

# 在脱贫攻坚中履责担当

■ 本刊编辑部

党的十九大确定了到2020年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫、贫困县全部摘帽的目标。习近平总书记多次强调指出，脱贫攻坚重在精准，要找准路子、构建好的体制机制，在精准施策上出实招、在精准推进上下实功、在精准落地上见实效。

为积极贯彻落实党中央脱贫攻坚决策部署，国家电网公司制定了“2018—2020年国网阳光扶贫行动计划”，印发了《国家电网公司关于开展国网阳光扶贫攻坚工作的意见》，召开国家电网公司扶贫工作领导小组2018年第一次会议，安排部署近期扶贫重点任务，“2018—2020年国网阳光扶贫行动计划”全面启动。

国网阳光扶贫攻坚工作的总体思路是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻党中央、国务院脱贫攻坚决策部署，强化“四个意识”，践行“六个力量”，坚持精准扶贫、精准脱贫基本方略，坚持大扶贫格局，实施2018—2020年国网阳光扶贫行动计划，发挥公司优势，围绕激活内生动力创新扶贫方式，全面落实中央及各级党委政府安排的扶贫工作任务，为打好脱贫攻坚战贡献国网力量。总体目标是到2020年，“三区两州”深度贫困地区198个县及其他地区的381个贫困县配电网供电能力大幅提升，接近本省农网平均水平，动力电源全覆盖，低电压问题基本消除，为脱贫攻坚提供坚强电力保障；全力扶助公司定点扶贫的湖北、青海五县区打赢脱贫攻坚战，帮助1213个扶贫点全部脱贫摘帽。

国家电网公司实施贫困地区电气化提升工程，重点聚焦深度贫困地区、国家贫困县，按照全面建成小康社会的总体要求，以提高贫困地区农村供电保障能力为重点，完善电网结构、加强农业生产供电设施改造、提升装备水平。该工程主要内容分为两个方面，其一是推进深度贫困地区电网建设攻坚，对公司经营区域内属于深度贫困地区的“三区两州”开展电网建设，制定专项规划，重点解决长期以来深度贫困地区农网供电能力不足、网架结构薄弱、装备水平较差、供电质量偏低等电力供应问题。其二是提升国家贫困县电网供电保障能力，加强对“三区两州”以外的381个国家贫困县的电网建设改造力度，编制国家贫困县电网建设专项规划，通过增加变电站布点、缩短供电半径等措施，优先解决电网“低电压”、供电能力不足问题，提升供电安全水平。

国家电网公司落实地方政府安排的各项扶贫任务。公司将加强工作统筹，指导各级单位做好1213个主要扶贫点帮扶工作，加大帮扶力度，深入研究针对不同地区的帮扶措施，帮助地方政府实现扶贫点贫困人口全部脱贫摘帽。突出抓好扶贫点的帮扶工作，充分发挥公司系统派出的695名驻村第一书记作用，帮助贫困村高质量脱贫。因地制宜推动光伏扶贫电站建设，西藏、四川、青海、甘肃、新疆等省（区）公司在深度贫困地区的扶贫点，适宜建设光伏电站的，捐赠资金主要用于支持光伏扶贫电站建设。优化整合扶贫资源，根据各地承担的扶贫任务及资金需求规模，统筹安排捐赠资金，支持扶贫点脱贫攻坚。推进产业扶贫模式研究，共享公司系统成功的扶贫经验，提高扶贫成效。

日前，南方电网公司召开扶贫工作领导小组会暨扶贫工作会议。会议明确2018年脱贫攻坚工作思路：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神，落实国务院扶贫开发领导小组、国资委、五省区党委政府的决策部署，秉承“精准、质量、长效”理念，突出问题导向，找差距、补短板，以深度贫困地区脱贫攻坚为重点，以扶贫领域作风专项治理为抓手，以提高脱贫攻坚实效为导向，切实打好脱贫攻坚战，继续在中央企业定点扶贫工作考核中保持优秀行列。

民生所指，国运所系。从普遍服务到精准扶贫，从基础扶贫到产业扶贫，从“输血”到“造血”——国家电网公司与南方电网公司履责担当，坚定地扛起电网扶贫开发重任，以坚强的意志和决心在脱贫攻坚的道路上奋力前行。N

# Nongdian Guanli 目次



刊名题字 彬 王 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 ISSN1672-2450  
CN11-3778/D  
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) 张莲瑛  
刘敏 唐屹峰 盛万兴  
王立地 王江 王星  
编委会委员 付启刚 史景坚 艾荣奇  
龙洲 乔君 安四清  
朱成 张江日 李云亭  
李青 李涛 杜松怀  
汪发明 阿斯卡尔·阿合买提  
肖文明 陈红军 陈虹  
陈振宇 岳梦华 欧阳亚平  
罗基庆 范继臣 郑斌  
郑满光 祝林生 胡运重  
胡宝玉 赵仰东 郝睿  
钟羽良 钱玉春 常俊祥  
黄中 嵇立 葛捍东  
董新 谢宇明 甄建辉  
蔡冠中 戴广钰  
盛万兴 耿立宏  
副主编 闫隆斌  
编辑 段佳怡 傅雅琪  
美编 田旭鹰

邮箱 ndgl@csre.org.cn  
投稿 <http://ndgl.cbpt.cnki.net>  
QQ交流群 56284908  
编辑部 010-63123093/5  
发行部 010-63123085/6/7  
广告部 010-63123043/56  
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 10.00元  
全年定价 120.00元

## 刊首语

1 在脱贫攻坚中履责担当 本刊编辑部

## 封面文章

落实党中央部署 助力脱贫攻坚

9 狠抓农网改造升级 电力助推脱贫攻坚 曾东 冯晋

11 电力扶贫 助力涡阳县脱贫攻坚 姜延旭

13 “帮”到点子上 “扶”在关键处  
——国网河南省电力公司博爱县供电公司精准扶贫工作纪实 孙亚

15 强电网 助推兴仁县精准脱贫 蔡家友

## 十九大·展现新成就

17 电靓梨乡乡村振兴的春天  
——国网四川苍溪县供电公司乡村振兴建设侧记 罗明忠

## 关注

19 基于业务集成的片区服务模式探索与研究 陆雯

21 “互联网+”背景下的供电企业品牌建设工作 范文娟

23 运用大数据破解“用好电”难题 王吉聪 朱昆林

24 建设智能台区提升供电企业优质服务水平 黄桂斌

26 十年关爱爱心桥  
——四川省遂宁市射洪县“川电留守学生之家”建家十周年侧记 陈海蓉

## 调查

28 送变电工程设计阶段的工程造价控制 张建新 张泽林

30 “五年登高”治理基层乱象 “效能风暴”实现集体闯关 王卫东

## 管理

33 浅谈如何做好县供电企业保密管理工作 邢静静 韩旭

34 浅析配网线路涉电公共安全风险 胡然

36 乡镇电力设施保护工作初探 方思议 汤涛

38 现场管控工作任务单程序化应用 刘爱军 洪波

39 多方协同探索志愿服务管理新模式 裘学东 宋伟

41 积极应对 有效防范舆情危机 刘杰

42 浅谈如何提高业扩新装规范率 王璐

44 以基础管理为抓手 提升保密工作管理水平 董莹 刘佳

45 基于风险理念的电网安全管理 周亦君 张德志

46 大数据背景下电力营销数据管理的整合与创新	韩霜霜
48 加强业扩报装对外服务管理	雷蕾
49 职工精准帮扶体系研究	龙畅
51 输配电管理中GIS的应用微探	杨忠
52 县域变电站“落地难”相关问题探讨及建议	张伟
54 让党建成为促进中心工作的“助推器”	高心宇
55 依托“互联网+”提升供电所服务能力	金春雨
56 刚柔并济 力促用电检查提升业绩指标	王敏鑫

## 文化

58 “你好，我们是山鹰救援队！”	杨青
59 推行“三三三”模式 加强企业文化建设	栾焕聚

## 法治

62 无供用电合同亦应计付电费利息损失	刘畅
---------------------	----

## 访谈

63 创新典型选树 推进人才强企	闫隆斌 李志东
——国网湖北检修公司创新“典型选树”工作探微	

## 供电所

65 打造“全能型”供电所 提升综合服务能力	许仕伟 席文杰
68 论述基层乡镇供电所星级创建工作	刘劲松 汪李来
69 红江所：这个班组不寻常	叶波 代雪华

## 人物

71 眷眷深情注网改	康云涛
——记国网甘肃平凉供电公司建设部农配网工程管理专责、共产党员王斌	

73 夏华东身上厚厚的“金色”	傅成华
-----------------	-----

## 家园

75 电亮藏乡	杨琪昌
77 五月槐花情	韩林强
78 难忘临朐煎饼香	田鑫
79 一双绣花鞋垫	王季



## 落实党中央部署 助力脱贫攻坚

为积极贯彻落实党中央脱贫攻坚决策部署，发挥国有企业“六个力量”作用，打赢脱贫攻坚战，国家电网公司与南方电网公司突出行业特色，坚持“输血”和“造血”相结合，通过产业扶贫、对口支援、人才援助等方式，把改善贫困群众生产生活条件同当地各项事业发展结合起来，帮助贫困地区解决生存和发展问题，不断增强贫困地区发展动力。

……

**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有限公司所为；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；国宇出版有限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。

## 国家电网公司2018年迎峰度夏安全生产电视电话会议召开

6月5日，国家电网公司召开2018年迎峰度夏安全生产电视电话会议，深入贯彻党中央、国务院关于加强安全生产工作的部署，深刻汲取近期公司系统发生的安全生产事故教训，进一步提高思想认识、强化责任担当，以强有力措施加强安全生产工作，提升本质安全水平，同时，安排部署迎峰度夏工作，确保电网安全运行和电力可靠供应。公司总经理、党组书记寇伟出席会议并讲话。

寇伟指出，公司上下一定要深刻认识安全生产的极端重要性，始终牢牢绷紧安全生产这根弦，如履薄冰、如临深渊，坚持关口前移、重心下移，以更严的要求、更大的力度、更实的举措，强基础、抓重点、补短板，不断把本质安全建设推向深入。一要从“四个意识”高度，深刻认识安全生产的极端重要性，深入学习贯彻习近平总书记的安全思想，牢固树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一的思想，牢牢守住“发展决不能以牺牲安全为代价”这条红线和遏制重特大事故这条底线，全面推进本质安全建设，不断把公司安全生产推向新水平；二要坚持严字当头，狠抓安全责任落实，严格落实各级安全责任，严格安全监督管理，严格事故责任追究；三要下定决心，坚决防范遏制各类重特大事故，杜绝大面积停电事故、人身死亡事故、重特大设备事

故，防范重大网络安全事件；四要坚持高严细实，以铁的作风抓好安全生产，各级领导干部要当好“施工队长”，及时解决重点难点问题，严把安全生产关，员工要切实增强安全意识，严格履行安全职责、执行安全规定。

寇伟强调，2018年迎峰度夏期间，保障电力安全可靠供应的任务异常艰巨，各部门、各单位要增强责任意识、忧患意识，勇于担当、攻坚克难、落实责任，扎实抓好迎峰度夏各项重点工作。要确保电网安全稳定运行，把大电网安全作为重中之重，全面加强运行管理，严格落实控制措施，全力以赴确保大电网安全，坚决杜绝大面积停电；要确保电力平稳有序供应，充分发挥电网优化配置资源的作用，加强源网荷协调，尽最大努力满足人民群众的生产生活用电；要确保设备安全可靠运行，增强工作针对性，抓关键、抓要害，在提高效率、解决突出问题上下功夫；要深入开展电气火灾综合治理；要扎实做好防汛抗灾工作，立足“防大汛、抗大灾、抢大险”，严格落实各级防汛责任，确保电网、设备、人身、大坝安全度汛；要全力做好上合组织青岛峰会保电工作；要及时有效处置突发事件。

来源：《国家电网报》

## 南方电网公司召开加快推进新一轮农网改造升级建设攻坚动员视频会议

6月12日，南方电网公司召开加快推进新一轮农网改造升级建设攻坚动员视频会议。公司董事长、总经理、党组书记曹志安出席会议并讲话。

会议要求，南方电网2018年要实现智能电表、低压集抄全覆盖，广东率先实现国家新一轮农网改造升级目标，2019年要以市州为单位全部提前实现国家新一轮农网改造升级目标，“三区三州”等深度贫困地区也要一并达到国家要求；2020年各县区全部实现国家新一轮农网改造升级目标，贫困地区供电服务水平基本达到本省区农村平均水平。

曹志安强调，新一轮农网改造升级是公司深化供给侧结构性改革、服务决胜全面建成小康社会的重大政治任

务，是满足人民日益增长的美好生活需要的重要保障，是助力打赢脱贫攻坚战的必然要求。公司要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习领会党的十九大精神，贯彻落实以习近平同志为核心的党中央关于实施乡村振兴战略、打赢脱贫攻坚战等重大决策部署，建立长效机制，加强统筹协调、监督领导和组织管控，进一步加强党的建设，压紧压实主体责任，高效扎实推进新一轮农网改造升级工程建设，不断提升供电服务水平，为我国全面建成小康社会、实现“两个一百年”奋斗目标贡献南网力量。

来源：《南方电网报》

## 国网陕西电力助力老区精准扶贫树立央企良好形象

6月6日，国网陕西省电力公司在陕北榆林市米脂县召开2018年驻村帮扶新老队员压茬轮换交接会议，12名新选拔的驻村队员当天入驻四个包扶的贫困村，替换上一批队员驻村开展帮扶工作，拉开了该公司新一轮精准扶贫工作的序幕。

通过一系列接地气、见成效的帮扶措施，国网陕西电力扶贫团有效盘活了各贫困村的土地资源、产业资源和劳动力资源，发展壮大村级集体经济，彻底改变了各贫困村长期没有村级集体经济，村民致富无门，脱贫无路的贫穷落后面貌，让村集体和贫困户获得了长期、稳定、可持续的收入，真正变“输血”为“造血”，为贫困群众摆脱贫困找到了合适的发展方式，走出了一条股份合作经营、发展集体经济、实现共同富裕的新路子。

来源：国网陕西省电力公司

## 国网山西电力建设全省首座“风光充储”一体化、智能化运维示范充电站

6月14日，国网山西省电力公司建设全省首座“风光充储”一体化、智能化运维示范充电站。站内配置1台630 kVA箱变，4台60 kW分体式直流充电机（1机1桩）、2台120 kW分体式充电机（1机2桩），共计8个直流充电桩。另外还将建设风能、光伏发电及储能系统，为充电站照明、LED显示、充电桩监控等装置提供交流电源，实现智能车位管理、智能巡检、远程故障处理、环境监测、安防监控、智能地锁、远程引导充电、信息发布展示以及智能消防监测等功能，全面提升充电站与用户互动功能。

下一步，公司将加强持续提升充电设施运维及运营服务工作水平，持续提升充电设施可用率，为用户提供方便、快捷、优质的充电服务。

来源：国网山西省电力公司

## 国网江苏电力优化远程监控系统提升服务水平

6月5日，国网江苏省电力有限公司远程监控系统在经过重新优化后再次上线，正式向国网客服中心开放使用。国网客服中心的客服专员通过内网便可以实时调取全省1147家营业厅的营业全过程。

江苏电科院优化了远程监控系统功能，使客服专员只需通过系统选取需要查询的营业厅，就可以看到营业厅日期时段、收费窗口、业务窗口、大厅预览等各类信息；还可以通过远程控制实现转动、缩放球机镜头，以全局或特写方式观看营业过程。此外，只要在监控录像保存时限内，客服专员均可使用“录像回放”功能，查看相关营业厅视频。

远程监控系统在国网客服中心的成功应用，为企业精准服务、减少投诉工单提供了有力支撑，推动了营业厅服务向更优、更高水平发展。

来源：《国家电网报》

## 国网浙江电力联合浙江大学共建国家双创示范基地

6月8日，国网浙江省电力有限公司与浙江大学签订协议，合作共建国家双创示范基地。双方约定未来将在人才培养、成果转化、创业孵化、产业培育等方面开展合作，打造国家双创示范基地开放共享、合作共建新模式。

签约仪式后，双方还共同为浙江大学大学生创新创业实践基地揭牌。今后，国网浙江电力也将成为浙大学生创新创业实习实践基地，并派出有关专家作为专业导师指导大学生创新创业。

来源：国网浙江省电力有限公司

## 国网北京电力开展电力爱心教室专项公益行动

5月31日，国网北京市电力公司在儿童节期间开展“善用电，更安全”统一专项公益行动。公司以电力爱心教室为平台，通过开展电力知识进学校、进社区公益活动，向中小學生、社区居民宣传安全用电、节约用电知识，惠及全市各区23所中小学，学生约1300人。

建设电力爱心教室，是国网北京电力落实国家电网公司慈善公益品牌“国网光明工程”，结合首都特点和首都青少年需求，持续打造的公益品牌活动，国网北京电力下一步将持续深化电力爱心教室公益品牌建设，在扩大全市电力爱心教室挂牌服务范围基础上，加强课程的互动体验性，将实体化教室捐建由城近郊向远郊区拓展。

来源：国网北京市电力公司

### 甘肃嘉酒：开展“社会责任周”公众体验日活动

6月14日，甘肃嘉酒供电公司开展了以“客户至上、电靓陇原”为主题的公众体验日活动。活动期间，公司通过全面社会责任管理展板等多种方式，全方位展示公司行业提升管理、保障供电和优质服务等情况，并向客户发放e宝用户手册、家庭巧用电、节电小常识等宣传资料，活动现场气氛融洽，互动热烈。

此次公众体验日活动有效加强了与社会各界的沟通，对打造国家电网服务品牌，展现责任央企表率形象起到良好的促进作用，使“人民电业为人民”的服务宗旨更为社会各界所感知，更深刻地认识到电网企业在保障可靠供电、提升服务水平、促进绿色发展等方面做出的努力及承担的责任，进一步增进社会公众对电力工作的理解和信任。

来源：国网甘肃省电力公司

### 河南巩义：开展劳动安全保护巡视活动

6月12日，河南巩义市供电公司组织员工代表来到正在施工的桑林变、苏家庄3#台区等施工现场进行了劳动安全保护巡视。

巡视活动着重对安全生产法规制度落实情况、工作现场执行“两票三制”情况、检修、施工工作方案的安全措施、技术措施、组织措施落实情况、工作现场员工着装、现场劳动纪律和文明施工情况进行监督检查，针对发现的作业现场围栏及安全警示标志设置不到位、工作班成员着装不够规范等问题，已现场反馈并督促整改。同时，还为基层一线班组和施工现场送去了矿泉水、凉茶、清凉油、藿香正气水等防暑降温物品。

柴进峰 李行

### 山东台儿庄：点亮贫困孩子的“微心愿”

为了帮助贫困孩子实现“微心愿”，山东台儿庄供电的青年员工主动联系区团组织，集中开展点亮贫困孩子“微心愿”活动。面对诸多的“微心愿”，团员青年们主动帮助他们实现心中愿望，帮助他们解决他们生活、学习中的困难，让孩子们感受社会大家庭的温暖，并将温暖和爱心传递，用小小善举为孩子圆梦。

公司团委还积极建立微公益系列活动长效机制，围绕关爱儿童“红石榴”计划、“暖阳工程”等主题活动，组织开展关爱空巢老人、残疾人、贫困儿童等青春志愿服务，让微公益活动成为社会新风尚，大力弘扬社会正能量。

贾广立

### 安徽萧县：农网升级为美好乡村添彩

6月11日，安徽萧县供电公司孙圩子供电所员工在辖区小集子自然村巡视、完善新升级的低压设备。

萧县孙圩子乡小集子村积极推进“美好乡村”建设，在村庄绿化、庭院净化、环境美化、道路硬化等方面均有着质的提升。为助力小集子村“美好乡村”建设，公司投入资金近30万元对该村电网进行升级改造，不仅大幅提升了群众的用电质量，而且也为该村的环境增添了一道亮丽的风景线，受到村民的好评。

李令响

### 新疆乌鲁木齐：85座变电站实现远程监控

6月11日，新疆乌鲁木齐供电公司所管辖的85座变电站全部实现远程监控。针对目前变电站内的视频设备运行管理方面存在的问题，乌鲁木齐公司成立专项排查小组，对所管辖的85座变电站、1460个摄像头进行联合排查。

针对视频监控排查出来的问题，公司将纳入项目储备，解决站内无摄像头和摄像头模糊、黑屏等问题，同时增加视频动态监控、监控语音对讲等功能来打造变电站的“天眼”，通过智能化、科技化手段，为重要活动保电、设备安全运行、人员规范作业、实时安全管理提供有效的技术支持，进一步提高智能运检水平。

来源：国网新疆电力有限公司

### 湖北十堰公司：“互联网+业扩”企业通电提速

湖北十堰供电公司立足客户需求，采取“线上报装、一证受理”模式，主动上门办理用电报装业务，让客户实现线上报装“一次都不跑”。公司借助掌上电力App实行线上报装“线上办”“马上办”“一证办”，有效保障了企业及时通电投产。

2018年以来，公司在各工业园区宣传推广“掌上电力”App，推行供电方案“现场勘察+确定+答复”三合一工作方法，组织报装、计量、配电三方联合现勘，勘察现场集中评审，当场确定供电方案并答复客户，取代以往先勘察、后制定方案、再答复客户的工作流程。整个流程比原报装时限缩短了三分之二。

来源：国网湖北省电力有限公司



## 电力精准扶贫得“对症下药”

关于精准扶贫，我曾在《精准扶贫典型案例》中看到过“兰考两年完成九成脱贫总目标”的案例：说是在2014年，河南兰考县承诺“三年脱贫、七年小康”，当年4月全县在册贫困人数7.9万。随后，340多名机关干部组成115个驻村工作队，走进贫困村，摸情况，建台账，一对一精准帮扶。起初送小鸡、羊崽让贫困户认养，响应者寥寥。看到事情发展如此窘迫，工作队立刻转变思路，办板材厂、衣服加工厂，让贫困户在家门口打工。县财政拿出1000万元，作为风险补偿基金，撬动10倍银行贷款额度，用作支持贫困户和致富带头人创业、参与扶贫企业的可持续发展。截至2015年末，银行为79家小微企业放贷7000万元，为贫困户担保贷款2700万元。兰考2015年政府工作报告显示：以人均年收入超2800元为标准，全县贫困人口从7.9万人降到7000多人，完成脱贫总目标的91%。

