个古式浴盆，遁来山里甘露清泉，在两棵松树的遮护下，舒舒服服地洗了个痛快。这便是这奇特之物的来历。

山脊上最多的是奇松。松树强大的生命力，在峭壁间、陡崖上、岩缝中扎根，并且顽强地生存下来。在风霜雨雪的洗礼下，皮肤皴裂，松枝虬劲，形态各异。有的如孔雀开屏，有的如驯鹿回头，有的如猛虎下山，一棵棵饱经风霜，舒展洒脱，迎风摇曳，傲首从容，堪与黄山之松媲美！站在山脊上，不时传出“鸟鸣”声而不见鸟儿，定睛一看，是一只只小风



铃挂在松枝上，随风摆动，发出的声音可以乱真。

脊上最不缺的还有奇石。这里怪石嶙峋，千姿百态，著名的有象拔石、笑蛙石、灵猫石、观云台、天子弯腰、元宝石、锡锅顶等。螃蟹石含珠吐玉，笑蛙石仰天长笑，犀牛石望月思乡，雄鹰石探头觅食，各具形态。在“天子弯腰”，一块巨石挡住了去路，石下只有一个1 m高、近4 m长的小洞通过，别无他途，无论是天子还是达官显贵，行人至此必须下蹲弯腰一步步慢慢挨过。在“细腰宫”，窄窄的道路夹在两块巨石之间，一位游人夹肩收腹后仍过不去，不得已只能靠前拉后推才硬生生地挤过去，引来大家一阵笑声。更奇的是，在锡锅顶，一块扁平的元宝石匍匐在一块倾斜的巨石边缘，看上去随时都有掉下去的危险，却一直岿然不动。

仁者乐山，智者乐水。从山上下来，在薄刀峰的山脚有一人工湖，山上溪流汇集于此，储丰补缺，使山下溪流长年泉水不断。沿着溪流旁的石砌道路而下，一路树木参天，浓荫蔽日，山泉浅浅，小桥流水，蝉噪鸟鸣，山谷清幽，在清凉中与水为乐，走走停停，说说笑笑，让我们享受到了静谧中的欢乐之美。■



炒青的味道

■ 国网安徽天长市供电公司 陈建国

炒青，是茶叶大家庭里的低等成员，系绿茶一族。采摘时，茶农将茶叶嫩芽选去做上等茶品，留下大叶炒制成低档粗茶。

我喜爱炒青不加修饰，别看它粗枝大叶，可泡出来的茶香清新纯正，茶汤清明透亮。品味炒青，每每给我留下至真至纯的印象。

炒青是老百姓的饮品，是因为其外表粗糙，一斤炒青市价也只有三四十元，正因为它便宜，老百姓用它自饮或待客，买得起，喝得也长远。我家清贫，好茶断然是喝不起的，于是炒青就一直是我的当家饮品。与炒青结缘几十年了，不离不弃。

初识炒青，还是二十几年前的事。我服役的江南某军营驻地盛产茶叶，一次，帮助驻地农家收割水稻，到了晌午，战友们个个累得不行，嗓子干得冒烟。此时，户主提来青泥瓦罐，给大家一人倒了一碗茶水，我尝了几口，茶便在唇边透着沁人心脾的幽香，当把一小碗茶细细地喝下去的时候，人一下子变得神清气爽，疲劳感便消去了一多半。据农家介绍，这种茶叫炒青，是从自家茶园里采来用土法炒制的。

我不是没有喝过上好茗品，做生意的兄长，每年春天都要送我一两盒碧螺春、黄芽、龙井之类的好茶，但

细品起来，我觉得也不过如此，那感觉还真不如炒青来得清纯。

经泡是炒青的一大特点。它的茶汁蕴含于茶叶之中，任你泡上三五杯，也不减清纯茶香。朋友们常聚茶社，品茗，赏文，谈风情。好茶没少喝，可却不经泡，头杯有些味儿，二杯尚可，三杯就如白水一般，我也不怕友人笑话，每每总要撤去所谓的好茶，换上自带的炒青。