扶贫工作的复杂性在于，贫困地区发展落后的原因各不相同，有的是因为自然环境条件恶劣或经济基础薄弱，有的是因为当地教育水平落后或百姓综合能力难以适应发展要求，有的是因为长期以来的落后观念导致老百姓思维固化。因此，笔者认为，落实精准扶贫，其关键在于“对症下药”。

对于自然环境条件恶劣或经济基础薄弱等先天不足造成的贫困，精准扶贫的关键在于补齐短板。是找到合适的种植物？还是解决养殖业问题？这就需要相关各扶贫单位去调查研究，为当地百姓找到一条合适的发展出路。

例如，景宁畲族自治县是“九山半水半分田”“两山夹一水，众壑闹飞流”的自然环境，当地供电公司就利用行业优势积极扶持农民开发小水电，和建设光伏发电，通过精准扶贫，推进光伏产业发展，为四个村引入“活水”，种起了绿色产业，致力于实现绿水青山到金山银山的转变。光伏发电的建成为村集体增收的“新引擎”，实现村集体收入从零到万“破冰”。

作为为公众服务的电力行业，“精准扶贫 电力要先行”是我们为社会承担的责任和义务，我们要通过发挥自身的行业优势，为农村、农业、农民做好高起点、高标准、高质量的电力精准扶贫工作，例如积极主动为农村、农业、农民完善电力基础设施；积极发展产业扶贫项目；不断提升供电服务水平等。

国网浙江省电力公司景宁县供电公司 刘远平



## 一句话新闻

6月20日，2018年（第十五届）世界品牌大会发布2018年《中国500最具价值品牌》排行榜，国家电网品牌以4065.69亿元的价值蝉联榜首，品牌价值较上年增长766.82亿元，连续12年攀升。这是国家电网品牌连续三年位居该榜榜首。

6月4日，国家科技部发布99个企业国家重点实验室评估结果，依托中国电力科学研究院有限公司建设的电网安全与节能国家重点实验室被评为优秀类国家重点实验室，成为能源领域14个参与评估的企业国家重点实验室中唯一获评优秀的实验室。

6月11日，湖北随州500 kV变电站工程荣获国网输变电优质工程金奖和中国电力优质工程奖。

6月16日6时26分，河南电网100 MW电池储能首批示范工程的首个项目——洛阳黄龙站首套集装箱电池储能单元一次并网成功，标志着分布式电池储能在电网侧应用迈出关键一步，电网侧储能关键技术研究获得重大进展。

6月15日，国网电子商务有限公司联合国网河北省电力有限公司召开“光伏云网连万家工程”（河北站）行动启动大会，在河北全面开展分布式光伏绿色服务，助力光伏云网线上并网、线上结算等惠民服务深度落地，推动全国光伏扶贫信息系统深入应用，支撑河北光伏扶贫项目建设。



国网四川省电力公司开展农村电网建设

## 落实党中央部署 助力脱贫攻坚

为积极贯彻落实党中央脱贫攻坚决策部署，发挥国有企业“六个力量”作用，打赢脱贫攻坚战，国家电网公司与南方电网公司突出行业特色，坚持“输血”和“造血”相结合，通过产业扶贫、对口支援、人才援助等方式，把改善贫困群众生产生活条件同当地各项事业发展结合起来，帮助贫困地区解决生存和发展问题，不断增强贫困地区发展动力。



# 狠抓农网改造升级 电力助推脱贫攻坚

■ 国网四川省电力公司 曾东冯晋

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央把全面建设小康社会提到了治国理政的战略位置，把扶贫开发作为关乎党和国家政治方向、根本制度和发展道路的大事，全国各地各行各业打响了一场脱贫攻坚战。党的十九大明确指出，让贫困人口和贫困地区同全国一道进入全面小康社会是我们党的庄严承诺，把“精准脱贫”作为决胜全面建成小康社会的三大攻坚战之一，摆到治国理政的突出位置、提升到事关全局的新高度，对脱贫攻坚工作作出了一系列新部署、新要求，充分体现了党中央对脱贫攻坚工作的高度重视。国网四川省电力公司作为国家电网公司在川设立的全资子公司，主动扛起央企责任，积极贯彻中央决策部署，充分发挥行业优势和技术优势，紧密结合四川省“四大片区”“五大扶贫工程”等扶贫攻坚行动计划，狠抓贫困地区农村电网改造升级工作，以实际行动助推扶贫攻坚，展示了“扶贫脱贫，电力先行”的良好形象。

## 主要做法

在党中央扶贫开发会议做出全党全国咬定目标苦干实干的部署和四

川省委十届六次全会作出集中力量打赢扶贫开发攻坚战的决定后，公司迅速贯彻落实，提出了“三步走”工作目标，即确保公司供区内2016年全面消除农村现存“低电压”问题，2019年实现贫困地区农村电网改造全覆盖，2020年实现贫困地区供电服务均等化。

## 加强领导，建立健全组织机构

制定《关于全力实施“电力助推扶贫攻坚”十大行动计划的决定》，成立公司主要领导担任组长的扶贫工作领导小组，统一领导公司电力助推扶贫攻坚工作，部署与电力扶贫工作相关的电网规划建设、农网改造、供电服务均等化、对口帮扶、电力志愿服务等工作，研究解决工作中的重大问题。定期召开扶贫攻坚领导小组会议，定期印发《扶贫工作简报》。领导小组办公室下设若干个专业工作组，形成了多个职能部门按照专业化管理原则分别负责“十大行动”相关工作，相关部门通力配合的良好局面。

## 求真务实，细致开展电网核查

为贯彻落实习近平总书记关于推进脱贫攻坚同步全面建成小康社会，“任何一个地区、任何一个民族都不能落下”的重要指示精神，公司主要

负责同志多次带队深入甘孜、阿坝、凉山等市（州）现场调研督导和推动脱贫攻坚工作，并进一步组织力量对供区内贫困户、贫困村供电现状，脱贫攻坚用电需求，贫困村电网改造需求情况进行再次梳理分析。公司以“十三五规划”为目标导向，深入分析贫困村线路联络率、N-1通过率、供电半径、线路分段数、重过载等运维指标，掌握了公司供区贫困县、贫困村电网基本情况，在此基础上充分了解贫困村产业发展动向，为电网项目精准安排奠定了坚实的基础。

## 提质增效，全面推广信息软件

公司深入贯彻配电网资产全寿命周期管理和精准投资理念，认真落实配电网建设有关技术规范和标准化建设要求，中低压项目严格按照《国家电网公司配电网工程典型设计》建设，组织研发了“配电网建设改造项目需求编制辅助支持软件”。软件依托信息化手段，采用手机App进行现场勘查，通过在软件中预置农网工程标准化数据库和电网现状数据，自动生成项目需求编制成果“两图一表一报告”。软件还同时具备智能化设计功能，在项目计划确定后可直接利用需求编制阶段采集的数据开展工程项目

设计,自动生成成套设计图纸、与ERP物料编码对应的设备材料清册和项目预算成果,实现了从现场查勘—需求编制—设计出图—预算生成的无缝衔接,简化了设计流程,提高了工程物料标准化率和物资提报准确性,减少结余物资,全面提升了农网项目需求编制和设计管理水平。

#### 开拓创新,研发扶贫攻坚管理平台

针对公司电力助推扶贫攻坚项目多、时间急、要求高的实际情况,公司主动思考、积极作为,创新开发电力助推扶贫攻坚管理平台软件。一是通过管理平台实时掌握贫困村电网现状、政府安排的脱贫时序、项目安排情况、年度脱贫任务完成情况等信息,按年度组织信息更新,为提升电力助推扶贫攻坚精益化管理水平提供了有效支撑。二是对于应对电力助推扶贫农网项目单体规模小、项目数量多、项目地域位置分散,项目年度投资计划下达时间晚,项目建设准备时间短等特点和挑战,在管理平台设置预警功能,通过对关键指标设定值域,能够帮助基层单位在工作及时发现项目需求存在的典型问题,有力促进了项目需求编制工作质量的不断提升。三是将需求编制软件的编制成果上传至扶贫攻坚管理平台,建立县、市、省三级公司逐级审查和评价制度,审查通过后纳入省公司农村配电网建设改造项目需求库,作为公司规划库、储备库和年度综合计划的基础,确保了扶贫攻坚农网改造项目质量。

#### 统筹兼顾,加大贫困地区投资

结合前期对贫困县、贫困村电网状况的清理结果和地方党委、政府提出的脱贫攻坚用电需求,公司加大对供区内国家级、省级扶贫开发重点县和高原藏区、乌蒙山区、大小凉山彝区、秦巴山区等集中连片贫困地区电网投资力度,在资金方面重点倾斜,

在管理建设方面重点帮扶,充分保障贫困地区脱贫致富生产生活用电需求,确保公司供区内无一人一户因供电问题影响脱贫。为进一步发挥电力行业优势,四川省人民政府与国家电网公司签署电网改造升级和机井通电工程合作协议,加大资金投入,重点改善四川省贫困地区农村电网基础设施,有关建设任务已提前完工,户均供电容量有效提升。

#### 恪尽职守,不断深化安全管控

全面应用国家电网公司农网工程现场安全监督管控系统,实现了农网工程施工现场关键环节信息化管理,所有施工关键环节可进行拍照记录和录音存档,并通过专用外网传输通道实时传递到省公司内网服务器,基本实现了施工现场的实时安全管控,确保了农网工程建设安全可控。严格执行国家电网公司《电力建设工程分包安全管理规定》,加强农网工程承包安全管理。进一步强化劳务分包全过程动态管理,对劳务分包队伍执行分包商资质审查、准入制度,坚决禁止资质、业绩不合格的分包队伍进入农网工程施工,严控分包工作任务和作业范围,严控施工分包安全风险,有效防止“以包代管”“以罚代管”现象。

#### 取得的成效

##### 有效推动了贫困地区电网发展

通过2015年新增农网改造升级至2017年电力建设扶贫专项共计10余个项目批次的建设,公司已累计投资50余亿元,对3000余个贫困村进行改造。极大改变了贫困地区农村电网简陋落后的面貌,电网网架结构较“十二五”显著增强,农村户均供电容量从2010年的不足1 kVA提高到目前的1.61 kVA,为农村居民生活、农业生产和农村经济发展提供了坚强电力保障。

彻底扭转了深度贫困县用电难的局面

公司一直以来高度重视甘孜州、阿坝州、凉山州和乐山市所属36个深度贫困县的电网建设,统筹各类电力建设资金优先安排深度贫困县。2006—2015年,公司投资逾100余亿元,实施“户户通电”和“无电地区电力建设”工程,累计解决近28万户、100余万人用电问题,实现了供区户户通电,为贫困群众脱贫致富提供可靠电力保障。2016—2017年在加大三州及乐山市马边县农网投资力度,为改善藏区、彝区贫困现状做出了贡献。

##### 切实提升了安全质量管控水平

积极创新,通过推广应用“配电网建设改造项目需求编制辅助支持软件”和“电力助推扶贫攻坚管理平台软件”,严格执行“三通一标”、配电网典型设计、典型施工工艺,大幅提高了工程施工质量和工艺水平,进一步推动了公司电力助推扶贫攻坚和农网建设水平持续提升。通过全面推广农网工程现场安全监督管控系统,形成了以农网工程项目为基础、施工人员为链接、施工计划为依据、现场监督为要点、考核评价为保障、信息技术为支撑的“五位一体”业务体系,农网工程安全监督管理信息化水平得到显著提高。工程建设期间未发生各类不安全事件。

##### 全面保障了脱贫攻坚任务完成

经组织清理比对,公司供区已累计实现5000余个贫困村,160余万人脱贫,无一人一户因电力原因影响脱贫。公司定点帮扶的马边县高石头村和喜德县阿吼村等四个贫困村已顺利脱贫。公司积极负责的工作态度、严谨细致的工作作风、创新进取工作思路得到了各级党委、政府和贫困群众的高度认可。■

# 电力扶贫 助力涡阳县脱贫攻坚

■ 国网安徽省电力有限公司涡阳县供电公司 姜延旭

“县供电公司在脱贫攻坚工作中，主动承担社会责任，以电力扶贫的方式提升改造全县贫困村电网，为全县早日完成脱贫攻坚任务做出了贡献。”2018年6月1日，涡阳县召开脱贫攻坚“县摘帽”誓师大会，涡阳县县委书记胡明文对涡阳县供电公司在全县脱贫攻坚工作中所做出的贡献给予充分肯定。

自脱贫攻坚工作开展以来，涡阳县供电公司认真贯彻落实习近平总书记扶贫开发重要战略思想，特别是在十九大报告中提出的“坚决打赢脱贫攻坚战”的重要讲话精神，按照安徽省“重精准、补短板、促攻坚”的扶贫专项工作要求和涡阳县县委政府关于脱贫攻坚工作的各项决策部署，围绕“户脱贫、村出列、县摘帽”的中心任务，结合电力扶贫工作特点，全面助力涡阳县打赢打好脱贫攻坚战。

## 一个不能少

“各基层供电所负责人在涉及贫困村电网改造和贫困户“表后线”治理工作中，要扑下身子抓落实，确保贫困村、贫困户的电改工作一村不拉、一户不漏、一个都不能少。”2017年8月24日，涡阳县供电公司负责人在涡阳县店集镇前井、后井村督察贫困村、贫困户的电力改造工

作时坚定地说。

2017年8月8日，涡阳县政府召开扶贫工作推进会，要求涡阳县供电公司对县扶贫办列出的68个贫困村进行配网改造。涡阳县供电公司接到任务后，及时成立了由总经理为组长的电力扶贫工作领导小组。并积极与县政府、县扶贫办对接贫困村信息，全面排查贫困村用电安全隐患。

经实地核查贫困村的电网状况和电压质量，走访驻村扶贫工作队、村级负责人和部分建档立卡贫困户，核实存在低电压、设备老化和安全隐患的台区共有197个，需进行表后线治理的贫困户6097户。为此，涡阳县供电公司及时列出项目清单，并排出里程

碑计划，倒排施工工期，抽调精干力量，并采取“一周一调度，两周一推进”的工作机制，按照县委县政府的工作部署和要求，在确保安全和质量的前提下加班加点进行施工，有序推进工程施工进度，全力确保如期完成工程建设任务。

截至2018年5月31日，公司已完成全县68个贫困村197台区的低电压整改和6097户贫困户的表后线治理工作任务；完成13个贫困村的农网改造升级任务，为全县脱贫攻坚工作的有效开展提供了坚强的电力保障。

## 一封感谢信

2017年6月22日，涡阳县政府向亳



州供电公司致信，感谢亳州供电公司所辖涡阳县供电公司在涡阳县脱贫攻坚工作中给予的支持和帮助。

涡阳县政府在感谢信中指出，涡阳县2017年村级光伏电站建设任务为436座，总容量88.53 MW，在涡阳县委县政府高度重视和各部门的大力支持下，涡阳县供电公司周密部署，昼夜施工，提前完成436个村级电站的建设任务，并于2017年6月22日全部接入并网，圆满完成了涡阳县2017年脱贫攻坚光伏电站建设工作任务。

“光伏扶贫”是安徽省脱贫攻坚十大工程之一，被贫困户亲切地称为“阳光工程”。涡阳县“光伏扶贫”项目运营后可帮扶357个贫困村、22370户贫困户。

为确保涡阳县光伏扶贫项目早日建成投运，根据涡阳县光伏扶贫项目建设规划，涡阳县供电公司落实同步配套电网项目建设资金1000多万元。

在光伏配套电网工程建设中，涡阳县供电公司主动开辟绿色通道，与当地政府部门、光伏企业建立三方联络机制，从服务、技术、工程建设等方面支持光伏并网。根据光伏项目建设实际，组织工程技术人员走进光伏发电企业，了解光伏企业建设计划，针对性地调整电网规划项目，提前做好项目接入准备，努力做到电网建设与光伏发电项目建设同步。

按照“快受理、快并网、快结算”的“三快”服务原则，主动整合服务资源，压缩管理层级，精简并网手续，并行业务环节，加快并网接入的实施速度，有力保障了涡阳县光伏扶贫电站的如期建成、及时并网，得到了县委县政府的好评和表彰。

截至2018年5月，涡阳县光伏发电量达83323.6 MWh，已结算光伏扶贫购电款2493.32万元。

## 一条微心愿

“好吃，这月饼真香！真好吃！”2017年9月17日，家住陈大镇三徐村吊庄自然村的低保贫困户尹广禄接过帮扶人杨东旭送上的月饼，边吃边高兴地说道。

2017年9月17日，涡阳县供电公司总经理杨东旭深入包保行政村驻点开展脱贫攻坚工作，督导检查贫困村电网改造进度，并看望慰问贫困帮扶对象——67岁的尹广禄老人，为他送去了月饼、牛奶、大米、水果等慰问品。自2017年3月份结成帮扶对子以来，这已是杨东旭第6次来看望老人了。

按照亳州市委组织部下发《关于在全市贫困家庭中开展“微心愿”征集活动的通知》，涡阳县供电公司80多名参与贫困户帮扶的帮扶责任人按照要求，深入帮扶对象家中进行集中走访开展“微心愿”征集活动，面对面了解贫困户的所需所盼，推动精准帮扶工作深入开展，切实帮助解决贫困户生产生活中的实际困难。

2017年9月10日，涡阳县供电公司总经理杨东旭在对贫困户帮扶对象之一尹广禄家进行走访时，了解到尹广禄老人因贫困有好几个中秋节没有吃到月饼了。于是他利用这个周末时间，到超市买来了最新上市的月饼，送到老人家中，满足了老人的一条“微心愿”。

## 一个“好亲戚”

“穷在乡野有人帮，供电公司的同志就是俺家的好亲戚。”“你们给俺送钱、送物、还送脱贫致富信息，有了你们的帮扶，俺家今年一定能脱贫。”2017年6月9日，陈大镇三徐村建档立卡贫困户董振山对前来家中看望慰问的涡阳县供电公司党员干部许子亮感动地说道。

涡阳县陈大镇三徐村是涡阳县供电公司结对扶贫村，全村共有建档立卡贫困户148户。自脱贫攻坚战打响以来，公司根据政府扶贫工作要求并结合自身特点，派驻专人到涡阳县陈大镇三徐村开展扶贫工作。并按照精准扶贫到村到户的要求，选派80多名班组长以上的党员干部与该村148户贫困户“结穷亲”“手挽手”“一对一”“一对多”进行对口帮扶。

在扶贫攻坚工作中，涡阳县供电公司广大党员干部利用工作休息时间主动到贫困户家中进行走访，了解掌握贫困户家庭现状和贫困原因，同结对帮扶的贫困户“结穷亲”，为贫困户“送信息、出主意、想办法、挖穷根、找富路”，帮助贫困户因地制宜发展种植、养殖、林业和林下经济等致富产业，努力促使贫困户早日脱贫致富。截至2017年底，公司已向结对帮扶的贫困户家庭捐助了价值40000余元的钱物。

公司还定期组织党团员志愿者走进贫困村所在地的三徐小学开展关爱留守儿童活动。党团员志愿者为留守儿童讲授安全用电知识，辅导功课，陪留守儿童做游戏，进行心理疏导，为学校留守儿童赠送衣物及学习用品。自2016年以来先后为三徐村小学捐助了价值8000多元的文体和学习用品。2017年8月，该村有6户建档立卡贫困户的孩子考上了大学。为确保贫困户家庭的孩子能顺利入学，涡阳县供电公司在全体职工中开展了“助学帮困 奉献爱心”活动，并赶在开学前，将6000余元爱心捐款送到了6位“准大学生”手中。

公司还投资70多万元对三徐村进行农网升级改造，投资29万多元为该村148户贫困户实施表后线治理，进一步提升了贫困村供电能力。为该村早日实现村出列、户脱贫的目标打下了坚实的电力基础。■

# “帮”到点子上 “扶”在关键处

## ——国网河南省电力公司博爱县供电公司精准扶贫工作纪实

■ 国网河南省电力公司博爱县供电公司 孙 亚

“夏收结束后，地下温室大棚项目很快就会启动，必须提前对施工场地进行勘察。”2018年6月9日，室外温度38℃，满头汗水的博爱县供电公司驻城乡西张茹村书记董会升带着技术人员在刚刚收割完的麦田里不停忙碌着。

河南省博爱县金城乡西张茹村是省级贫困村，共有贫困户34户117人，全村经济来源主要靠种植产业，经济落后。2015年，博爱县供电公司对该村进行定点帮扶。公司积极履行社会责任，结合电力企业实际，加快扶贫村电网建设，视群众如亲人，为群众办实事、办好事，切实增强帮扶村长效发展能力，助力贫困户早日脱贫。

### 精准对接帮到点子上

帮扶工作中，公司将结对帮扶工作作为工作的出发点，多次组织34名对接党员干部深入帮扶贫困户，一对一见面，与帮扶对象进行对接，全面了解贫困户家庭情况、存在问题、致贫原因等，宣传国家惠农政策，着手制定帮扶计划方案，鼓励他们积极面对生活，争取早日脱贫。

在深入调研的基础上，公司驻村

工作组梳理出群众普遍关心的“不了解扶贫政策、村委基础设施落后、办事不方便”等问题。了解情况后，公司驻村帮扶人员积极协调，加紧对村委进行改造，同时在村内要道及显著位置粉刷电力扶贫标语及政策，积极宣传国家扶贫政策，美化村容村貌。

“以前，村里没有专门的便民服务场所，群众办事非常不方便。”西张茹村村长辛泽发说。“供电公司对村委会改造后，专门设立了会议室、党员活动室、资料室，扶贫政策上墙、党员干部电话公示，办公条件优化了，

群众办事更方便了。”如今，走进村内，交通要道粉刷的电力扶贫政策标语、村委内窗明几净的办公环境、墙壁上整齐划一的低压线路，无不显示着扶贫村的大变样。

### “企业速度”扶在关键处

“供电公司真正为帮扶村群众做了好事实事，我代表大家向你们表示感谢。”近日，村民代表辛泽茂送锦旗到供电公司，对公司积极落实扶贫项目，加快电网建设，助力群众致富表示感谢。



帮扶工作中，公司驻村工作组放弃休息时间，利用晚上农户空闲时间，积极走访宣传，了解村民生活状况，听取对电力帮扶工作的意见和建议。“人家白天忙工作，晚上还逐户向俺们宣传国家政策，了解吃啥穿啥，这样的干部是真心为咱老百姓办事的。”贫困户赵保富感动地说。

结合村情民意及电力企业帮扶工作实际，公司将电网建设作为群众脱贫致富的重要举措，积极筹措资金推进电网建设，优先将帮扶村电网基础设施建设纳入改造计划，先后投入130余万元，完成全村7个生产生活台区电网改造，彻底满足帮扶村农业生产用电需求。除此之外，为确保村民安全可靠用电，公司利用用户表改造的有利时机，组织人员对全村下户线、进户线进行改造，对凌乱、私拉乱接线路进行重新规划改造，对存在缺陷的线路及时进行更换，进一步美化乡村环境。

电网改造助力帮扶，悄然改变着西张茹村落后的面貌，改善着当地群众的生产生活条件，而更为关键的是为村庄后期工农业发展提供了强劲动力。

### 真心关怀温暖群众心

“谢谢叔叔阿姨们为我们带来这么多好看的图书。”2018年5月31日，公司帮扶人员为西张茹村幼儿园送去200余册图书，而这源于走访对接的时候家长们的一句“幼儿园没有足够的图书”。这样的场景，这样的小事在很多对接党员干部中上演。

在公司帮扶工作人员心中，群众的事无小事，他们把自己当成村庄的一员，急群众所急，想群众所想，想方设法全力帮助他们脱贫致富。西张茹村是农业大村，公司结合村里现有产业实际，购买150余本养殖致富书籍发到

34户贫困户手中，并根据每个贫困户情况，提出具体建议措施。此外，驻村人员积极协调组织开展烹饪班、电焊班等各类技术培训，提高贫困人员业务技能，切实帮助他们脱贫。

公司在认真做好帮扶“分内”工作的同时，针对帮扶村基础设施情况，积极做好“分外”工作，组织人员为帮扶村免费安装100余盏路灯，方便村民夜晚出行。同时，驻村工作组积极协调，对村内小广告及垃圾进行清理，并建起垃圾清运长效机制，使村容村貌焕然一新。

### “输血”“造血”形成发展力

电力助力帮扶，公司突出行业特色，坚持“输血”和“造血”相结合，注重把改善贫困群众生活条件同改善生产条件结合起来，从救济式扶贫过渡到产业扶贫。

公司在政策允许范围内为贫困村及群众提供力所能及帮助的同时，要求驻村书记及工作队积极发挥主观能动性，加强与政府相关部门的沟通联系，争取政策和资金支持，夯实扶贫工作基石。驻村帮扶以来，公司驻村工作人员整合国土、交通、水利、第一书记专项扶贫等资金，新打机井49眼，累计新修村内道路面积24000 m<sup>2</sup>，完善全村安全饮水配套工程、村内卫生室建设和土地治理项目，整修村内排水沟6200 m，敷设机井电缆3000 m，村内基础设施和群众生产生活实现了大变样。采取“金融服务创新+光伏扶贫”模式，争取投资50万元，为符合条件的10户贫困户安装了5 kW的光伏发电设备。采取“支部+公司+种植专业组”的模式，成立了博爱县西张茹农业发展有限公司，计划新建7座半地下温室大棚，进一步壮大村集体经济，同时提前谋划该村基

础设施建设和产业扶贫项目，并将其纳入全乡扶贫项目建设信息库，助力打赢脱贫攻坚战。

### 党建引领凝聚战斗力

“2018年公司正在大力推进党建标准化建设，西张茹村可以借此东风，在软硬件上持续下功夫，为推动扶贫工作夯实政治和组织基础。”2018年5月22日，公司党委负责人在西张茹村调研精准扶贫工作时，对村基层党组织建设和下步扶贫工作提出建议要求。

西张茹村有党员40余人，扶贫工作开展前，存在支委配备不全、党员无固定活动场所、日常组织生活无法保证等问题。公司了解情况后，结合供电企业党建工作特点及优势，积极支持驻村书记加强帮扶村基层党组织建设，协助建立党员活动室，配备党建书籍、专用版面及桌椅板凳等。驻村工作人员积极协调争取，在党员活动室搭建远程教育平台，为党员学习教育提供硬件保障。同时，发挥党员在扶贫工作中的桥头堡作用，加强扶贫工作党员的教育和管理工作，除开展精准扶贫业务培训外，着重培训扶贫领域中的政治纪律、工作纪律、群众纪律，用纪律约束管理扶贫工作队伍，形成了村支部领导下的党员负责制的工作模式，党员在脱贫攻坚中的示范带头作用得到充分发挥，村两委凝聚力明显增强。

在政府、供电企业及驻村工作人员共同努力下，2016年，西张茹村退出省级贫困村序列。2018年，在焦作市脱贫攻坚第6次推进会上，公司驻村书记董会升受到表彰，被授予2017年度全市脱贫攻坚先进个人，公司被县委县政府授予2017年度脱贫攻坚先进行业单位、脱贫攻坚先进帮扶单位。■

# 强电网 助推兴仁县精准脱贫

■ 贵州电网兴仁供电局 蔡家友

2015年以来，兴仁供电局超前谋划，电网建设实现了跨越式发展，网络结构进一步优化，投资3.2亿余元，先后投运了4个110 kV输变电工程、新建田湾、新马场等一批35 kV输变电建设项目，是“十一五”五年期间电网建设规模的2倍。特别是2017年初兴仁110 kV漫坡输变电工程的投运，优化了电网结构，兴仁电网110 kV主变容量从4 MVA增加到240 MVA，从根本上改变全县仅靠一座110 kV双山变供电的现状。为助推兴仁县脱贫攻坚工作，确保兴仁县2018年减贫摘帽顺利通过国检打好坚实基础。

## “小康电”助力美丽乡村建设

同步小康，电力先行。兴仁供电局在2016年初，就将“安全可靠、智能绿色”定为助推地方政府“精准扶贫小康电”建设的总体目标，规划于2016—2020年投资6.6亿元建设安全可靠、智能绿色的新一轮农村电网，仅2016—2017年两年就投资2.1亿元建设新农村“精准扶贫小康电”，改造升级乡镇村组低压农村配网，建设美丽乡村“小康电”，助推精准扶贫，为强农业、富农民、脱贫攻坚提供可靠电力保障。通过实施农村电网改造升级工程，实现农村居民端电压合格率达98%。

为助力地方政府打赢脱贫攻坚战、兴仁供电局强化责任落实，把“精准脱贫”工作作为全局工作的首要任务，制定《兴仁供电局支持和助力兴仁县精准脱贫实施意见》，确保全县“精准脱贫”顺利实施并取得实效，出台《兴仁县精准脱贫小康电规划建设指导原则》，制定全县小康电规划建设、供用电服务和运维管理工作流程和标准，以“三明确”“四坚持”全力推进“精准脱贫小康电”建设。“三明确”：明确推进精准脱贫小康电建设的牵头领导、责任部门、责任人，把精准脱贫纳入年度重点工作进行督办，按月督查进展情况，梳理汇总并及时协调解决存在的问题；

“四坚持”：坚持规划引领，编制完成了全县精准脱贫小康电实施规划报告和覆盖全县、重点在乡镇的项目库，分阶段明确了2017、2018和2020年的工作目标和任务；坚持标准规范，按照南方电网公司标准设计和典型造价的规范要求，确保精准脱贫小康电设计标准、工程质量和工艺水平；坚持示范带动，通过建设21个精准脱贫小康电示范点带动全县小康电建设；坚持环境协调，与其他5项行动计划协同推进，相得益彰。

## “小康电”助力全县“脱贫摘帽”打好脱贫攻坚战

兴仁县作为贵州省黔西南州唯



向苗族妇女解答智能电表走得快的疑惑

——一个2018年受国家级验收的“减贫摘帽”县，承担着全州脱贫攻坚打头阵的重任。

脱贫攻坚，电力先行。兴仁供电局党政领导班子根据省、州、县“减贫摘帽、脱贫攻坚”的战略目标和工作部署，确定了《兴仁供电局“减贫摘帽”供电服务提升方案》；按照“聚焦深度贫困，抓住重点，带动一般”的工作要求，对大山镇猪槽箐村等6个深度贫困村进行新增布点台区现场勘察设计，共走访了6个深度贫困村1789户。采取“五看”法（一看电压不足、二看煮饭熟不熟、三看下户线、四看是否有隐患、五看报装交费方便不方便），重点了解生活用电是否满足，以解决贫困户实际用电问题。

为持续提高供电服务水平，党总支牵头，局领导班子成员对6个深度贫困村进村入户走访，职能部门和属地供电所对67个一般贫困村配电网现状进行梳理，以部门为单位，实行分片、分村开展电力帮扶包保制，下发了《兴仁供电局党总支、职能部门包保贫困村名单》，切实做到供电区域内户户有电用、家家能满足用电需求。

“小康不小康，关键看老乡。”“小康电”到底对兴仁乡村“减贫摘帽、脱贫攻坚”带来了哪些改变，笔者来到偏僻的波秧镇采访。地处高山地带的苗寨，海拔1800多米，寨中翘首可见矗立于云遮雾绕之中的顶峰。山高路远，出门不易，村民潘老佰说：“过去很多人去一趟供电所交一个月电费所用的路费比要交的电费还贵。”这是困扰着当地村民的一个难题。能够足不出村、人不出寨便可交纳电费，成为大多数村民的期望。为解决农村用户路费比电费贵的问题，兴仁供电局在乡村加大与邮政合作办理代交代扣电费业务，充



供电员工上门为贫困户检查线路

分利用邮政网点、农商银行等资源开展代扣电费。在城镇推广银联代扣电费，全县城乡15万户、以有8万余户完成签约。增设农村便民收费点，新建15个便民电费合作服务点，打造“2.5 km”、半小时交费服务圈模式。目前，全县利用POS机空中交费率已经达到85%，每年至少可为农民减少交通费250万元、误工费130万元。

“以前1块钱1 kWh电，哪个用得起？现在好了，1 kWh电4角5分5厘钱，煮饭、炒菜、冰箱、洗衣机全部用电，家家都不用冒烟，就可以吃上饭！”走进巴铃镇寨子的一农家小院，笔者刚落座，女主人快言快语说道。

小康电改变了村民的生活。村民陈佳婷介绍，她家里安装了一台粉碎机，想什么时候加工都行，抽上闸刀就搞定，甚至早上少睡一会儿，就可以把玉米磨成细面，非常方便。“现在方便多喽，出门就能交电费，以前要走到县城去，来回路费就要16块钱，而我一个月电费才20几块钱。”村民王大妈说。

惠民便民永远在路上，屯脚镇苗鲤鱼寨原本是个藏在深山的穷山村，

前些年，农村生活的艰辛让许多人放下锄头外出打工，这里成了“空心村”。几年前，村庄环境整治让这里大变样，电力供应充足，村民纷纷开办农家乐，赚起“生态钱”。

“能在家门口赚钱过上好日子，是我的梦想。近两年，我的农家乐每年的收入有10多万元，梦想正在变成现实。”苗家姑娘腼腆地说。“‘小康电’真不一样，家用电器全开也不受影响，我们的生活更舒心了。”这是城南社区李关村新寨的村民对“小康电”的最简单认识。

面对大片荒山，该局“零距离”架起与群众的“连心桥”。2016年组织110余名员工为索土村义务种植杉树1万余株，开展植树造林，同时为该村送去3万余株杉树苗。还为该村抽水站免费安装50 kVA变压器一台，解决全村587户2400余人饮水问题；帮助鲁楚营乡贫困户解决新建房屋用电，义务新架电杆4基，架设输电线路200多米。

在电力扶贫工作上，该局积极履行央企社会责任、加大精准扶贫，从2015—2017年投资3.2亿余元，助推新农村发展和服务贫困村组，选派骨干干部到乡村当驻村干部，帮扶乡村打赢脱贫攻坚战，引领村民脱贫致富奔小康，充分彰显电网企业主动投入脱贫攻坚战的动力，着力打造乡村“电亮同步小康梦”扶贫品牌。

该局强调，“小康电”既是一个重大工程任务，更是一个惠及广大人民群众的民生工程，全局将积极推进“小康电”行动计划，为建成生活宜居、环境优美、设施完善的美丽乡村提供坚实可靠的电力保障，为兴仁人民打赢“脱贫攻坚战、减贫摘帽”提供强大电力支撑，为确保全县人民提前步入小康多做贡献。■





# 学习十九大精神

## 电靓梨乡乡村振兴的春天

——国网四川苍溪县供电公司乡村振兴建设侧记

■ 国网四川苍溪县供电公司 罗明忠

新时代、新形象、新作为。

“岫云村能有如今的新气象，电力在乡村振兴发挥巨大的作用。”十三届全国人大代表和“全国脱贫攻坚奋进奖”岫云村党支部书记李君说。

苍溪县是全国著名的雪梨之乡和世界红心猕猴桃原产地。

近年来，苍溪坚强电网照亮了秦巴山麓苍溪县产业扶贫与农业供给侧改革新时代的春天，强龙头、创品牌、带农户，加快红心猕猴桃、中药材和健康养殖“三大百亿”特色产业。2017年入选中国特色农产品优势区、国家农产品质量安全县、国家农村产业融合发展示范园创建县……多项“国字号”荣获，加快了脱贫攻坚进程，并摠下了乡村振兴小康路“快捷健”，新时代苍溪县脱贫攻坚实现

全面小康社会前进步伐，奏响了乡村振兴新时代春天冲锋号。

### 乡村振兴路 电力必先行

人勤春来早百业兴。时下苍溪县白驿镇岫云村民正在进行73333 m<sup>2</sup>低产林改造，打造生态农业产业园，是一个乡村振兴的繁忙景象。

“岫云村农网改造升级后，村里通了动力电，达到了小康用电的标准，298户养殖户安装了加工机，农业生产机械化，省时省力省钱，充足电力为村民脱贫致富、乡村振兴注入了源源不断地动力。岫云村已实现了脱贫村，实施乡村振兴战略，这是习近平总书记对我们的殷切希望。”李君感慨地说。

乡村振兴，电力先行。苍溪县供

电公司在苍溪县委县政府的支持下，多方筹款10多亿元，先后建成4个110 kV变电站，山体植被、水源生态、环保等多功能绿色智能220 kV苍溪变电站一个，35 kV变电站10个。2017年总投资7793万元全县19个村动力电、小城镇中心村51个、井井通电98个提灌站改造任务，新架设10 kV线路218.70 km，新建低压线路（400 V和220 V线路）470 km，新安装各型变压器364台，新增变电容量32.91 MVA，对农村电网进行再改造再升级，确保供电能力能够满足贫困村产业发展用电的需求，将解决贫困村的用电难问题，极大解决了村民用电卡脖子瓶颈问题。

### 小康电给力 致富奔小康

2月12日，中共中央总书记、国



家主席、中央军委主席习近平在四川成都主持召开打好精准脱贫攻坚座谈会，李君作为基层代表向习近平总书记汇报岫云村脱贫攻坚情况，习近平总书记与他亲切握手勉励他“年轻人，好好干”。

岫云村曾是一个远近闻名的贫困村，距县城52 km，是一个偏僻的小山村，村道公路烂，没有矿藏、没有旅游资源，村民难以走上发家致富的路。

要想富先修路。今年32岁的李君，是土生土长的岫云村人，大学毕业后放弃城里每年18万元的高薪，扎根根索巴深处的岫云村多年来，担任村党支部书记首先带领全村老百姓动手开山平地修村公路9.7 km，一条硬化后的水泥路通向家家户户，路的两侧整洁干净，路两旁是成片相连桃子、翠红李、雪梨水果产业园环绕山腰，村民李元志说“修的致富路幸福路”。

“以前村民不容易种一点农作物，养猪、鸡鸭，要想卖出去，就得肩挑背驮，翻过一山又一山拿到集镇市场去卖。如今通过互联网，轻点鼠标，订单就成了。”4月18日，村长赵登伟高兴地说。

产业发展，销路先行。电信、宽

带牵进村家家户户，指导并教会村民开网店。2016年6月，他引进多家电商平台销售岫云村农副产品，同时以“党支部+合作社+农户”的方式，大力发展“一品一家”产业，修建了500 m<sup>3</sup>的冷冻库，村民养殖鸡鸭猪在本地高价收购冷冻储藏，成都开设“土鸡鸭”体验餐厅，销售村民绿色、健康、原生态农产品，引导和帮助村民土特色产品进入成都市场，带领村民走上脱贫致富奔康的金光大道。2016年岫云村被评为省级“四好村”，2017年村脱贫摘帽，李君获得“全国脱贫攻坚奋进奖”。

“岫云村民脱贫致富，过上幸福的日子，离不开供电部门的大力支持和帮助，村民养畜禽都要用玉米、红苕藤等粗粮，玉米要磨碎、红苕藤要铡细，这一切都离不开电。”村民侯俊益对电力乡村振兴感触颇深地说。

歧坪供电所所长李明健介绍，苍溪县供电公司实施电力扶贫，加快农网升级改造的步伐。2016年投入近百万元对岫云3次农网升级，村里变压器增加到6台共350 kVA，10 kV延伸线路达1500 m，220 V至400 V线路达12.03 km，“低电压”已成为历史，岫云村乡村“振兴经济发展、建设美丽

新农村”幸福之路更宽更平了。

“电力不仅点亮农民宿舍的电灯，而且更是点亮老百姓脱贫致富奔康社会良性发展的一盏‘明灯’”，李君感叹地说。

### 造“美丽公园” 乡村新希望

走进白驿镇岫云村，“扶贫先扶志，幸福靠奋斗”一幅醒目的标语首先映入眼帘，两条硬化水泥路通向家家户户，路的两侧整洁干净，机器轰鸣声一翻热火朝天的新气象。

岫云村座落在太阳山脚下，“园在山中、山在水中、水在村中、村在园中”的村居民居化，打造“前庭后院、栽果种菜、鸡犬相闻、鸟语花香”的绿色生态庭园，兴起的“农家乐”增收富民、休闲观光、乡村振兴等功能于一体化现代田园“美丽公园”，物丰美、家秀美、人乐美、村和美“四美”幸福美丽新农村，大力实施危旧居、土坯房改造，改厨、改厕、改圈、改水、改电的“白墙青瓦农家院、红花绿树果满园”乡村振兴绿色生态新村，已成为苍溪县一个田园“美丽公园”的缩影。

在脱贫攻坚进程上，从实际出发，以“养成好习惯、形成好风气”为指导，利用“百姓大讲堂、农民夜校”等载体宣讲，涌现了一批“五好家庭户”“星级文明户”“遵纪守法户”“勤劳致富户”“好儿媳”“好公婆”，尊老爱幼、互帮互助的新时代文明新风，实现了物质和精神“双脱贫”，弘扬了习近平新时代乡村振兴思想价值观。

如今，岫云村桃树、广柑、翠红李2万多株，重庆柑橘7千多株大果园……一个个生机勃勃的经济产业链，托起了村民致富奔康希望和明天曙光。■



# 基于业务集成的片区服务模式探索与研究

■ 国网浙江省电力有限公司杭州供电公司 陆雯

随着用电采集的全覆盖、远程集中抄表的普及和纸质账单的取消，传统的抄表业务已经发生本质改变，且随着电力体制改革推进、“互联网+”深入应用、精益化管理水平越来越高，势必对低压现场用电、营销台区线损、客户优质服务等方面提出更高的要求。本文通过抄表人员转型方法研究和问题分析，提出工作措施和建议，实现台区（片区）网格化管理，低压现场管理、片区（台区）营销精细化管理水平。

为适应电力体制改革新形势，充分优化电力营销资源，推进体制机制创新，杭州公司积极开展关于抄表人员工作转型工作方案的研究与讨论，决定以余杭供电公司作为试点单位，对营销班组低压客户服务实施网格化管理。通过调整营销班组业务职责，设置低压客户服务网格，实现专业末端融合，片区（台区）一体化管理，赋予低压网格闭环服务能力，进一步缩短服务距离，提升客户满意度。

## 片区服务模式转变方法及过程

梳理、研究制定抄表员转型后工作职责和流程

将原有抄表员抄表收费、客户联系信息维护等业务，调整为抄表管理和低压巡检服务两部分业务，共计五大类33

项工作。

抄表管理工作。包括获取远程自动抄表数据、下发现场补抄任务，抄表催费，及时发现采集故障并协调处理等工作内容，具体为管理所辖地区所有用户的远程自动抄表数据，下发需进行现场补抄的抄表任务，现场补抄。监控抄表数据并分析，及时发现本采集故障并协调采集运维工作。催费及欠费停电。对所辖范围内的低压用户12个月一次的现场周期核抄。配合对低压巡检工作进行质量抽查。

低压巡检工作。承担除自动抄表管理职责以外的其它工作。具体包括低压计量装置巡视，12个月一次低压计量装置现场巡视，按规定进行缺陷申报及简易消缺，包括对现场可加锁、加封的表箱进行加锁、加封。营销台区同期线损管理，负责维护台区一表箱一用户的拓扑关系。负责辖区内违约用电、窃电情况进行核查，并将相关情况进行整理上报，确保现场用电规范。结合周期核抄，对低压用户用电性质进行每年一次（12个月一轮）的现场核查，将疑似用电性质不符的用户情况，进行上报。低压用户基础信息维护，包括联系方式维护和营销系统用户地址码信息维护。片区（台区）服务，包括片区服务网络建设与维护、负责居民小区的走访、受