炒青还有一个特点就是娇气，易于经久保存。每年谷雨后，我便到茶叶市场转一转，买上三五斤，用塑料袋分装，藏于冰箱。拆袋饮用时，其香味如初，泡出来的茶水依旧清纯，从年头一直喝到来年。而好茶则不同了，由于它细嫩、精贵，保存时尽管格外小心，但效果总不如你所预期的。河南信阳的老战友，知道我喜爱喝茶，每年总要寄点当地特产——信阳毛尖，是地道的名茶。每次我都要细心收藏，但过一段时间，取出来饮用，泡出的茶还是泛黄了，茶香也远不及当初，许是它太细嫩娇气，我确是无法侍候的。

对炒青的爱是长久的，我常拿它与家妻一比，一样的淡泊而不尚奢华，一样的清纯且能一生相守，它寄托着我的无限情思，几十年真爱如初。■



编辑：余潞 yulu@csre.org.cn

不仅仅是目送

——读龙应台《目送》有感

■ 国网河北沙河市供电公司 庞利鹏



阔别散文已久，偶有朋友推荐龙应台的《目送》，抱着试试看的心态找来拜读，不曾想却被其感动得落泪。读《目送》，就如开启一瓶陈年老酒，香气扑鼻而来。

记忆中，龙应台是位以笔锋犀利闻名的作家，作品多见冷气，未曾想这本小小的散文集《目送》一改以往笔锋，将世间亲情，以优美、温柔、朴素的笔锋诉诸笔端。其实《目送》只是这个散文集中一篇短文，可其中内涵却将亲情体会描述至极点，正如文中最后所写：我慢慢地，慢慢地了解到，所谓父女母子一场，只不过意味着，你和他的缘分就是今生今世不断地在目送他的背影渐行渐远，你站立在小路的这一端，看着他消失在小路转弯的地方，而且，他用背影默默告诉你：不必追。这篇短文，犹如朱自清的《背影》，让人有种想说又说不出，似曾感受却未能表达的心情。其他短文也甚是感人，诸如《回家》，描写了年老的母亲；《山路》写朋友；《幽冥》写远去的父亲等

等，都是温柔婉转，如微风拂面。总之，短短的一本小集子，共有73篇小短文，虽然每篇都不是很长，却篇篇都是作者发自肺腑的真切感受，其文笔之细腻，感情之深切，相信每一位读者都会佩服得五体投地。也有读者认为这些散文有些煽情，对此笔者不敢苟同。在这个感情日益变淡、生活日益变快的时代，即使是煽情，笔者也认为煽得自然、煽得率真。毕竟这种想说出来的感情相信在每个人心中都已憋了许久，今天从书上听龙应台先生说出来，感觉轻松了许多，也更加淋漓尽致。

其实，细想一下，30多年来，我们每个人都一直在埋头赶路，拼命向前跑，生怕误了一班车，错过一班船，被别人赶上。以至于忙得我们都忽略了亲情、友情和爱情，脑子留下的只是名利和金钱。据“零点统计”调查显示，目前中国人虽然生活质量较以前有了很大变化，但是快节奏的生活让大家感受到的幸福指数却一直在下降，而其中对亲情的淡漠是主要

原因之一。人总是要最终归于平静的。无论你的血气有多么旺盛，无论你多么乐此不疲混迹于事，你总是要回到你的原始状态，就像熟睡的婴儿，就像小憩的老人。周围的一切，无论如何变幻多端，都无法引起你的注意，江河湖海无论怎样惊涛拍岸，你也会对其淡淡一笑。因此，希望朋友们在忙碌的工作之余，冷静思考一下，多读一些有益的书，抽出时间去关心一下父母、妻子和孩子，享受一下天伦之乐，那样我们的生活才会更幸福、更美好。正如龙应台在《目送》中说的那样：“有些事，只能一个人做。有些关，只能一个人过。有些路啊，只能一个人走。对于行路的我而言，曾经相信，曾经不相信，今日此刻也仍旧在寻找相信。但是面对时间，你会发现，相信或不相信都不算什么了。”

因此，整本书，也是对时间的无言，对生命的目送。朋友们，闲暇的时候，看一看《目送》，你的感情世界会有另外一番彻悟！**N**