理业务咨询。严格落实首问负责制，做好客户相关诉求的响应。负责电子渠道推广，包括电费短信订阅，微信、手机App等推广。

完成片区服务人员调整和补员工作以杭州余杭供电公司为例，其原有抄表员201人，其中农电抄表员106人，业务外包抄表员95人。根据职责分工，农电抄表员负责余杭农村地区抄表催费工作，平均抄表1899户；业务外包抄表员负责余杭城镇地区抄表催费工作，平均4784户。农电人员和业务外包抄表人员都在一个班组内，虽然有城区与农村之分，但由于薪酬体系的差别，难免存在互相比较。

为了促进抄表人员积极性，顺利由抄表人员角色向片区（台区）服务人员转型，余杭公司对片区（台区）服务人员编制进行了统一，全部采用业务外包。除了即将退休的7名农电抄表员，其余的99名农电工进行转岗，有1名转岗至仓库管理员，3名转岗从事高压用户抄表工作，转岗至低压运检工或营业工（装表接电）岗位的共有95名农电抄表工，参与供电所末端融合和“全能型”供电所建设。对于农电抄表员转岗后空缺的岗位，开展了外包片区（台区）服务人员补员招聘，并以此为契机，提高片区（台区）服务人员服务户

数至人均6000户。调整完成后，余杭公司片区（台区）服务人员共计120人，比先前压缩80人左右，人均服务用户数增加80%以上。

### 开展片区（台区）服务人员转型安全技能培训

农电抄表工转岗培训。通过对农电抄表人员进行运检及装表专业的专题培训，使其具备从事转岗岗位应具备的基本的专业知识、工作技能和实际操作能力，通过培训考试考核合格后能正式上岗。培训主要涉及安全规程、新设备、新技术介绍、标准化作业指导书及配电线路、装表接电实操课程，培训难度按中级工水平确定。

开展片区（台区）服务人员培训。按照抄表员转型之后，针对增加的低压巡检工作，特别是台区拓扑关系维护、计量装置检查等业务，由人力资源部牵头，组织专业部门进行课程编排、师资物色及考试考核方案的编制。针对补员招聘的外包抄表员，由原农电抄表员带领熟悉工作环境及注意事项直到新抄表员能顺利所负责区域的抄表工作。

### 编制抄表和低压巡检服务业务规范

按照片区（台区）服务人员转型后工作职责，公司组织相关人员开展业务规范编制，完成梳理抄表管理、现场补核抄、电费催收、低压电能计量装置巡视、营销台区同期线损治理、低压用户基础信息维护、片区服务网络建设及用电咨询受理等业务要求，明确工作内容、工作要求、评价标准、管控方式和工作流程等，为片区（台区）服务人员转型后业务开展提供指导。

### 调整优化片区（台区）服务人员奖惩制度

实施片区（台区）服务人员业务转型的关键还在于人员绩效考核的调整优化，实行按劳分配为主，效率优先、兼顾公平的原则，充分调动其工作积极

性。实行淘汰制度，对于指标排名一直处于末几位、工作态度不端正等人员，进行绩效面谈、待岗，甚至解除劳动合同处理。

## 存在的问题及思考

### 人员技能问题

农电人员以前从事电力相关业务，安全技能比较全面，电力相关业务比较熟悉。但外包片区（台区）服务人员业务技能相对单一，基本不熟悉抄表收费业务以外的电力业务，特别是对于用电采集、低压用电设备和台区线损管理等要求一定安全技能的业务，开展比较难度比较大。因此，人员的安全技能问题将是抄表员转型成功的关键与否。

### 信息系统支撑问题

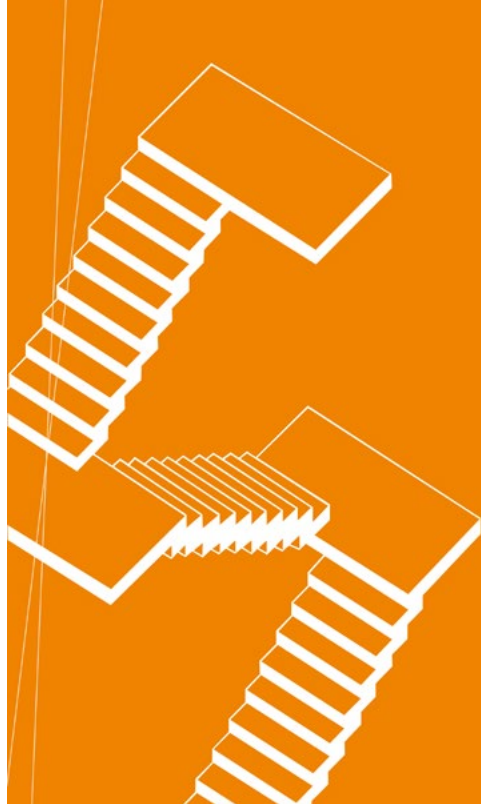
片区（台区）服务人员转型之后，低压巡检等业务将常态化开展，包括巡检任务制定、检查单打印、缺陷上报处理等都将是日常工作，信息系统的有效支撑将大幅度提升效率。但目前营销系统对于低压巡检业务的支撑比较少，将制约一些工作的有效开展。

### 片区服务模式的优化及完善

进一步完善片区（台区）服务人员工作职责和流程结合供电所末端融合和“全能型”供电所建设，进一步完善片区（台区）人员的工作职责，明确与低压设备主人工作界面。完善协同配合流程，包括现场低压计量装置巡视、用户违约用电窃电检查，以及用电性质进行现场核查、台区线损管理等工作。片区（台区）服务人员与其他专业各司其职，充分发挥各自专业特长，确保服务工作无死角，协同工作最高效。

### 加大片区（台区）服务人员安全技能培训

分析梳理目前片区（台区）服务人员的安全技能现状，以及人员年龄、学历等情况，编制长期（1~3年）的安全



技能培训计划，培训内容包括电力基础知识、安全知识、工作技能和服务礼仪等，特别加强实践操作技能的培训，使其适应抄表业务转型后工作的需要。并结合技能培训情况，调整个人服务用户数量和相应的薪酬体系，充分调动一线员工主动性。

### 编制片区（台区）服务人员现场服务手册

结合片区（台区）服务人员工作职责、工作标准及流程、安全生产等要求，对相关服务工作提出指导意见，力求体现系统性、全面性和实用性等特点。现场服务手册主要包括业务指标、工作要求和流程、安全守则等，指导片区（台区）服务人员开展现场服务工作，切实履行职责，热忱对待工作，持续提升公司全员优质服务水平。

### 完善营销系统技术支持

梳理抄表业务转型之后增加的业务需求，包括低压电能计量装置现场巡视计划任务制定、检查单据打印、巡视结果登记和缺陷申报、跟踪闭环处理流程等。积极与省公司相关部门沟通汇报，增加营销系统功能，支撑相关工作有效开展。■

# “互联网+”背景下的供电企业品牌建设工作

■ 国网江西省电力有限公司南昌市昌北供电分公司 范文娟

“微传播”，即从“小微”处做文章，以“开放、平等、互动、合作”的互联网新思维引领官方微博、微信传播，组建“N+1”微信工作群打造支撑团队，具有一定的传播力和互动影响力，为服务地方注入可靠动力，为公司营造良好口碑。

实施推行供电企业品牌建设“微传播”管理模式，是为了以同业对标体系为导向，充分利用全新的传播方式，以集合了自我传播、人际传播、组织传播、大众传播等特点的“微传播”，实现融入了个人性、即时性、互动性的传播理念，激发员工活力和创新力。

昌北供电公司采用专业化管理与绩效管理相结合的方法。一方面建立信息平台，做好日统计、月分析，发布品牌工作月报，加强工作交流，任务布置。另一方面，实行工作绩效看板，将微传播的工作成效纳入到考核体系中，分析本部门同业对标、预警指标及对各部门绩效考核和专业管理评价考核情况，对评价体系中的指标数据实时跟踪、分析问题，及时改进。

## 打造优秀“微传播”平台

在打造优秀“微传播”平台的工作中，创新提出“微课堂”“微交

流”“微服务”的“三微”传播机制。

“微课堂”高效培养通讯员团队

县级供电企业要注重发挥品牌建设工作的的重要性，把品牌建设工作视为引导干部职工树立正确的世界观、人生观、价值观，指导干部职工在本职岗位上拼搏向上、励精图治的重要工作，力争做到有声有色，形成“一石激起千层浪”的效果。新闻宣传报道，特别是对干部职工有教育意义的重要事件、先进人物、先进单位等先进范例、成功经验，通过新闻宣传报道后，都能引起强烈反响。而这些稿件的来源、发掘和质量就离不开通讯员。遇到专业性报道，专业部门通讯员总是遇到起笔难的困惑，新闻专责又总是因为消息滞后，而无稿可写，错过了新闻的时效性。

在移动互联网时代，消息因“微

平台”得到了高效共享。人人都是内容制造商、发行商和媒体。相对于微博，微信作为整合手机短信、电子邮箱、语音通讯为一体的现代社交工具，具有隐私性、个性化、一对一的信息传播。

昌北供电公司顺势而为，建立以通讯员或宣传培养对象为成员的新闻微信工作群，充分利用碎片化的时间进行学习，解决了“工学”矛盾。一是每周布置重要宣传工作，及时发布宣传工作要点，充分利用了“微传播”的时效性；二是通讯员可以相互点评创作作品，相互交流写作和拍摄心得，新闻写作或拍摄中遇到的问题，也能在微信群中提出来进行讨论高效对接，提升通讯员宣传能力；三是对有成果的作品进行分享，互相鼓励，互相激励，营造良好的宣传氛围。

## “微信群”高效联络客户

微信作为一种支持单人、多人参与的通信工具，因其低成本、高效率、多功能，越来越成为人们传递信息、交流思想、联络感情的重要渠道。建立微信工作群用于及时发布信息、组织探讨工作、交流实践经验等，发挥了重要作用，是不可多得的交流平台。

为进行进一步拓展服务渠道、提升



“三微”传播机制

优质服务水平，昌北公司以客户需求为导向，建立了以10 kV供电线路命名的微信工作群80余个，各班组长为群管理员、各线路的客户经理为联络员，将对应线路上的专变及公变用户拉进供电服务微信群中，群成员的数量因线路的用电客户不等而不同，但微信群成员的队伍却一直在壮大，其中最大的一个微信群“10 kV黄塘1线供电服务群”成员达到267人。

在微信群管理方面，昌北公司在每个服务群中设定了两名业务骨干，随时为客户提供用电咨询、解答客户提出的问题，提供业务技术指导服务。在用电高峰和发生故障停电时，在第一时间发布、更新故障报修工作动态，及时消除客户的疑虑，赢得客户的理解与支持。客户微信群内成员全部实名制，并启用微信圈内微视频和语音功能，使工作有效对接、畅通。

“微交流”信息精准传输，宣传需求高效对接

习近平总书记强调，贯彻新发展理念，建设现代化经济体系。加快发展先进制造业，推动互联网、大数据、人

工智能和实体经济深度融合，在中高端消费、创新引领、绿色低碳、共享经济、现代供应链、人力资本服务等领域培育新增长点、形成新动能。建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气。互联网、大数据、深度融合、共享经济等关键词一度成为热门词汇。

公司践行新思想，展现新作为，服务总目标，推动党的十九大明确的各项任务落地生根，将这些热门词汇有效融合品牌建设工作。除了客户服务群和新闻工作群以外，公司还建立了以各专业部门归口管理专业工作群及公司成员交流大群，群内成员实名制，方便即时信息沟通，确保工作交流安全性。

自媒体时代，渠道为王。公司根据省级、国网媒体和地市级媒体的不同功能和特点，坚持“紧紧依靠权威媒体，积极融入主旋律，广交朋友多互动”的工作思路，扩大供电企业微传播影响力，提高传播质量，赢得情感认同、价值认同。

## 绩效考核机制

考核是员工提高工作效率的前提，更是提升员工队伍建设的重要手段。一个合格的绩效体系需要具备良好的操作性、客观性和应用性。

公司根据省、市公司同业对标体系品牌专业管理要求，修订完善月度绩效考核标准，将品牌传播设定为部门关键绩效指标和其他部门（单位）协同指标，激发关联部门在微传播中参与、支持、配合的主动性。

经过不断的探索、实践、完善，公司品牌建设通过搭建好“微传播”平台，培养好“微传播”队伍，管理好“微传播”资源，让品牌传播做到了有声有色，形成“一石激起千重浪”的效果。

## “微传播”的进一步思考

品牌建设不是一蹴而就，必须积尺寸之功，聚众人之智。走进新时代，踏上新征程。供电企业的品牌建设更要适应互联网新时代的发展新常态。做好以下几个方面：

强化品牌传播。加强基层班组与省、市媒体的沟通，主动对接和融入相关媒体的报道策划，加大对员工坚守工作岗位履责奉献、确保安全可靠供电的报道。充分发挥电视媒体特点，利用新媒体平台及时对服务民生工作进行报道，树立公司责任央企形象，进一步提升公司品牌价值。

强化舆情监测。应制定舆情应急处置预案，认真排查本单位及所属基层供电所存在的风险隐患，坚持关口前移、超前防范风险的工作原则，结合实际，提前做好应急预案和处置措施。特别重视节假日期间品牌维护工作，妥善安排好舆情监测和应急处置值班工作。■



企业供电服务群

# 运用大数据破解“用好电”难题

■ 云南电网公司陆良供电公司 王吉聪 朱昆林

近年来，陆良供电公司在对110 kV及以下线路和设备的管理中，应用大数据进行供电能力分析，通过电压、电流数据月对比、年比较，找出过载、重载、跳闸等原因，再到实地勘察，从安全角度、电压质量等方面按轻重缓急进行排序，最终科学决策，有针对性地上报大修或技改项目。

一个小改动解决群众用电问题。陆良林峰粮油贸易有限公司是蚕豆加工厂，年产值200余万元。总经理左瑞林说：“这几年一直想扩大生产规模，过去厂子用电都接在公用变压器上，我只要一启动设备，就会影响到其他村民的用电，现在好了，线路改好了，工厂有了自己的变压器，用起来很舒服。”

2016年左瑞林生产搭接的10 kV漾稻线及附近的湖海线都属于用电负荷密集区，当地两条线路负载率为91.51%和89.56%，经常出现负荷跳闸，造成工厂想用电却用不上。

陆良供电公司通过用电数据、卫星对地形定位、实地勘察等分析，将两条线交接部分进行优化，把末端线路改由新出的麦子河线供电，一个小小的改动解决了群众用电大问题。

2017年两条线路负载率分别降至69%和57%，实现了群众有电用到用好

电的愿望。

从盲目报项目到精准改线路。2016年，陆良供电公司通过对线路、变电站主变、用电负荷等数据提取和分析，全县共列出重过载线路12条，2017年通过局部调整和改造完成7条，另外5条重载线路通过增大线径得到了有效解决。

计划建设部主任王红生介绍：“出现过载、重载、低电压的原因有多种，如果不客观科学地分析和判断，就会出现盲目投资，浪费了钱还解决不了问题。”

“在这种情况下，最简单方便的做法就是通过奥维互动地图这个软件将整个村庄的布局清晰地展现出来，只要采用移动变压器的做法和适当增加容量就轻松解决。”计划建设部电网规划专责高丽说。

板桥供电所所长刘伟说出了自己的看法：“这一类情况，如果不科学分析，即使在原来的基础上将200 kVA的变压器换成500 kVA，仍解决不了问题。”

2017年，通过数据反映出板桥镇洪武村委会11台变压器有8台属低电压。导致群众用不好电、业扩受限。再经实地勘察后发现村里现路多处跨房，电杆矮旧、线径较小，遇上用电高峰期，空

开常跳。像这一类的线路，便被陆良供电公司列到改造的首位。

王红生说：“我们针对项目库中的项目进行了排序，先改什么，后改什么，怎么改都做到心中有数，面的问题通过争取大项目资金解决，点的问题则采用大修、技改完成，变盲目报项目为精准改线路，做到改造方案最优，改造效果最好。”

能不能搭接电表数据说了算。5月20日，板桥镇摆洋村民方小苟搭动力电加工铝合金窗的用电得到了顺利解决。然而在同镇部分村民就没有这么幸运。板桥供电所所长刘伟说：“近几年，板桥很多土地都承包出去了，抽水用电需求较大，但变压器容量不是无止境的，能不能搭是数据说了算。”

据统计，陆良县共有1714台公用变压器，计划建设部配网专责徐华良每月都要从营销四合一系统中对每一台变压器进行供电能力分析，然后将每一台最高可接入负荷算出来下发到每一个供电所。

据朱利荣介绍，这样做的目的，主要是管理更加透明，群众用电能不能接，能接多少负荷，接上用得好不好，都很清晰。另一方面，数据的公开透明在管理方面能有效遏制关系电、权力电。■

# 建设智能型台区提升供电企业优质服务水平

■ 国网湖北嘉鱼县供电公司 黄桂斌

近年来，国家电网公司智能营销建设整体快速推进，用电信息采集、电子服务渠道、智能电管家、营配贯通工作取得了显著成效，为公司服务客户、服务基层、提高工作质效、夯实营销基础奠定了坚实基础。开展智能型台区建设，对以台区建设为核心单元，统筹深入推进各项新技术、新业务的开展及应用，能有效促进营配业务及数据融合贯通，提升供电服务质量，优化营销资源配置，为公司智能营销建设再添助力。

## 统筹安排，按期完成智能型台区建设各阶段目标任务

### 加强用电信息采集系统建设

嘉鱼县供电公司自2010年开始大力推进低压用电采集系统建设，通过努力，公司采集系统建设与运维水平平均稳步提升。截至2017年12月，用电采集系统抄表成功率为99.85%，SG186营销信息系统自动抄表核算率均达到100%。

### 认真开展客户基础信息清理工作

充分利用社区网络资源、社会信息资源和营销信息技术手段，全面开展客户基础信息清理活动，确保用电现场、营销信息系统、用电信息采集系统、供

用电合同、资料台账“五统一”，逐步实现客户基础信息“双率双百”（客户档案、计费、设备和合同四个信息的完整率和准确率均达到100%）。

### 深化供电服务网格品牌

全面推行供电服务网格化建设，按照“服务有网，网中有格，格中有人，人有其责”的“四有方式”，构建起“人在网中转，事在网中办”的服务体系。统筹抓好95598网站、微博、手机短信、微信、App和第三方平台等服务渠道的接入和运营，形成“六位一体”的全天候移动互联服务，实现95598网站到网格的纵向贯通，以营配贯通为标志的横向协同，以客户服务“一张工单、一次派工、一次解决”为标志的末端融合，真正做到“责任全覆盖、服务零距离、诉求全响应”。国网湖北省电力公司嘉鱼县供电公司深化供电服务网格化达标工作，将辖区内13万余户客户划分为156个网格，发放“连心服务卡”18万余张，悬挂网格员公示牌1654个，粘贴网格化标识18万余张，网格员与用电客户有效沟通建立供电服务微信群，有效覆盖辖区1654个台区。建立供电服务三级考核体系，明确各级管理责任，理顺管理关系，实施差异化

管控，推进供电所营配业务末端融合，推行一专多能的台区经理制。每月组织网格员定期对服务网格进行服务巡查，主动上门向客户宣传网格化服务工作职能职责，确保网格服务标识粘贴到位，网格名片、连心服务卡发放到位，服务职能宣贯到位。公司营销部每月不定期组织专班到基层供电所对所有网格员网格内客户诉求办结情况、客户满意度回访情况、服务隐患处理情况等综合考评，并按照相关制度进行考核通报。对供电服务投诉实行专人管控，落实专人跟踪督办投诉工单，对每笔投诉工单建档立卡，按照一事一例四不放过原则，建立投诉工单闭环管理。对典型案例全公司通报，组织各供电所统一开展服务反思会，避免类似问题重复发生。加强95598工单分析，定期召开供电服务分析会，针对客户投诉，工单反应的焦点、热点问题，归类分析解决营业、生产、服务等方面的隐患和短板。

### 进一步深化智能电管家应用

为积极适应“互联网+智能营销”发展新形势，构建智能化、互动化的用电服务体系，依托“全采集、全覆盖、全费控”和“互联网+”服务深



化应用，以用电信息采集系统、实时费控、移动作业、营配贯通等系统为平台，以掌上电力、电e宝、95598网站、微信、支付宝及短信应用为渠道，深化智能电管家应用，促进营销服务方式变革，提升经营质效。实施“三清理、两优化、两提升”工程，开展联系方式、预警阈值、预存电费额度专项清理，优化信息推送、电费预警策略，提升停复电成功率和客户体验。

在开展智能电管家、电子缴费渠道推广工作中，公司大力宣传使用智能电管家的四大好处：客户能够随时随地缴纳电费，不受时间、地点限制；电脑自动抄表，不怕多抄、少抄；短信能随时提醒，避免人工停电催费；方便客户查询用电情况及停电信息。

#### 大力开展低压台区同期线损治理工作

建立“线损结构可视化、系统应用深度化、数据分析智能化、降损目标精准化”的营销专业同期线损管理体系。做到目标明确、措施精准、专业协同，有效提升公司低压台区同期线损管理水平和经营质效，推动营销专业线损管理从结果管理向过程管理转变。确保公司台区月度同期线损自动统计率及可监视率95%以上；台区月度同期线损合格率85%以上；采集全覆盖台区同期线损按日在线监测率及可监测率90%以上；营销系统与采集系统信息一致率95%以上；线损异常督办工单合格率达到100%。

集中整治线损异常。建立线损异常台区闭环管理机制，充分利用营销业务管控平台及移动作业终端等智能化手段加强精准降损过程管控，组织专班常态化开展线损异常台区在线分析及派发异常督办单，工单处理人员充分利用移

动终端进行现场排查，精准定位异常原因并及时反馈，督促基层供电所迅速落实整改。同时强化台区总表计量装置管理，将台区总表、集中器、互感器等计量装置视同贸易结算计量装置管理，重点防范计量装置错误接线、互感器倍率差错等问题。

规范同期线损基础数据。组织开展计量装置异常专项诊治活动，重点开展营销和采集系统中运行变压器、电能表、互感器等设备基础档案治理工作；开展10 kV及以下线变、变箱、户表等配网基础档案治理工作，确保同期线损基础数据与现场保持一致。

加强同期线损日常监测。进一步巩固和提升用电信息采集系统建设成果，以采集运维班为核心成立线损管理工作专班，建立同期线损常态化在线监测体系。加强与运营监测部门沟通，充分挖掘并积极拓展采集数据应用，强化采集运维质量，确保台区供电量、售电量按日同步采录，实现线损率自动计算。

#### 确保营配贯通工作顺利实施

通过一年的现场数据采集，国网嘉鱼县供电公司做到了异常数据清理确保系统数据与现场一致；营销系统、电网GIS平台、PMS系统的电网设备、营销资源、客户信息等，其台账属性信息、拓扑关系信息、空间位置信息、设备照片等与现场一致；营配调系统数据一致；营销系统和电网GIS平台的变电站、线路、公变、专变、客户和营销资源信息，以及“站—线—变”“变—低压客户接入点—低压表箱—客户”关系一致。

#### 实现四个转变，确保智能型台区建设取得预期效果

智能型台区建设，是实现台区规范化管理向智能型管理的转变，基

于统一采集与监控平台的智能型台区，借助网格化服务、电子服务渠道应用、营配业务的融合贯通等工作举措，促进营销人员作业方式和客户涉电行为习惯的全方位转变。

客户行为的转变。通过网格化、电子服务渠道应用、智能电管家推广，将彻底改变客户用电习惯，提高客户对供电企业的认同感和体验度。客户用电数据自动采集，真实准确；电子服务渠道应用，将实现客户查询电费实时化，电费缴纳方式多样化，业务办理线上化；服务网格化的深入应用，将实现客户与供电企业服务人员的零距离接触。

作业方式的转变。通过移动作业终端和工单电子化应用，加快“线上线下一体融合”，将实现作业流程电子化、信息流转无纸化、责任界面可视化、服务渠道同质化，线上线下无缝对接、深度融合，支撑营销业务高效运转和服务品质有力提升。电子签名板可视化，合同、承诺书等界面展示同步化，客户确认无误后再签名，充分履行“一次告知”义务，保障了客户知情权。

营销体系的转变。开展智能型台区建设，在实现台区智能化管理的基础上，按照专业化管理线条，设置专业工作小组，分别负责采集数据监控及应用、采集设备维护、现场用电管理等工作，对营销组织体系、工作职责和流程进行优化和再造。

数据应用的转变。配套建设智能台区管控平台，就是为了充分融合营销专业之间、营销与其他专业之间的各类数据，将网格员的基本数据需求和操作应用模块集中体现在一个操作平台，实现信息集成化、运行可视化，为网格员方便、快捷的分析数据、使用数据、监控数据创造便利条件。■

# 十年关爱架心桥

## ——四川省遂宁市射洪县“川电留守学生之家”建家十周年侧记

■ 国网四川射洪县供电有限责任公司 陈海蓉

2018年5月29日，射洪县供电公司四川省遂宁市射洪县复兴镇小联合开展的“情系留守 展翅追梦”共庆“六一”活动在复兴镇小操场举行。这是自“川电留守学生之家”建成后，射洪县供电公司连续十年在复兴镇小与孩子共庆“六一”的缩影。

十年来，射洪县供电公司张开国志愿者服务队的队员在复兴镇小“川电留守学生之家”阳光关爱之路上，从未缺席。

十年来，从射洪县城到复兴镇小这条路虽有40 km，射洪县供电公司张开国志愿者服务队的队员每年却要走上10多回。

### “我们有‘家’啦”

2008年，按照四川省委省政府“关于做好关爱农村留守学生工作和国家电网公司‘新农村、新电力、新服务’的通知”要求，射洪县供电公司积极践行社会主义核心价值观，在地处偏远、留守娃较多的复兴镇小建成遂宁市首个“川电留守学生之家”示范点，直接服务于学校600余名学生。

2008年11月，复兴镇小“川电留守学生之家”正式启动投运。从此，复兴镇小的留守孩子有了自己的“家”。

课余时间，总能看见孩子们在“家”的活动室里阅读、下棋、观影、亲情连线、做游戏的身影。

为确保关爱活动持续、有序开展，建“家”之初，公司坚持校企合作的关爱模式，组建了600余人的张开国志愿者服务队。对复兴镇小600余名学生进行了摸底建档，采取“1+1”或“N+1”的方式，共结对帮扶特困生160余人，并建立长期帮扶机制。建立规范、完善的管理制度、帮扶制度、联系制度、志愿者管理制度、代理家长谈话制度等规章制度，并将关爱活动落实到各级团组织。公司每年将关爱活动费用列入年度预算，遂宁供电公司每年拨付1万元专款用于开展关爱活动。

为进一步深化“川电留守学生之家”阳光关爱活动内涵，2014年，国网四川省电力公司建成“四川电力志愿服务供需平台”，志愿者们通过平台已为168名孩子圆梦；2016年，复兴供电所党支部与复兴镇小党支部联合建成了校企联建工作室。

“我是名副其实的留守娃。所幸的是，十年前，川电的叔叔、阿姨们在我们复兴镇小建立了‘川电留守学生之家’，让我们留守娃从此有了‘家’，谢谢你们一直以来的关爱和陪伴……”

这是被帮扶了6年的蕊蕊在“川电留守学生之家”10岁生日之际寄来的感谢信，字里行间满是感恩之情。

### “我们”的约定

从2008年建“家”起，射洪县供电公司张开国志愿者服务队的第一批志愿者就和复兴镇小的孩子们有了约定。





为孩子庆生

开学、六一、暑期……每个节日，他们都会如约而至。

十年间，每个开学季，志愿者们都要走进校园，为孩子们科普安全用电知识，开展触电急救演练，上好开学第一课；六一节，表彰五星少年，爱心圆梦、赠送成长包、同台演出、亲情连线、记录成长模样、主题班会，陪伴孩子们快乐过节；寒暑假，接孩子们到城里，与自己的子女一起生活、一起玩耍、一起学习，“小手牵小手”其乐融融；月圆中秋，志愿者与孩子们一起讲故事、吃月饼，为远方的父母写贺卡、打电话；国庆前夕，志愿者与孩子们一起升国旗、讲国庆知识、分享国旗小故事、唱国歌，增强孩子们的爱国主义意识；寒冬腊月，志愿者们手织围脖和手套，送上电热毯、雪地靴、新棉衣（裤）、毛毯、棉被等暖冬物资，让孩子们冬天不再寒冷；喜迎新春，共享温馨年夜饭、亲情电话送祝福等结对帮扶活动温情一片；过集体生日、爱心家访，心灵关爱润物无声；辅导功课、跟我学才艺，爱心课堂情深意浓……

十年，志愿者们早已将陪伴当作一种习惯；十年，“家”里的孩子已成

为志愿者们一生的牵挂；十年，无数个感人至深的故事，既给留守儿童带去了关爱和温暖，也让志愿者收获了感动和人生经历；十年，发生的点点滴滴，只有时间知道。

十年来，射洪县供电公司共投入17万余元，捐赠物品700余件/套，组织开展寓教于乐的关爱活动达100余次，开展“城乡暑期变形计”10次，表彰五星少年72人，上自护教育课23堂，走访慰问特困生88人次，与孩子们交流谈心500余次，互寄书信和贺卡1000余封，6000余名学生直接受益。

### 最好的礼物

孩子是父母的礼物，朋友是陪伴的礼物，回忆是时间的礼物。其实，在这个世界上，有多少种爱的表达，就有多少种礼物。

“回望十年爱之路，最令我难忘的是第一次收到孩子们写给我的信件，字里行间流露出的感恩之情。”“最难忘的是第一次接到结对帮扶对象在三八节给我打电话送祝福。”……这是2018年校企共庆“六一”活动中，射洪县供电公司团委在微信群里开展#回望十年

爱之路#微话题讨论时，志愿者们晒出的关爱路上最触动心灵的人和事。

“阿姨，我考上射中了，谢谢您！”“叔叔，暑期您给我辅导功课，这次数学考试我得了满分。”“阿姨，母亲节快乐！”“叔叔，爸爸妈妈今年春节回来看我了。”……从此，一纸信笺、一通电话、一张贺卡等等，都是志愿者与孩子们心与心的交换，情与情的交流，也是志愿者们十年真心付出收到的最好礼物。

十年来，国网人与学校共同携手，把孩子们的健康、快乐成长作为共同责任，一起呵护祖国的未来；十年来，国网人与学校结下了深厚的友谊，校企合作关爱模式赢得了社会各界的肯定；十年来，孩子们的纯真、坚强以及老师们的敬业、奉献感染、感动着国网人，电力志愿者与同学和老师都建立了深厚的感情。

可以说，十年来，是“川电留守学生之家”这座连心桥，让大家成为了相亲相爱的一家人。

十年关爱，十年接力。十年来，张开国志愿者服务队队员真情关爱留守学生的行动，获得了团中央等各级团组织的肯定和社会各界的好评。射洪县供电公司荣获并保持全国文明单位殊荣；先后被授予射洪县示范假日学校，遂宁市首批企业家长学校、遂宁市关心下一代工作先进集体；“暑期城乡变形计”获遂宁市十佳志愿服务项目，“阳光关爱”志愿服务项目获2016年度四川省十佳志愿服务项目；“2007—2012四川省留守学生（儿童）关爱行动优秀阵地”，并3次在中央电视台播报。

父母是生命的起点，家庭是社会的基石，学校是成长的摇篮，企业是责任的主体。相信，未来在一届又一届国家电网人的爱心接力下，这个“家”里会有更多温暖的故事。■

# 送变电工程设计阶段的工程造价控制

■ 国网山西晋中供电公司 张建新  
山西元工电力工程设计有限公司 张泽林

在确保送变电工程质量的前提下，送变电工程造价的控制是减少不必要的资金投入，在合理的造价限额内把控工程总投资以取得最佳的投资收益。工程造价的控制贯穿在工程建设的全过程中。在经济及技术设计上设计是进行总体布置拟建项目的实施的阶段，是工程项目付诸实施的“龙头”，是提高投资效益、控制基本建设投资规模的关键。

## 送变电工程设计阶段工程造价中存在的问题

设计阶段的造价控制有很多大大小小的问题亟待解决。越来越多的大功率电器的涌现给当今社会的用电量造成了很大的压力。近几年，各个级别的电力勘测设计单位的任务量越来越多，且繁琐复杂。间接地也就会出现各种各样的漏洞。比如在时间紧任务大的时候，为了完成任务勘测人员就不够细致，设计深度浅显，项目设计内容不精细，概预算漏洞百出等等。

### 无法引导设计人员出创新的设计方案

责任田分布不明确，每个人都想少做点工作，不仅造成设计人员的浪费，还会造成工作效率的降低。奖励惩罚制度的设定一方面，调动设计人员的积极性，促进他们摆脱墨守成规的想法，为工程造价增加创新性。比如适当

的表彰和奖励促使送点电工程造价的设计人员愿意花费更多的时间和精力来优化创新自己的技术方案。另一方面，有了惩罚的措施每个人都会给自己的行为增加一个束缚，从而来规范自己的行为。另外送变电的工作需要设计人员进行实地的考察与调研，来增强专业技术的权威性，减少工程估算的误差。设计单位要为工程造价设计人员提供良好的勘测环境，尽可能减少他们工作内容的困难。使得工程造价更加有效。

### 项目完成后信息反馈不到位

只有不断的发现问题解决问题，才能不断的提高工程造价控制工作。如果设计人员只是为了单纯的完成项目任务，那么不仅送变电工程造价的工作停滞不前、原地踏步，设计人员自身的专业水平也不会有什么提高。缺少了项目完成后的评价和信息反馈的步骤，设计单位不能详细的了解实际发生的工程成本。对于存在的问题也得不到分析解决，导致这个错误会不断的重复出现，增加不必要的麻烦。工程造价控制的工作质量也不会有什么提升空间。

### 工程造价控制设计人员专业素养不够

有很多设计人员基本的专业理论知识存在缺陷，设计内容会出现很多漏洞。比如对于设备型号不清楚，遗漏部分安装工程、修改内容等。甚至还有部

分设计人员满足于现状，知识的系统一成不变缺少创新。

## 设计阶段造价工程控制中对工程投资影响的原因

设计人员工作态度不够严谨，对自己不够严格。在工作量比较大、时间不充裕的情况下，设计人员对自己的要求会降低。比如套用现成的工程设计模板，粗略的进行计算，重视保险缺乏优化意识，随意改变绞线型号，增加安全系数，扩大挠度和截面。比如类似晋中供电公司委托专业设计院建立设计方案分析优化模型。对送变电工程设计合理性进行初步分析，最终确定用于投资控制的造价目标。

胡乱地收取费用。因为当下收费的标准是根据工程规模和费率来计算。为了将自己的利益最大化，设计者私自增大工程规模，增高工程造价，但是并没有提升工程造价的质量。甚至在事故发生后，仅仅出一个修改补救措施。

不能跟上时代更新速度。软件的出现不仅节省了时间，还增加了精确度。有的设计人员跟不上时代的发展。对于软件的使用接受速度慢，依旧采用人工绘图计算，无形中浪费了很多时间。

缺乏及时的监督管理。主管审查部门对于设计方案的审核更注重技术是



否达标，忽视了经济的可发展性。没有安排监督管理人员，实际施工过程中，施工人员可能随意篡改设计会导致设计超出标准。

### 对于设计阶段造价控制提出合理的解决方案

严格执行IS09000系列质量管理体系认证。IS09000系列质量管理的约束使得勘测设计人员将自己的设计方案更加规范，提高工程质量成本，有效的控制工程造价。取得质量管理体系认证证书，不仅能给设计产品提供法律层面上的质量保证，还可以给公司形象加分。提升信誉度。

动态控制设计过程，制定限额。推行限额不仅使设计人员更加透彻的了解勘测内容，让设计内容更有深度，勘测设计之间联系更加紧密。设计人员对造价进行及时的计算，设计过程中及时算账。限额设计促使设计人员对整个项目的造价费用进行分析而不是单纯的考虑施工阶段的费用。

工程设计使用编制的统一规则。编制一套通用的设计图集，节省了很多不必要的麻烦，既可以达到技术经济的要求，又可以实现设计功能的标准。减少了设计成本的花费。更好地掌握投资进程。设规定好管理工作的

内容，确立定额的准则，为定一个简单可行的投资控制目标提供可靠的根据。实时关注利率、价格、汇率等因素的动态变化。将投资控制作为重点内容。类似晋中供电公司采用统一的设计标准。在对全国的送变电工程项目使用满足电量供应及造价现状进行分析调查研究基础上，按照国家相关设计标准与政策法规要求等规定送变电工程造价的标准。

建立电力部门造价专业信息网站。时时刻刻将国家与电力建设投资控制的相关法律条文，政策文书以及定额标准进行传播，使得设计人员规范自己的设计方案和行为准则。也使得顾客可以及时将产品对照衡量标准。发现寻找处理问题。实时公布工程造价的有关指数及价格水平，让投资效益最大化。还有供电公司建立了集团设备，材料采购价格库。使得信息公开化。

全面实施送变电工程的监督管理。国家有监督反腐部门来抵制不良风气。主管部门在监督管理的领域涉猎太少，不够重视。设计公司也应该注重对监督管理人才的培养。认识监督管理过程的重要性以及存在意义。即可建立监督管理部门，划分责任田，注重对监督管理人员的培训与考核。

实时了解公布各项造价指数。定

期实时的公布造价指数，减轻了工程造价设计人员的调研考察工作。使得工程造价人员对造价更为容易。让工程造价的实际成本更加真是可靠。

加强对工程设计造价人员的培训学习与考核管理，提高设计人员的专业素养。送变电工程的材料、方法等都在进行不断的更新换代。造价设计人员需要不断的充实扩大自己知识系统，工程设计的设计方案需要不断的优化创新。不定期的考核，会让设计人员提高自己的要求，不松懈自己。适当的培训学习，让设计人员及时更新自己的知识系统，不被新的软件所淘汰。

送变电工程设计阶段的造价控制是项目实施的前提，建设的储备工作，工程竣工的核心内容。设计阶段的造价控制在造价管理中的位置是首屈一指。送变电的工程造价只有不断的更新，不停的补充内容，才能跟上国际造价管理的步伐。我国的电力行业才能走在时代的前端。不仅重视技术的合格，还要在乎节约的必要。设计人员和造价人员要相互学习，协调工作内容。在创新技术达标的情况下尽可能的节约成本。还应该及时的分析比较项目投资，为设计做出指导，尽可能的使得投资利益最大化，生产质量最优化。 ■

# “五年登高”治理基层乱象 “效能风暴”实现集体闯关

■ 国网湖北省电力有限公司荆门供电公司 王卫东

如何找准供电所建管定位，消除基层工作中存在的主要矛盾，切实夯实“打基础、利长远”的工作基础，国网荆门供电公司持续开展的供电所建管“五年登高计划”与国网公司“全能型”乡镇供电所建设工作高度契合，适时提出了凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有标可对、凡事有分可挣“四个凡事”的工作思路，坚持模糊问题具体化，复杂问题单一化工作特点，以问题清单为导向，以目标倒逼为手段，以效能风暴促赶超，切实增强各级执行力，提升工作创新力，坚定树立“久久为功、功成不必在我”的信念，实行集体闯关，集体攻关，形成了供电所“治乱防违”一系列新举措，全面提升供电所管理水平和服务能力。

## 深度分析基层工作乱象

供电所工作属性决定其工作阵地大部分在广袤的农村，长期以来，各级管理层都是以关怀、认同和呵护的方式，体贴、体谅基层的辛劳和艰苦，尤其是农电用工纳入国网系统统筹管理之后，作为一种用工形式在基层供电所中占比达到了80%以上，成为了基层工作的绝对主力。其薪酬待遇偏低，农电员

工身兼数职，“以农养工、亦工亦农”现象较为突出，长期以家庭为办公场所的工作模式，纪律、规定、制度的约束性不够，红线、底线意识淡化，很容易滋生工作乱象。

无所谓不作为现象。供电所的工作方式一般以10 kV配电线路和配电台区为单元划定管理网格，指定专人负责一个网格的配网运维、营销业务和日常服务等工作，对应设置相关的考核指标按月度进行工作业绩考核。由于未实行集中办公和管理，大部分人员仅是月度例会参加之外，日常工作都是各自为阵，工作状态缺乏常态监管，指标考核不疼不痒，做好做坏差距不大。所长下达指令执行乏力，叫不动人，出现“无好处不动、无利益不行”凭感情工作的怪现象。团队荣誉、集体意识缺失严重。

贪小利乱作为现象。因网格划分一般都是属地就近工作方式，存在工作区域人员长期不流动、不轮岗，自家一亩三分地自己说了算，利用行业便利收取初装费、临时搭火费、有偿服务费、线路改造费等，存在“雁过拔毛”的想法。大部分客户由于用电关系，碍于面情，私下议论的多，举报投诉的少，同

时，由于自身管控措施不力，考核机制不严，助长了一些不良风气。轻者受到客户的质询和谴责，重者出现投诉举报，给企业造成恶劣的负面效应，违规违纪出现多个“出血点”。

拉关系胡作为现象。电量、电费是供电企业的核心指标，采取的管理措施是以月度为单位按月抄表结算，按月对管理人员进行回收率考核，未完成指标也都是象征性考核。长期以来，由于自身用电稽查力量弱化，监督检查体系不健全，部分员工以电量做交易现象突出，不仅自身用电不交费，亲戚朋友扯得上关系的用电不交费，利用电量套取电费，内外勾结窃电时有发生，严重扰乱了供电市场。

## 精准施策规范工作行为

面对基层管理的深层次矛盾、多点“出血”违规违纪现象和举报投诉的行为事件，国网荆门供电公司党委一班人清醒的认识到工作的严峻性和紧迫性，以时不我待、只争朝夕的态度，高调向工作中存在的乱象宣战，敢于亮短揭丑，敢于动真碰硬，把“强三基、补短板”作为一切工作的重中之重，以公司1号文明确了供电所管理起步年、攻

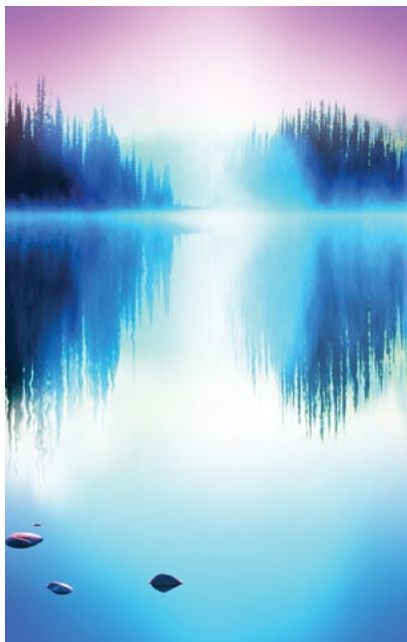
坚年、达标年、一流年、卓越年的“五年登高计划”，全员全岗位全力以赴聚焦整治，持续强化管理提升，固化优化工作流程，做到层层抽丝剥茧、人人明职明责、事事确定目标、处处节点管控，以效能风暴行动为引领，讲担当、强执行、促赶超，实现集体闯关、集体攻关目标。

组织构架实行一所一定员。为确保供电所管理构架和岗位设置符合新时代发展要求，满足以客户为中心的服务保障需求，结合园区供电所和乡镇供电所工作特点，认真清理“人岗不匹配”、长期不在岗现象，按全能型供电所建设要求，落实定编、定员、定责管理，细化岗位颗粒度，新增台区经理、客户经理、新能源技术应用、优质服务、综合柜员管理及智能营销等岗位。对当前不适宜集中管理的员工，利用“互联网+”软件，采取全日制、非全日制和在线全日制管理模式，确保组织体系构架科学合理，人员工作状态可控、能控、在控。

业务融合实行一所一平台。建立“地、县、所”三级供电服务指挥平台，突出供电服务指挥平台对于专业工作的指挥把关作用，整合营销、运检、调控、运监系统数据资源，确立平台的中枢神经和指挥地位。提取33项关键指标分析，对质量隐患进行事前预警，对客户需求和业务问题进行精准定位。发挥乡镇供电所属地快捷优势，业务工单由地级公司指挥平台直接派发至供电所（同步发至县公司指挥平台履行监管职责），由供电所指挥平台经手机终端派发至台区经理或相关人员，实行工单派发“令出一门、一站到底”，确保客户诉求和关键业务指标迅速准确响应，促进部门与部门、人员与人员之间的信息互动更加直接高效，规避同一业务多头发令的状况。实行平台工单月度看板管

理，加大回单质量考核力度，实现末端业务在供电所管理平台和台区经理层面集约融合。

薪酬绩效实行一所一积分。为进一步调动员工工作的主动性和积极性，消除凭感情工作的怪现象，打破陈规陋习，结合供电所安全、营销、运检等专业基础工作和重难点、短板工作细分成多个工作项目，建立薪酬绩效积分项目库，根据工作量和和工作质量赋予相应工分，工分单价由供电所整体绩效工资总额决定。特别提高“客户最需要、上级最关注、所长最头疼、员工最不愿意做”的项目工分分值，结合考勤、投诉、工作质量、违规违纪等设置加减分和清零指标，根据员工每天出勤情况和工作状况核定工分，通过绩效积分看板当天结算、月度汇总，按工分总量兑现月度绩效工资。各供电所积分库由供电所职工大会讨论设置和通过，共同监督执行。地、县公司分别对供电所月度工作实行绩效对标管理，以对标结果评价供电所工作业绩，以工作业绩确定工资总额，形成“供电所靠业绩、员工靠积分”的薪酬新机制，充分体现“多劳多



得、不劳不得”，形成人与人竞争、所与所竞争新格局，实行薪酬倒逼，强化主动作为。

电网建设实行一所一规划。为强化电网基础设施建设，保证乡镇、农村小微企业和微商平台健康发展，满足人民生活日益增长对电力的需求，提高电网建设的投资精准度，提升配电网供电可靠能力，实行一镇一所一规划。根据当地乡镇经济发展特点，加强与地方乡镇村组密切沟通，聚焦美丽乡村、农家乐、小微企业发展、招商引资项目、乡村振兴发展和客户实际需求，充分利用供电所属地化优势，选派技术骨干和规划专家结合供电所特点，开展供电所配电网建设中长期规划，组织规划专家、乡镇各级代表进行会审，确保规划的科学性、实用性和精准性，夯实电网建设基础，发挥好电力“先行官”作用。

开源节流实行一所一预算。为规避财务管控风险，做到开前门堵后门，按平原、丘陵、湖区、园区等地域特点，以供电所实际需求为导向，按供电所资产规模、客户数量等要素实行一所一预算，做好资金预算统筹，提高预算精准度，地、县公司按不同预算科目分层编制，地公司以标准成本为基础，以供电所需求为导向，对供电所共性管理费用进行统一编制下达；县公司以检修运维成本和专项成本为基础，按供电所实际运营状况和生产需求审查供电所专项支出需求，在本单位财力范围内编制预算下达。强化集体经济管控力度，提高供电服务公司业务承揽能力，杜绝供电所承揽工程和员工个人干私活等现象，建立工资收入与当地社会平均工资相适应的调增机制，明确员工年度8%的增量收入作为绩效积分考核来源，以定制合理、统一、科学的成本预算促进乡镇供电所内部利益协同性。

基础保障实行一所一方案。注

重供电所基础设施建设,积极改善办公生活条件和工作环境。出台《供电所基础设施建设标准》和《一所一案四年规划》,按照轻重缓急原则,逐步完善供电所基础设施建设,满足日常办公生活需求,美化工作和生活环境。突出物资备用和应急供给,突出食堂建设和费用补贴,突出车辆配置和装备补充,为基层工作提供强有力的综合保障。让员工安得下神、静得下心,增强员工的归属感。

执纪监督实行一所一整治。针对工作中出现的严重问题和突出矛盾,按专业划定纪律红线,组织专班开展劳动纪律、规章制度、法规法纪、典型案例巡回大宣教活动,扎实开展“清风有约、无所不谈”擂台赛活动,要求每个所长结合自身管理风险在本单位讲廉洁课,开展红线、底线签字备书和遵章守纪工作承诺,牢固树立全员的红线、底线意识。开展“转作风、查隐患、防违章”专项行动,突出“乱收费”“干私活”违规违纪行为和“小官”“小事”“小钱”腐败问题整改;组建地、县两级稽查队伍,利用营销大数据开展精准稽查,突出自用电、关系电、权力电清查,重拳打击窃电和内外勾结窃电行为;向全民发放纪委监督明白卡,注明举报电话,公开接受全民监督,以高压态势严惩不规范行为和违规违纪问题,努力营造风清气正的工作氛围。

文化建设实行一所一品牌。以“一所一支部”党建工作为依托,本着自觉、自愿原则,接收农电员工和劳务派遣用工党组织关系,发挥好党组织和党员的先锋模范作用,注重企业文化引领的同时,突出供电所自身特色,做好“身边人、身边事”典型事迹挖掘,把业务骨干、技术尖子、先进个人、敬业之星等典型事迹,通过红领小路和文化长廊进行展示,做到以文化人、以情感

人。利用“一所一实训室”开展“师教徒、徒带师”活动,互帮互学、取长补短,把员工的思想状态引导到比业务、学技能,比协作、强执行上来,激发员工工作热情,切实增强基层员工的凝聚力和战斗力。

### 善作善成总结工作成效

国网荆门供电公司通过为期3年的“起步年、攻坚年、达标年”供电所持续登高管理,建立了越来越规范的供电所管理体系,完善了从地、县、所纵向贯通的专业指导常态机制,固化了财务审计、用电稽查、纪律巡查等专项监督工作规范,修订了地级公司管控的供电所关键指标对标体系,实行月对标、月评价、月考核,做到供电所之间横向对比,找差距、找问题、找对策、找措施,让供电所各项工作脉络清晰,管控有力,杜绝了违规违纪行为,基层乱象得到有效遏制,集体闯关、集体攻关成效初显。

工作效率明显提高。通过机构重组岗明责,以台区经理综合协调服务替代过去营抄员抄表收费单一工作模式,把员工家庭式工作方式调整为全日制和在线全日制管理方式,用供电服务平台统一调度指挥,以劳动强度大小、工作任务多少来积分计算员工收入,彻底打破“大锅饭”状态,所长“叫不动人、推不动事”的现象得到彻底改变。员工积极参与的多了,事不关己的少了;主动做事的多了,观望徘徊的少;抢单接单的多了,推诿塞责的少了;主动学习的多了,不懂不会的少了,团队协作力和执行力得到明显提高。

各项指标明显优化。通过供电所3年持续管控,员工的服务意识和 service 技能得到提高,行为规范性得到客户认可,2017年,服务投诉总量同比下降29.38%,营销类投诉同比下降51%,在

全省开展的第三方满意度测评中位居第一;积极推行联合报装作业中心,集中各部门资源集体办公,真正体现“一站式”服务,客户报装需求关键节点时限平均缩短7.6天,2017年售电量增长超过前5年增量总和;强力开展高重损台区“利剑行动”,严查严打违章违规用电行为,利用营销大数据开展“点穴稽查”,发现处理包括员工自用电在内各类问题1814起,追补电费204万元,处理违规违纪人员141人次,高重损台区合格率达到90%以上,有效遏制了用电乱象,规范了用电市场。

违规违纪明显转好。通过执纪监督巡回宣教,红线底线签字备书,纠建并举打防结合,飞行稽查突击检查同步实施,从劳动纪律、请销假制度、员工参与集体活动等“小事”细节上抓起,以“四不放过”的原则严肃处理违规违纪事件,从下至上实行连带追责,严厉打击蒙混过关和不作为现象,清除员工的思想顽疾,消除员工的侥幸心理,员工知敬畏、守纪律意识得到增强。原有的“雁过拔毛”心态得到彻底了断,利用工作之便乱收费、自用电不交费、拉关系不收费等乱象得到有效遏制。违规违纪问题较三年前相比下降98%。

如何不忘初心,履行好人民电业为人民的企业宗旨,建立以客户为中心的服务体系,让客户真正感受到用电的便利感、幸福感和获得感,是新时代赋予供电企业的新使命和新要求。供电所是供电企业的市场前端,具有“瞭望哨”守市场、“侦察兵”闯市场、“排头兵”抢市场的特殊功能。唯有建立快速响应的协同机制,培育主动服务的市场意识,提升员工行为规范性,提高基层综合保障力,持续强化基层管理,固化优化作业流程,积极开拓综合能源服务,才能抢占先机,获得民心,适应市场,赢得市场。■



# 浅谈如何做好县供电企业保密管理工作

■ 国网安徽省电力有限公司明光市供电公司 邢静静 韩旭

近年来，国家电网公司高度重视保密工作，逐步加大了对县级供电企业的保密管理工作，县级供电公司保密工作较之前有了很大的进步。以明光市供电公司为例：公司成立了保密工作领导小组，班子成员及有关单位领导变动后及时调整领导小组成员，明确保密工作第一责任人以及专兼职负责人。定期对现有工作计算机的安全保密情况进行监督检查，计算机信息考核纳入保密日常考核范围之内，找问题添措施，促进管理的改进和完善，坚决杜绝各种存储保密信息资料上网。组织宣贯学习保密知识教育培训，加强对保密知识的学习宣贯力度，强化干部、员工的责任意识。

## 保密工作存在的问题

经过多年的努力，县供电企业在保密工作方面取得了一定的成绩，但是，由于县供电企业普遍涉及各部门业务工作较多等问题，县级供电企业在保密工作管理中普遍存在以下问题：

保密制度执行力度不到位。存在部分管理人员和保密工作人员的保密管理意识不强的现象，致使保密管理制度形同虚设，未能发挥出实际作用。

保密教育作用发挥不明显。保密教育流于形式，以致部分保密工作人员在实际工作中缺乏对保密工作的正确分析与判断能力，使得保密工作质量存在风险和隐患。

对保密工作和信息工作的关系处理不到位。保密和信息公开两者间看似对立的，实则相互贯通，相互依存，但是由于县级供电企业的信息公开起步较晚，推广较快，在处理工作的过程中会导致一些冲突。

保密工作软硬件基础薄弱。县级供电企业目前普遍存在专兼职保密工作人员专业基础薄弱、人员匮乏以及硬件设施相对缺乏和落后的问题。

## 做好县级供电企业的保密工作的建议

强化保密意识，筑牢全员保密工作思想防线。营造浓厚的网络信息安全文化氛围，培养员工的保密安全意识。督促公司信通层面全面掌握、客观分析目前涉密网络和内外网网络信息系统管理现状，强化公司信息安全保密“七禁止”和“四落实”要求，巩固信息安全防护成效。

县级供电企业在规范保密工作各

项法规及管理制度的同时，要组织人员特别是保密人员开展和接受常态性的保密教育。通过制定切实可行的检查方案，充分利用已建成的监测系统采集安全状态信息，消除泄密隐患。通过监督检查，有效地促进日常信息安全保密工作有效开展。同时要明确各部门、各专兼职人员的工作责任，对造成失密的，必须严格追究相关人员的责任。

认真贯彻国家电网公司保密工作管理办法等相关保密类通用制度，立足公司实际，有计划、有针对性地做好各类员工的保密教育和管理工作。

规范计算机外设的安全管理制度，严禁计算机外设与信息内外网交叉使用，加强互联网出口和对外网站的统一管理、备案审批。加强信息系统账号口令安全管理，建立对内外网计算机终端的弱口令监测、通报和强制修改的常态工作机制机制。

通过建立一套完善的通用制度宣贯体系，做好一项失泄密事件的应急预案，营造一种企业保密文化来做实企业的保密工作，提升企业全员的保密意识，在兼顾保密管理和信息公开工作要求的同时，确保保密管理规范、有序，信息公开及时、准确。■

# 浅析配网线路涉电公共安全风险

■ 贵州电网有限责任公司毕节市郊供电局 胡 然

多年来，人们习惯把农村触电人身伤亡事故简称“农触”，现在统一规范称为“涉电公共安全”。本文就10 kV配网的公共安全简要分析面临的风险和应对方法。

## 常规案例

一旦发生涉电公共安全，都自然联系到供电企业，一是企业负面影响，二是供电企业面临经济赔偿风险。经济损失有直接和间接两种，一旦发生触电事件，人财物俱耗。笔者调阅近年来全国10余起触电案件的审判情况，从涉及安全的电压等级来看，主要以10 kV线路居多，（因外力、从事其他建设活动等容易构成威胁，500 kV、220 kV等电压等级的架设标准，相对安全得多）10 kV线路一旦发生触电情况，造成的结果非死即伤。从案发的范围来看，大多为鱼塘钓鱼、建房及建房留下的严重隐患引发、因地域变化影响导线对地安全距离缩小、未经供电企业同意或者采取相应安全措施，外单位在电力线路下从事其他施工建设等等。从案件的终审判决中，主要普遍适用《中华人民共和国侵权责任法》等法律，适用于无过错责任。判决结果往往是供电部门承担20%~80%不等的责任，承担责

任接近或超过50%的案例较普遍。按照城乡居民同一标准来计算，涉电安全一旦发生一例伤亡，责任方须付出少则几万，高达几十万经济赔偿。同时，也给社会、涉案家庭带来损失和无尽悲痛。当然，也有完全免责免责的案例，但占比非常小。

## 法律适用基本导向

涉电公共安全事故法律案件从审判适用的法律法规上，主要遵从、依照《中华人民共和国民法总则》《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国侵权责任法》《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》等，从《立法法》的精神和导

向来看，一定范围内，“新法优于旧法”是法律适用的一项基本规则。审判案件比较少引用《中华人民共和国电力法》以及《电力设施保护条例》等条文。

根据《中华人民共和国侵权责任法》第七十三条规定，因高压触电引发的人身损害赔偿属于高度危险作业致人损害赔偿。高度危险作业致人损害赔偿的责任主体为高度危险作业的经营主体。高度危险作业的民事责任适用无过错责任原则。即一旦发生高压触电人身损害，供电企业的免责事由只有2个：不可抗力和受害人故意。

受害人对损害的发生如有过错，可免去或减轻供电企业的责任，这涉



查看基地变台及线路安装情况

及到受害人的违法行为是否构成故意的问题。故意分为直接故意和间接故意。直接故意主要指的是行为人利用高度危险作业实施自杀或者自伤行为，对损害结果的主观状态体现为积极追求或者希望。间接故意主要指的是从事与高度危险作业有关的犯罪活动，如盗窃电能，盗窃、破坏电力设施等，对损害结果的主观状态体现为放任。但多数案例中，难于定性到故意行为，受害人擅自在高压线下作业，存在一定程度过错，但其主观状态并非积极追求或者放任自己触电死亡这一损害结果的发生，供电企业难于免责。违法成本普遍较低，从构建和谐、同情弱者的审判共性观点，供电部门的无过错责任比例一般较高。

### 防范涉电公共安全风险的措施

农网面临的威胁，绝大多数还是架空裸线。10 kV配网，面临绝大多数是架空裸线的情形，从履行社会责任的角度，为避免单位经济损失和负面影响，宜系统地做好几个方面的工作。

设备巡视维护。从设备运维管理的角度，各电压等级线路的运维是有规定和标准的。在日常巡视过程中，梳理可能存在涉电的安全风险，建立专门档案进行管理。或因外力破坏、不可抗力等因素也要纳入分析和监管的范畴。从规避的角度可以起到一定的作用，一定范围内经济风险和社会负面问题可以得到控制。其中，困难大，影响的因素多，要梳理出来，作为长期治理的工作，做到不遗余力。

安全隐患告知。安全隐患告知书的送达：一是注意规范使用，二是联系政府安全监管部门，签收回执保存。对于未及时联系当事人或者拒签的情形，紧密依靠政府的力量来解决一些具体的客观困难。



何官屯供电所更换兰家寨变压器

客户产权的规范管理。各用电企业产权分解的明晰，标志、合同以及可能涉及的委托材料等都要严格审核，有关签订时限、信息变更追踪等等，设备异动等都要纳入监管，等到一旦涉及法律关系，基础信息与现场情况面目全非，就被动了。总之，做好客户档案资料规范齐全，保存完好和经常更新。

宣传工作不遗余力。缺乏用电常识使得农村居民安全用电意识和用电自我保护意识淡薄，普遍存在侥幸心理和麻痹思想。因此，安全用电自我保护意识的严重不足，是当前涉电公共安全主要的威胁之一。对此，供电企业可定期组织安全用电的宣传活动：由网格化的台区经理人组织，选定人口密集区、街道、集镇、学校等场所。借助网络媒体宣传。此外，还要注意保存开展安全用电宣传工作的资料信息，作为企业履行社会责任的见证。

“三大工程攻坚战”工作主动作为。结合当下“三大工程攻坚战”中农村电网建设改造升级项目，除了将“卡脖子”、低电压等情况列入改造范围，也需要对可能的危险点进行梳理，纳入重点工作一并考虑，至少分层次管理，识别危险程度的高低，进行必要的整治，总体上提高涉电公共安全。

正确运用司法手段降低企业风险。对一些明显倾向，后期建设与电力设施设备安全距离发生变化、野蛮施工、冒险作业、产权关系复杂，安全风险大等情况，诸如当前普遍存在的“三线搭挂”（电信、移动、联通等运营商）风险以及其他障碍物等间接隐患，可以通过必要的合同约束关系，或采取必要的司法手段加以明确。

建立责任追究制。不论是日常运行维护，客户产权关系的管理等各个层面，涉及涉电公共安全预防到引发法律诉讼、纠纷、仲裁等处置的责任进行必要的追究。从批评教育、约谈到考核问责手段加以约束。否则，一旦发生意外情况，就只有承担管理疏忽带来的后果。

涉电安全事故的应急处置。规范供电辖区内各类涉电安全事故的办理工作，提高案件业务的办理质量，更好地维护供电企业的合法权益，规避企业法律风险，将事故造成的损失和影响降到最低，有针对性地建立完善适用的业务指导手册。一旦做了大量的工作，如果发生涉电安全事件事故，可根据实际建立完善一套规范可行的指导流程。

归结起来，管好设备，做好运维，建立涉电安全风险库，纳入常态管理，从内部抓起，问责追责，做好产权责任明晰，依靠政府力量，尽职尽责，运用法制思维，维护企业合法权益，降低必要的风险。■

## 乡镇电力设施保护工作初探

■ 国网湖北省电力有限公司孝昌县供电公司 方思议 汤 涛

近年来，湖北省孝昌县坚持不懈地开展了电力设施安全宣传教育活动，开展党委领导、政府主导、部门协作的创建平安电网活动，大力推进省级电力设施保护“十佳乡镇”创建活动，加大了线路“三障”协调、督办和清除力度，进一步提高了电力设施的防御能力。

### 当前电力设施保护工作存在的问题

基层农户法制观念淡薄。在电力设施保护区内私接其他网线，占用电力线路安全通道的现象仍然存在，电力设施安全面临威胁。一些杆塔旁基建施工，线路下建房种树，河流鱼塘边钓鱼游泳，触电隐患和安全隐患蛰伏。

电力线路走廊违章建筑来得到有效遏制。在城郊结合部、集镇和农村，由于监管不力，联合审批制落实到位，导致线下建房时有发生。

清理输电线下的障碍步履维艰。一些单位或个人擅自在输电线路保护区内种树。在杆塔旁挖鱼塘和在高压线附近开山炸石，危及线路安全运行的情况时有发生。

农村中低压电网电力和外力破坏案件屡禁不止。以湖北省孝昌县为例，据统计，2012年至今，全县共发生交通事故和外力破坏电力设施案30余宗，直接经济损失达223万元。

### 对基层供电企业当前电力设施保护工作的建议

紧紧依靠地方政府做好电力设施防外破和防盗工作。电力设施保护工作离不开地方政府正确领导和政府相关职能部门大力支持的外部环境，失去这样环境，搞好电力设施保护工作就是一句空话。要加强电力设施保护组织建设，及时调整、充实各级电力设施保护领导小组。充分发挥领导小组的职能作用。基层供电企业必须要紧紧依靠地方党委、政府，把电力设施保护工作引向深入，通过综合治理，加大解决影响电力设施安全疑难问题的力度，建立责任体系，重点加强电网设计规划源头、联合审批管控过程、责任追究结果等综合治理，实施电力设施安全问题的群防群治，共同织就一张保护电力设施安全的平安网。

2012年以来，孝昌县供电公司依托乡镇政府，以456个行政村为网格，由村组在自然村选拔“用电明白人”，每月定期培训，使安全用电明白人成为村组中“三会”（会查找隐患、会处理故障、会组织急救）教练员；通过组织安全用电宣传进校园活动，向学生发放安全宣传资料及上一堂安全用电课，开展“创建无农电伤害乡镇，安全第一，生命至上”签名，组织安全用电宣传车到各村巡回播放安全用电及电力设施分配保护知识。同时，将《怎样正确使用潜水泵》、《致农村用电客户的公开信》等宣传资料以及印有安全用电知识和电力设施保护内容的手提袋、作业本、记事本等发放到用电客户手中，使农户家喻户晓，明白安全用电常识。

在服务地方的同时，注重提高员工素质，坚持每月组织员工网上安规考试，不定期开展全员安规知识培训、岗位练兵、技能比武活动，培训员工的实际操作及处理能力，安全合格上岗率达到100%；对各基层站所开展以“变压器零烧毁、线路零跳闸、农电零伤害、服务零投诉”为主要内

容的“四零”无伤害供电所创建工作，当月无事故的，可以拿800元的安全特别奖。

继续深入推进省级电力设施保护“十佳乡镇”创建工作。通过改变“产权外的事故，与己无关”的旧思维，主动当好县委、县政府的“电参谋”，变事后“摆平”为事前管控，率先提出由“政府牵头、电力指导、乡镇组织、村组实施、全民参与”的“无农电伤害乡镇”创建活动。县政府实行群众路线教育实践活动和评先表彰一票否决，并从每年财政资金中，拿出30多万元来，对每个无农电伤害乡镇进行奖励。

电力设施保护工作，重在基层，难在一线。多年实践证明，创建省级电力设施保护“十佳乡镇”，是适应新形势、加强农村电力设施保护工作的重要举措，是推进电力设施保护工作向纵深开展的有效途径。孝昌县邹岗镇作为全省“十佳乡镇”曾在全省作过典型经验介绍，邹岗镇的经验告诉表明：领导重视了，措施落实了，电网就安全了。供用电环境改善了，地方经济发展了，人民群众就满意了。

深入细致地做好现有输电线下障碍的清除工作。以法律、法规为准绳，依靠当地政府，充分发挥电力设施保护工作领导小组的作用，对严重危及电网安全的各种障碍必须予以清除。首先要认真做好巡线工作，认真巡视输电线下“三障”情况，并进行登记造册，按照轻重缓急，分时间、分阶段进行消除，确实无法清除的要采取行之有效的措施，以杜绝触电伤亡事故的发生。其次要逐步建立以广大农电工为主体的护线网络。最后要杜绝输电线下新的树障，特别是房障的发生。按照《电力设施保护条例》的有关规定，严格执行输电线下

建房联合审批制，从源头上制止违章建筑，确保不发生新的房障。强化外线巡视到位率和清障率，力求把各类危及电力设施安全的隐患和障碍消除在萌芽状态。今后力争在现有的电力输电线路保护区内不产生新的各类障碍，对已形成的各类障碍要积极创造条件逐步加以清除。

对输电线路、0.4 kV低压线路跨越高速公路、国道、省道、铁路及河流的情况进行排查统计，建立健全安全隐患档案；对线路通道、交叉跨越情况及安全警示标识进行拍照存档，规避安全管理风险；及时补充安装跨越段安全警示牌。公司还针对发现的线路对地距离不足、危及人身、设备安全等隐患，采取调整导线弧垂、补立电杆等措施，限时整改到位。

开展以“防外力破坏、防垂钓碰线、防违章建房、防设施被盗”的“四防”活动，组织开展安全隐患排查治理“回头看”活动。积极发挥政府主导作用，主动靠前与各镇、村委会沟通联系，充分发挥群众护线员的作用，提升社会全民护电格局；开展农村电力设施保护工作宣传，组织农电工深入集市、学校、施工工地等场所，发放电力设施保护宣传资料。此外，在植树节来临前加大对电力设施的宣传与保护，采取多种形式进行电力设施保护宣传，通过悬挂保护电力设施标志牌、警示牌，走进村庄集市发放宣传资料等各种宣传渠道积极宣传讲解电力线路下植树的危害和安全用电知识。提醒广大群众遵守电力法规，提高依法护电意识；对偏僻地段和道路口的电力设施，加大技防措施维护力度，更换维护安全警示标识，共筑电力设施保护安全网。

严格依照《电力法》《电力设施保护条例》等电力法律法规，以人性

化的方式，动之以情、晓之以理地与村民进行沟通，争取村民的支持，确保清障工作有序开展。

进一步加大保护电力设施安全的宣传力度。充分利用宣传媒体，大力宣传保护电力设施安全的法律、法规，宣传各地保护电力设施安全的好经验、好做法。扩大保护电力设施安全电影放映和公益性广告的宣传范围，增加宣传频率。

基层供电企业依照《电力设施保护条例》及其实施细则有关规定，加大对电力设施保护标志牌、警示牌和宣传画册的资金投入，努力提高全民保护电力设施安全的法律意识。

建立警企合作机制，加大打击盗窃破坏电力设施行为力度。进一步整合公安和供电部门在防范、打击各类电力违法犯罪中的资源优势，健全电力安全防范长效管理机制，充分发挥公安机关职能作用，有力保障供用电秩序，有力打击盗窃破坏电力设施违法犯罪行为，维护社会治安稳定，使盗窃破坏电力设施犯罪活动得到有效遏制。

基层供电企业要主动搞好协助服务，与公安机关配合、与工商部门联手对重灾区的废旧物资收购点进行排查，取缔一批违法收购站（点），处理一批违法收购人员，构成犯罪的依法追究刑事责任，坚决堵塞犯罪分子的销赃渠道。设立有奖举报电话，收集线索，严厉打击，以确保电网的安全运行。

保护电力设施的安全既是一个涉及全社会、全方位、多层次的工作，也是一个关系电力企业发展，促进地方经济建设，维护社会稳定的工作。只有依靠地方政府的正确领导、各成员单位和部门的密切配合与支持，基层电力设施保护工作就一定能够揭开新的篇章。■

# 现场管控工作任务单程序化应用

■ 国网山东省电力公司济南市历城区供电公司 刘爱军 洪波

作为基层班组长如何将工作现场的安全做到可控在控呢？经过笔者思考加实践，认为从源头开始控制，加强工程施工的工作任务单程序化管控，培养工作班成员良好的工作习惯，使每项工作都能定责、追责、问责，才能避免现场工作中出现安全措施的错误或遗漏，避免各类事故、违章的发生。

## 工作任务单

工作任务单是工作票的支撑点和工作细化的责任书。安排合适的人员作为任务单的责任人，对工作负责人掌控现场安全有很大的作用，同时可以保证现场良好的工作秩序。

工作任务单配合所有工程项目使用，从工程准备期开始，每项工作由项目经理签发工作任务单，停电工作由工作负责人签发工作任务单。

签发工作任务单应分类、分项，每一个任务单必须有明确的负责人、班组成员。

大型工程施工，每个工作组可以领取多个工作任务单，但必须确认本工作任务单结束，并经工作负责人检查、签字、收回后，方可执行下一个工作任务单。

物料、施工机械、工具准备执行工作任务单，明确负责人。准备完毕，经检查后签字确认并交回项目经理。

## 现场勘查

工程项目第一次勘查要求会同相关部室专工和设计人员共同勘查，填写工作任务单签字确认。

开工前勘查要求工作负责人必须到现场，同时要求工作班成员至少去1人，做到双人勘查，在工作任务单上签字确认。

工程单位负责人在工作任务单上签字确认。

## 土建基础管控

要求项目负责人施工过程监督检查，填写工作任务单，要求施工方提供物料合格证明、隐蔽工程施工日志、塌落度试验记录、试块合格证明并签字确认，现场照相或录像，存档。

## 工作任务单分类填写明细

### 组塔

明确工作班成员，小组负责人。由负责人随身携带任务单。要求成员固定，严禁随意调整。工作任务清晰明确。完成工作后履行签字手续。每

级杆塔组立必须有工作任务单，有小组负责人。设置专职监护人。

### 临时拉线

明确工作班成员，小组负责人。由负责人随身携带任务单。要求成员固定，严禁随意调整。工作任务清晰明确。完成工作后履行签字手续。设置专职监护人。临时拉线拆除，任务单结束。大型工程人员紧张，此工作班成员及小组负责人可以加入其他工作班。拆除临时拉线时，由原工作班继续执行工作任务单至工作结束。

### 装设、撤除接地线

根据工作票安措要求，任务单中明确装设接地线人员及监护人。撤除接地线同样由该小组执行。大型工程人员紧张，此工作班成员及小组负责人可以加入其他工作班。工作任务单由工作负责人指定的监护人随身携带。工作结束履行签字手续。

在工程项目程序化管控过程中，工作任务单是纽带，是现场工作负责人安全责任的落实。每一个工作小组成员在工作中都有自己的定位，每一项工作任务单的完成，代表一项安全责任的落实，只有每一项安全责任落到实处，把好每个环节，才能保证工程的顺利竣工。■

# 多方协同探索志愿服务管理新模式

■ 国网浙江宁波市奉化区供电公司 裘学东 宋 伟

近年来，奉化电力“小草”服务队在探索爱心志愿服务方面取得了一定的成绩，在当地取得了一定的口碑和社会认可，但从爱心志愿出现的已有问题来看，未来如何在新形势下实现爱心志愿服务的可持续发展，仍然面临挑战。基于“小草”志愿服务广场联盟遇到的内部管理和外部资源整合的瓶颈，对利益相关方进行了调研，提出以下问题解决思路。

## 创新的举措

以多方参与、多方共赢、信息共享、过程透明为原则，通过引入多方资源、创新合作实践、聚焦公益需求、丰富线下活动四大措施，不断打造“互联网+”爱心服务平台、形成“小草”服务联盟组织模式、建立“公益档案”精准服务机制、提升“小草”服务联盟品牌价值，着力改变联盟分散运作、志愿服务效率低下等问题。

### 引入多方资源，打造“互联网+”爱心服务平台

以“小草”电力服务队为主，联合其他联盟服务队，搭建了“互联网+”爱心服务平台。该爱心服务平台的创新之处在于，平台一端面对志愿服务的需求者，通过微信公众号为载体，实现志愿服务信息的实时共享；平台的另

一端则面对志愿服务的提供者，即“小草”志愿服务广场联盟的志愿者们，以宁波的“微志愿”平台为载体，提升爱心志愿者之间的互动与信息共享。

设立“小草”志愿服务广场联盟微信公众号，构建了爱心服务的实时响应平台、信息透明化发布平台，联合了更多的爱心志愿者加入。通过微信公众号，实现了“滴滴”志愿服务实时响应，志愿服务需求者（被帮扶者）可直接通过平台发布需求信息，并能够被互联网平台及时地响应并传递给各个服务队的爱心志愿者，爱心志愿者能够通过平台操作及时应答需求，并实现线上结对。通过微信公众号，实现了联盟整体运作和信息的透明化，包括对志愿服务联盟的运行情况、活动举办情况、爱心物资的筹集及使用情况进行实时的平台披露。通过微信公众号中的“志愿者加入”“我要捐助”功能，跨区域地聚集社会分散的爱心力量，共有160多名来自奉化西坞街道、江口街道、溪口镇的志愿者加入小草志愿服务队、锋之社、何美蓉工作室等11个志愿服务队。通过微信公众号，与滕头集团、亚德客集团、恒晨有限公司等企业和单位建立了捐助联系，一些服务项目实施得到有力支持。

联合通讯公司、95598电话平台，为特殊爱心需求群体提供传统的爱心需求对接渠道作为补充。考虑到诸多爱心需求者为老人、儿童或对互联网技术应用不熟练的群体，因此设计通过传统的热线电话方式，让他们反映自己的需求。由电力“小草服务队”牵头，与移动通讯公司、客服中心洽谈合作，分别开辟“小草服务队”的专用短信交互平台，以及95598热线电话通道，用于老人、儿童等不熟悉网络操作的爱心需求者可通过回复短信、播到热线电话的方式表达自己的需求，通讯公司可将需求者信息实时反馈给联盟，热线电话接线人员记录信息后对联盟进行信息的实时反馈。

与宁波市81890志愿服务平台、“We志愿”平台建立联系，将“小草”志愿服务广场联盟的所有志愿者纳入平台，大大加强了志愿者之间的凝聚力。通过将志愿者信息接入到宁波市81890志愿服务平台，一方面，志愿者进行志愿服务的相关信息将会实时录入到平台；另一方面，志愿者可享受免费的志愿者服务保险，为提供志愿服务的志愿者们提供了良好的工伤意外保障。以上直接激励了志愿者参与志愿服务的激励，不但大大降低了志愿者及家属对志愿者在从事志愿

活动过程中的工伤意外的担忧,更重要的是,让志愿者感受到了更高的社会认同、群体认同,大大提升了“小草”志愿服务广场的志愿者们对志愿服务的认可度和归属感。

### 创新合作实践,形成“小草”服务联盟组织模式

为了解决联盟组织模式松散、运营效率低下的问题,“小草”电力服务队牵头通过线下志愿者广场活动,形成了联盟服务队爱心服务平台轮值制度,每月由不同的爱心服务队负责平台的运营管理,并策划当月的联盟线上线下活动主题,活动内容,包括一次联盟内至少3支服务队共同参与的团建活动,一次与被帮扶者、社会大众的互动活动。已有“小草”电力服务队、何美蓉工作室、博爱志愿服务队轮流当值联盟平台运营主管,对应设计轮值当月的活动,例如“新春走基层”“走进贫困山区”等。

### 聚焦公益需求,建立“公益档案”精准服务机制

为了实现对爱心需求的精准化管理,电力“小草”服务队联合联盟内其他服务队共同参与设计了爱心需求档案,对于曾经在联盟内接受过爱心服务的人,对其基本信息、接受爱心服务的种类、家庭情况进行了记录,并在联盟内形成电子化的爱心需求档案。爱心需求档案建设过程中,联盟与民政局、志愿者服务指导中心达成了合作,民政局共享贫困档案、低保档案,协助联盟核实爱心需求者真实情况;志愿者指导中心共享了志愿服务组织的相关联系方式,由联盟联系其他爱心志愿服务组织如81890分中心,建立了联合爱心志愿档案库,在联盟原有爱心需求群体基础上,志愿需求者数量大幅增加,志愿者信息更加精准。与此同时,为了改善爱心

志愿服务的效率,提升爱心志愿服务的专业化程度,在“小草”电力服务队轮值当月,在联盟各分队推动开展了爱心志愿服务人员特长分类整理,并将相关信息录入电子存档。

### 丰富线下活动,提升“小草”服务联盟品牌价值

联盟内部各服务队轮流举办双周爱心品牌推广活动,每双周轮流由不同的服务队以各大社区、商业街的活动广场为舞台,对“小草”志愿服务广场联盟品牌进行传播。联盟各服务队通过开展“小草”志愿服务广场联盟Logo设计征集活动,召团队内的爱心志愿者中具有设计才能、设计专长的爱心志愿者,形成了三个联盟的Logo。期间,联盟各服务队通过在附近社区进行线下宣传,号召社区奉化居民参与到Logo的设计与投票中,大大提升了社会公众的参与度,以及联盟的知名度,并票选出更具有识别度的品牌标志,并最终确定为联盟Logo。号召联盟具有摄影、导演才能的爱心志愿者,发起对联盟志愿者爱心帮扶典型故事的征集,拍摄纪录片或短视频、微电影,通过微信公众号、当地电视台、广播等方式,定期发布相关视频,并辅助软文,进行推广。

## 项目的成效

### 志愿服务资源配置效率大幅提升

以微信公众号为载体搭建了“互联网+”信息服务平台,实现了志愿服务资源的互联网汇聚与配置,提升了效率。通过微信公众号,联盟的爱心志愿者数量和爱心资金数量有所扩张。通过微信公众号,与10多家企业和单位建立了长期捐助联系。在资源配置方面,通过微信公众号在线实现帮扶结对150多对,并且每周通过微信公众号发送志愿需求的数量越来越多,呈现出明显的上涨趋势。

### 志愿活动品牌效应得到持续彰显

项目实施以来,“小草”志愿服务广场联盟以双周为周期开展爱心品牌推广活动,至今由11个志愿服务队已经举办线下爱心志愿活动32场,包括爱心广场舞会、爱心接力跑等活动,并有宁波电视台、宁波日报、甬派客户端、奉化日报、奉化电视台等电视媒体、平面媒体和新媒体进行了60多次报道,超过2万名市民参与其中,“小草”知名度得到了较大提升,品牌效应进一步彰显。

### 志愿服务社会需求实现精准管理

通过对志愿者进行专业化培训,同时对志愿者数据库进行分区域、分专业的标签管理,提升志愿服务响应的精准性,使得每次服务更加贴合群众诉求,使服务资源能得到充分利用,真正达到“雪中送炭”的志愿服务效果。通过建设爱心需求者“公益档案”,对当前各服务队的爱心志愿者资源、爱心需求者资源,形成电子数据库,通过爱心公众号实现“滴滴”爱心平台的供求实时对接。目前,联盟共形成“公益档案”共5860份,并形成了电子档案库。爱心需求者的档案信息正在协同志愿者服务指导中心、民政局等单位进行扩充。

### 透明化和实时共享水平不断提升

在信息发布方面,以轮值服务队主持,通过微信公众号共发布爱心服务活动新闻36条,资金及物资对接使用公开信息11条。其中活动新闻信息每周发布、财务信息每月发布的周期已基本形成。在爱心服务供需信息对接方面,通过利用微信群组等网络沟通和信息实时共享方式,已经实现了志愿服务资源的高效、实时对接,以及信息的透明化共享,极大地增强了组织成员之间的信任度和凝聚力,对社会大众的公信力。■



# 积极应对 有效防范舆情危机

■ 国网河南省电力公司上蔡县供电公司 刘杰

当前，互联网技术的发展使每个人都成了新闻的发现者和传播者。随着电气化时代的到来，群众的生产生活越来越离不开电，行风问题和优质服务问题、外力破坏引起的停电问题、电压质量问题、各类触电事故收费问题、收入分配问题都是日常工作中极易为电力客户人群所传播的内容。因此供电企业在服务方面的一点小事都有可能被不明真相的群众在各种媒体进行传播，进而演变成负面的舆情危机，给供电企业形象带来不良影响。对舆情事件的处理是否得当，直接关系到企业品牌形象的建设和企业发展的大局。

## 建立舆情防控有效体系

为做好舆情的防范，上蔡县供电公司建立了由党群部牵头，相关生产部门为支撑的舆情防范体系。党群部组织人员对当日的各类报刊、网络及有关网站，微博等进行实时监控，发现有涉电的舆情，立即向主管领导汇报，组织相关部室进行调查，反馈处置单。制定了舆情应急处置预案。公司及时将有关电价政策、收费依据和标准，工作程序和优质服务措施等相关的信息在各乡（镇）营业厅、收费网点进行公开，充分尊重和维护公众

对供电企业生产经营工作的知情权，争取客户的理解和支持。同时建立信访接待制度，有办公室安排专人负责接待群众的来信来访，及时解答群众的用电问题，把一些涉电舆情危机消失在萌芽状态。

规范管理行为，提升服务效能。为从根本上减少涉电舆情危机的发生，公司加强自身建设，提出了供电服务“零容忍”，积极开展依法治企、正风肃纪、明察暗访活动。

## 有效化解舆情危机

对可能引发舆情事件提前进行分析判断。在夏季高温期，为确保电网安全和广大居民客户用电，公司积极采取措施，通过电视和短信服务平台向广大客户进行告知，告知用户合理用电、节约用电，避免负荷激增引起设备跳闸；积极进行走访大宗客户，采取错峰方式，有先保障居民客户降温用电，有效避免了潜在的停电舆论危机。

实时监控，预防舆情蔓延。通过舆情监测员，实时在线监测网络及各类媒体，第一时间发现并处理。在发生突发事件和可能导致负面报道的舆情后，积极发挥属地化管理职能，协助做好调查、分析、总结、媒体接待

采访等工作，力争将影响降至最小。舆情发生后，应及时妥善与当地与当地党委、政府以及宣传和网络主管部门联系汇报，取得支持与指导。

充分发挥首问责任制的作用，把投诉扑灭在萌芽状态。在服务中，当客户流露出不满情绪时，要及时予以重视并处理，这就要求营业窗口服务人员遇到客户有问题时，注意工作的方式方法。企业部门与部门之间，要加强沟通联系，按照业务流程，高效快捷的办理业务。在对客户的服务工作中，应切实加强同客户的良好互动与沟通，在相互的了解中增进彼此间的信任，从而促进客户对企业的信任。

主动出击，积极应对。一旦发生突发事件，要敢于面对，密切关注舆情的内容、走向等，不回避，迅速组织相关人员对舆情进行甄别和研判，注意有无其他当事方的表态，注意网上爆料人、发帖人的后续发言，对事实有无补充、校正或颠覆性陈述。阅读网友评论，讨论越热烈，提供的信息就越丰富。同时，主动与媒体沟通，坦诚地向媒体说明事件缘由、采取的措施。积极回应客户要求和呼声，就社会各界关心的问题果断表明态度，化解因情况不明而引起的社会舆论震荡，变危机为转机。■

# 浅谈如何提高业扩新装规范率

江苏省镇江三新供电服务有限公司 王璐

业扩报装工作是电力企业电力供应和销售的首要环节。服务水平的好坏，不仅直接反映企业的整体素质，也是衡量整个企业社会形象的重要标志。随着客户需求的不断增长，业扩工作的服务质量必须不断提高。所以必须提升业扩传票规范率，加强业扩报装现场工作的管控，避免不必要的投诉。

## 业扩报装传票的流程与作用

业扩传票是指电力企业受理客户的用电申请，根据电网的实际情况以及供电能力，在营销系统内进行审批和办理新装、增容、变更用电和用电不断扩充等有关手续。对客户用电工程进行检查、验收，与客户签订营销工作中的安全生产用电方案（协议）、合同，对客户受电工程进行中间验收和竣工查验，以及装表接电、建立客户档案的整个过程，以满足用户的用电需求。

通过业扩传票可以使客户与企业建立供用电关系，为电力营销部门提供有效的数据支撑，而且通过计算机对客户信息进行分析和处理，实现了信息在企业内部各部门之间的共享。通过业扩传票来对现场工作的管控与监督。

## 业扩报装过程中出现的问题

业扩报装管理不足，出现“三指定”问题。客户办理新装增容用电的业务流程复杂，环节较多；办理过程中，存在供电部门内部协调不力、缺乏联系和配合、出现相互扯皮现象，业扩办理时限规定过长，影响客户及时用电。

系统传票不符合逻辑，疑似体外循环。由于业务员思想上缺乏用户至上的服务意识，业扩报装服务处于被动局面，从办事效率到服务态度都不能真正站在客户的角度考虑问题。对待系统工作态度较消极，操作传票只是任务性的完成，导致流程时限超短或超期；纸质传票与营销系统比对，时间、容量存在不一致；供电所存在“体外循环”等问题。

营销系统工号权限混乱、传票流程职责不明。由于供电所人员调动、退休、离职未及时上报，很多营销系统工号未及时调整，导致权限混乱，岗位不明，常常出现传票操作人已调离，仍然出现在该所的流程传票上，出现整个传票流程由一个工号完成的情况。

业扩档案不规范。纸质档案不规范、一户一档工作不到位。基层供电

所个别管理人员没有经过专业的业务培训，不了解各项业务申请需要哪些手续，不了解档案资料的重要性、管理规则、档案材料的收集、分类、归档和装订等业务。档案收集意识不强。由于档案管理人员身兼数职，对档案工作的精力投入欠缺，没有及时进行档案的整理归档工作，普遍存在客户业务档案资料不规范，主要为客户归档资料不齐全、缺少竣工报验资料；部分业扩工单签字、盖章信息不完整；启动费已取消，档案袋还留有启动方案编制工作委托书。

电子档案不规范。随着时代的发展，对档案管理的要求越来越高，为了更好的管控基层业务工作，公司要求除了纸质档案外要上传电子资料与电子合同。基层员工由于缺乏该方面的意识，未能很好的开展该项工作，存在上传的电子资料不齐全等情况。

供用电合同签订不规范。普遍存在供用电合同内容填写不规范，主要为部分纸质合同内容与营销系统合同内容不一致；变更用户未重新签订供用电合同；合同未正确盖章或签字。合同签订缺少电费结算协议书、授权委托书等相关附件等问题。

系统实名制核查、联系人信息核查工作未到位。未及时核查。系统新

装、增容传票完成后，未及时核查人员信息，导致核查率未到100%，影响同业对标指标。实名制类别核查错误。实名制核查类别是根据法人联系人、用户名、房产证明户主姓名来决定的，业务人员在选择类别时往往选错。

### 树立多方管理观念，提升业扩报装规范率

提升现场优质服务。业扩报装作为一个服务，应该坚守的理念是：真诚规范、服务领先、严谨高效、公平诚信，按照“台区经理围绕着客户转，其他人员围绕着台区经理转”的原则，实行“台区经理全程负责制”。台区经理负责对客户业扩报装工程全程组织、协调、监督、验收，及时、全面、合理满足客户需求。只要客户提出用电申请，客户代表在客户签订了委托设计、施工委托书的前提下，台区经理就可以为客户提供包括从受理客户用电申请到向其正式供电为止的“一站式服务”，真正做到“一口对外”。严格按照系统传票与现场一致要求实施。杜绝“三指定”“体外循环”等违规操作。

提高员工自身技能及素质。常态开展营销业务人员学习，管控中心每月梳理营业厅岗位知识点，把可能涉及到业务知识分类汇总下发，供电所营业厅要求每周开展集中学习，加强各种培训，包括各种提高性的技能培训、法规政策教育、职业道德培训和职业纪律教育等内容。通过培训，增强职工服务技能，增强依法办事和按程序办事的意识，增强服务意识，端正服务态度，积极工作，不犯低级错误。农电公司也将每月现场检查易错业务点掌握情况并不定期组织考试。

业扩传票规范管理规范业务流程闭环管控。加强工作规范性，对于制



定好的工作流程，日常工作中必须严格按照规范执行。供电所营业班长每日梳理确认当天办理的业务，在途业务跟踪督办，办理业务再次确认，未办业务原因总结，确保业务办理不卡单，工作承诺有反馈。

强化业务流程时限管理。对于存在时限要求的业务应严格按照相关规范执行，营业班长跟踪流程进度，每日16:00做好系统检查，消除预警，确保在时限范围内完成闭环；对无时限要求的环节，要求加强与客户沟通联络，主动履行告知提醒义务，留存催办记录单。

完善客户回访工作机制。营业班长每周一调出上周归档客户流程清单，进行电话回访，记录客户反馈意见和建议。通过回访收集信息，进一步了解业扩报装管理工作中存在的问题，核实工作效率、工作人员服务行为、态度等相关情况。加强纸质档案管理，业扩报装传票资料完整性。

客户档案资料的有效性。每月定期去供电所检查档案资料是否正确。检查内容：业务档案资料内容是否真

实，资料建立是否符合规定程序，客户及相关经办人员签章是否齐全。客户档案与营销系统信息是否一致。客户档案资料的及时性。每月定期去供电所检查档案资料是否及时建档并存放。检查内容：新建客户的档案资料是否及时建立、内部工作传票、客户变更用电申请等是否及时归档；客户业务档案内容应随业务流程和工作实际及时建立、增加、变更、调整和标注。供用电合同签订的质量：供用电合同是否执行省经贸委的最新示范文本；资产分界点是否明确，严格按照《关于印发〈镇江供电公司供电设施资产分界管理实施细则（试行）〉的通知》的内容进行描述；合同附件是否完整；是否存在法律、经营上的风险（签章、签订日期是否齐全）。

加强电子化档案管理。电子化档案收集率。各供电所营业厅应在客户办理业扩报装及变更用电业务同时通过电子档案系统收集电子化资料，做到收集率100%。电子化档案完成的及时性。营业班长应及时在档案系统完成“接收”“审查”“移交”环节，过多的工单积累会导致系统运行非常缓慢。电子化档案完成的准确性。档案管理员及时完成“移交确认”环节，供电所请再次明确档案管理员并确认系统角色是否正确。

加大现场检查考核力度。管控中心根据农电现场督察发现的问题及考评细则，按计划每月对供电所开展现场检查。2018年上半年完成所有供电所营销业务基础工作排查，下发问题通报，供电所限期整改，管控中心不定期复查，并将现场检查问题与农电团队绩效考核挂钩，将传票规范率纳入劳动竞赛，并评选每月之星供电所。层层落实责任，确保投诉管控压力传递至每一位员工。■

# 以基础管理为抓手 提升保密工作管理水平

■ 北京朝阳电力实业开发有限公司 董莹  
国网北京朝阳供电公司 刘佳

面对信息化时代信息交互日趋便利与公司对外业务交流日趋频繁的工作形势，朝阳供电公司对保密工作管理提出了更为精细化的要求。通过保密基本制度建设及执行情况、保密机构设置及工作开展情况、保密检查情况、涉密人员设备及载体管理情况、考核评价及信息公开保密审查情况等多方面实行管控，落实保密基础管理工作，全面提升保密工作管理水平。

加强制度建设，规范职能管理。实行积极防范、突出重点、依法管理。建立健全保密管理制度，及时调整保密工作机构设置，明确工作职责划分，成立公司保密委员会，由党政主要领导负责，统筹安排公司保密各项工作。下设办公室，配备专职保密干部，具体落实各项工作部署和日常保密管理工作。严格落实保密主体责任，明确各部门、单位负责人为保密工作第一责任人，设置保密工作兼职网员，发挥主观能动性。

制定保密工作计划并组织实施，完善防护措施，确定保密要害部门、部位，制定具体工作要求。制定定密管理、宣传报道及信息公开管理等保密制度；对信息设备和信息系统采取保密技术防范措施，开展保密技术检

查，制定涉密设备管理制度；对涉密人员进行保密审查、教育培训和监督，制定涉密人员管理制度；对承办的重要涉密会议制定保密工作方案，制定涉密会议管理、涉密活动及涉密场所管理及涉密事件查处管理制度。

加强教育培训，提升保密意识。将保密工作纳入重要议事日程，定期开展例会及保密专题学习教育活动，研究解决保密工作中的重要问题。将保密工作管理办法、保护商业秘密规定及密级范围规定等制度纳入年度教育培训计划，使全体人员都能充分认识到保护企业秘密的重要作用，不断增强保密意识。

组织开展“协同讲堂”，分别针对领导、部门负责人、基层员工宣贯讲解保密基础知识及保密管理要求。定期对新人企员工进行保密培训教育，并在培训结束后，以抽调考试的方式检查培训效果，使每位员工充分意识到保密工作的责任与义务。

加强工作协同，提高审核力度。为切实加强保密工作责任落实，积极防范失泄密事件发生，公司开展涉密事项及风险梳理工作，梳理结果形成简报在公司范围内进行通报。

严格划分涉密人员范围。开展上

岗前涉密人员审查和培训，签订涉密人员保密承诺书；离岗后涉密人员签订涉密人员离岗保密承诺书，并进行脱密期管理；组织全体干部员工签订员工保密承诺书；与外单位业务往来中涉及的保密工作，做好涉密审查，及时组织外部单位签订外协单位保密承诺书。对于涉密载体的收发、传递、使用、销毁严格按照公司规章制度执行。特别是对外提供涉密载体方面，由专业部门提出申请，经逐级审批，签字确认后方可提供使用，确保涉密书面材料的规范使用。

加强检查监督，强化闭环管理。为切实做好保密工作，防治失泄密事件发生，朝阳供电公司根据保密工作管理规定及自查自评工作标准，定期开展自查自评工作。对各项保密管理情况进行排查梳理，利用公司内外网计算机部署的“网络保密检查工具VRV”协同调度部门逐台计算机开展排查，对包含“绝密、机密、秘密”的文件资料逐一核查具体内容。对档案室、会议室等要害区域电脑进行信息安全检查，做好防病毒工作。将保密工作纳入公司月度通用指标管理体系，发现问题及时予以通报、考核，加强过程管控，实现闭环管理。■

# 基于风险理念的电网安全管理

■ 内蒙古电力(集团)有限责任公司包头供电局 周亦君 张德志

电网建设的快速发展,使网架结构不断得到加强;调度系统的精益化管理,使运行方式安排更加合理,这些在客观上避免了稳定破坏或大规模停电等恶性事故的发生。但同时也意味着,大联网系统对电网的安全和稳定性提出了更加严格的标准,对电网安全管理工作提出了更高的要求。

## 电网安全风险管理体系

电网安全管理的过程分为以下三个方面:事故前预防。首先通过预想事故分析,对可能产生风险的潜在因素加以预防控制,目的是尽量避免扰动发生。预防控制措施有合理规划、静态、动态预想事故分析、调度员潮流计算、防雷、防误装置等。

事故中控制。对于那些没有能够通过预防控制消除掉的风险,利用保护装置将这些风险因素加以隔离,使之无法进一步扩大;而对于那些没有能够完全成功隔离掉的风险以及不需要隔离的微小扰动风险,利用电力系统自身的承受能力进行吸收,这一类提高系统承受扰动能力的措施有备用、稳定装置、PSS等;如果风险超出了系统的承受能力,则将导致系统性事故的发生,此时只有采取紧急控制措施来大面积切除故障区域或设备以避

免整个系统的瓦解,这一类措施有切机、解列等。

事故后补救。事故发生后应尽快排除故障,恢复系统运行。另外,要对遭受事故中断损失的市场成员进行经济赔偿,事故中断损失包括发、输、配设备损坏与经济利益的损失,用户设备损坏与经济补偿。

## 电网安全风险实施建议

深化电网安全风险评估。电网安全实施风险管理,隐患识别和风险评估是基础环节。第一是评价标准的完善。要把已经开展的输电网、调度机构和主设备的评价进行整合,形成一个完整的评估标准体系;增加调度及相关人员的素质和操作行为的评估内容;增加电网规划与建设、调度交易运行环境的隐患辨识与风险评估内容。第二是评价方法的改进。首先要逐步提高电网总体安全风险评估结果的量化程度,建立与之相对应的风险等级标准,并实施安全风险的分级管理。对具体的隐患引入定量或半定量的评价方法,测定风险发生的可能性及损失程度突出重大隐患。同时,伴随电力系统的建设和运行过程,探索开展动态和专项风险评估,如电网变化关键时期、重点运行方式的跟踪评

估和对某一突发事件发生可能性和后果严重性的评估,开发和利用评估软件等,消除周期性评估信息滞后的被动影响。

加强安全风险管控机制。为了降低或消除信息安全体系范围内所涉及到的被评估的风险,工作人员应以风险评估的结果为依据,识别和选择合适的安全控制措施,判断与威胁相关的薄弱点,决定什么地方需要保护,采取何种保护手段。通常采用的安全管控机制有:避免风险;转移风险;减少威胁;减少薄弱点;进行安全监控。一般一个控制措施能够实现多个功能,功能越多越好。当考虑总体安全性时,应该考虑尽可能地保持各个功能之间地平衡,这有助于总体安全有效性和效率。处于电网安全的特殊重要性,这一点应更为引起重视。

充分重视人的因素。许多案例表明,误调度和二次系统“三误”可能导致电网事故发生和扩大,正确的指令和行为可以避免电网事故进一步恶化。在电网安全管理中,要不断优化管理流程,提升员工素质,研究人员测试选择、行为规律和评价、调控方法优化调度相关人员行为,使电网安全风险及时化解于科学的调度应对之中。■

# 大数据背景下电力营销数据管理的整合与创新

■ 国网湖北黄冈供电公司 韩霜霜

随着社会经济的快速发展以及供电业务的不断增加,电力营销数据量呈现爆炸增长态势。如何适应大数据环境,并通过数据管理的整合与创新提升电力营销效率,是摆在电力企业面前的一道课题。因为大数据时代赋予了变革的力量,电力营销数据正成为电力企业巨大的财富。对大量数据进行分析、提炼和挖掘潜能,使之转化为有用的信息和知识是电力营销的新思路、新手段。因此,本文对大数据背景下电力营销数据管理的整合与创新进行了研究。

## 电力营销数据管理的整合

基于电力营销数据的上述特点,如果仍采用过去的数据分析系统,不仅难以发现隐藏的决策信息,而且还浪费大量时间和资源,因此必须推广和应用大数据技术,解决数据的存储和处理问题。由于硬件技术的迅猛发展,数据存储和交换已不是太大问题,而最关键的是数据处理技术,即利用数据挖掘技术从海量数据中发现新的价值联系。数据挖掘融合了统计学、在线分析处理、情报搜索、机器学习、人工智能、专家系统、模式识别等众多学科和技术,主要包括估计、预测、关联规则、聚类分析等方

法。例如聚类分析可将没有明显分类特征的数据,根据不同属性进行分类。同时,大数据还意味着多专业数据的融合。在新的数据采集系统帮助下,可实现电力营销业务信息资源的整合,例如用电业务与业扩新装业务衔接,采集到的信息对整体营销业务流和信息流产生积极影响,利用数据挖掘得到的信息支持业务新发展。因为新数据在企业内部不同部门之间、行业内部不同企业之间多种环节的融合、提炼和关联,实现跨部门、跨专业、跨业务的数据分析和共享,发挥数据更大的优势。大数据技术也支持可视化,借助图形描述简便地展示复杂数据的细节和规律,以便更好地洞察和理解数据背后隐藏的信息。

## 电力营销数据管理创新

### 基于GIS的大数据管理

电力营销数据具有明显的地理分布特征。如果说单个设备是“点”,线路是“线”,那么用户的分布具有“面”特征,而且点、线、面之间存在密切的逻辑关系,所以电力营销数据与地理信息系统(GIS)融合具有跨时代意义。以业扩报装决策为例,传统模式主要通过工作人员从档案系统中查询毫无逻辑关系数据来实现,

不仅效率低,而且质量差,若与GIS整合,就能从近负荷端的配电设备中找到最佳接入点,不但减小供电距离,而且也使配网供电范围清晰、负载均衡,对提高配网经济性和可靠性价值非凡,因而建立基于GIS的大数据管理系统是电力营销创新的重要体现。为此,应建立配网GIS数据库,将现有CAD图形数据转换格式后导入GIS库中,再经过数据的组织,录入矢量化图形数据和属性数据,编辑后存入GIS数据库。利用基于GIS的大数据可加强电网运行管理、电网分析、辅助决策并与其他系统对接,从而创新营销管理模式。例如利用故障抢修可视化实现停电用户分析到户、抢修信息实时更新、故障主动推送等。再如线损精益化管理,将线损管理分压、分区、分线、分台,使线损管理更精确高效。

### 基于电力微信平台的数据管理

自从微信公众平台推出以来,迅速成为公共机构、商业机构、政府部门、事业单位、新闻媒体联系沟通广大用户的平台。利用微信平台开展电力营销服务不是为了“赶时髦”,微信已成为时下国内最流行的社交工具,不利用好它实为不智。目前,微信公众平台具有群发、自动回复、自定义菜单、在线留言、数据统计五大

功能，特别是点对点的通信机制在电力营销客户服务方面优势明显，非常契合“以客户为中心”的服务理念。为了整合微信平台，需要搭建安全、高效的应用服务平台，实现用户绑定、电量与电费查询、账单催缴、停电信息查询、缴费服务、网点信息、微信人工服务、95598链接等功能，后台功能包括统计新增关注、关注总量、咨询人数、微网站流量等。可见，微信平台为电力营销数据管理增添了一个新的渠道，也为广大电力用户和内部电力员工提供高效、优质、便捷、安全的服务。

### 基于“互联网+”的智能互动数据管理

“互联网+”强调从底层重构传统产业，促进行业高效率、高质量发展，突出行为的数据化、联接化、共享化和要素化。对于电力营销来说，就是要构建智能化、互动化的营销服务体系，为用户提供全天候、个性化、高效便捷的服务。“互联网+”以数据为核心，通过建立沟通、互动、协同的机制，实现对原有工作机制的改造，以消除双方信息不对称，实现资源优化配置。构建“互联网+电力营销”的架构体系，并从运营管理、业务管理、数据支撑、资源保障四个层面实现协同、互动。首先，运营管理以数据运营为核心，通过数据驱动，关注客户感知，改进服务产品，为客户提供专业化、个性化的服务。业务管理通过全面采集用户数据，快速识别客户需求，实现渠道协同、客户协同、服务协同，打造O2O营销服务模式。数据支撑源于不同信息汇总融合，通过数据规划、数据整合和动态更新，创建统一的数据平台，提升数据的可用性。资源保障包括人才队伍、资

金、技术、组织、制度、法务等方面的保障。目前，基于“互联网+”智能互动数据管理已成功用于O2O业扩办电、供电服务快速响应、基于客户特征的个性化服务等领域。

时代在发展，社会在进步，电力

营销管理也需与时俱进。随着大数据时代的来临，电力营销管理必须在技术、管理方面进行变革，电力营销数据管理的整合与创新就是适应发展趋势的必然选择，也是电力营销管理精益化、优质化的迫切需求。N



## 加强业扩报装对外服务管理

■ 国网湖北省电力有限公司十堰供电公司 雷蕾

业扩报装存在着“三多”的特点，即“工作环节多、牵扯部门多、涉及外部单位多”，将工作流程规范化，能够提高检查管理的效率，客观、公正的评价工作情况，及时发现工作中存在的问题并改进，促进供电企业进一步提高服务质量。

十堰供电公司在业扩报装工作中实施了“三减一主动”模式，取得了很好的效果。“三减一主动”即减少报装资料、减少报装环节、减少报装时限，主动服务。减少报装资料指简化减少客户提交资料的种类和数量，优化资料审验时序；减少报装环节指取消报装冗余环节，将原总流程各环节串行改为时段内并行；减少报装时限指报装工作在坚持协同运作、一口对外原则的基础上，全环节量化，全过程管控，进一步压缩报装时限；主动服务指主动了解政府工作动态，及时掌握市场行情，拓展电力市场服务客户提速。

减少报装资料。实行“一证受理”。转变以往在原有目录基础上做减法的思维模式，改为在“零”的基础上做加法，重构设计申报资料，做好法律风险评估。

推行“两阶段”办理理念。针

对报装客户用电申请晚，手续资料不全，搭伙送电要求急等问题，将报装服务分为“许可”和“操作”两个阶段。在“许可”阶段，客户持有效身份证明即可实现报装“一证受理”；在“操作”阶段，客户不能提供完整手续但有报装需求的，可以与客户签订免责协议先行进入后续流程。

减少报装环节。流程“串改并”。将原总流程各环节串行改为时段内并行，即将答复供电方案后的业务收费、合同签订、设计文件审核、装表接电由现行的串行改为并行。

推行低压业扩“一站式”服务，高压业扩“四段式”服务。打破专业界限，实行低压用电受理、装表接电联合办公，“一次临柜、一次现场服务”即可完成接电。通过服务的集成和整合，优化报装环节，重塑报装流程，减少客户临柜次数，提高客户满意度。居民、低压非居民、高压客户临柜次数由以前的4次、6次、8次分别减少到现在的1次、1次、3次。

提高方案编审质效。取消了供电方案分级审批，实行直接开放、网上会签或集中会审的管理模式，缩短方案答复周期。通过可开放容量发布机制辅助供电方案制定，为复杂客户工

程提供了全局性的数据参考，提高供电方案编审效率。

减少报装时限。建立报装三级协调机制。为解决生产、营销在业扩报装工作的衔接和配合问题，推行集中办公制、供电公司检修公司、调控中心，计量室各抽调一至两名责任心强的专业技术人员集中办公，并由客户服务中心统一管理、工作和考核。实现了一个部门对外，一个窗口受理，一站式办结的上下联动服务，精减了内部流转环节，确保了各级人员职责明晰，报装流程衔接可靠、顺畅。

搭建项目需求库和项目卡口库。分别对报装项目各环节不同需求提前做好统计，搭建项目需求库，为项目提供强大物资、技术等支持，保证项目需求不卡壳，报装环节畅行无阻。

主动服务。开展“预受理”服务。对于有报装意向但手续尚不完备的客户进行“预受理”，提前开展供电能力分析、制定供电方案。推广柜台服务电子化办理，试点推行自助服务终端，实现客户报装申请“免填单”。推出“互联网+业扩报装”服务新模式，省去客户亲临营业厅柜台的时间，提高了工作效率和业扩报装服务规范率。■



# 职工精准帮扶体系研究

■ 国网安徽省电力有限公司望江县供电公司 龙 畅

## 职工精准帮扶体系建构

### 实现目标

党的十八届五中全会关于全面建成小康社会新的目标要求中明确提出“到2020年，我国现行标准下农村与城市贫困人口实现脱贫，全部解决区域性整体贫困”，这在客观上对职工的精准帮扶体系建设提出了更高的要求，实现目标是完成“六个精准”解决“四个问题”。

即在职工精准帮扶这条道路上要找准路子并构建好的机制体制，项目审批要根据市场条件和资源优势将产业项目与职工意愿相结合，通过群众评议、入户调查、公告公示、抽查检验、信息录入等完成贫困职工的建档立卡工作，同时必须要务必确保职工帮扶信息的真实可靠，同时还要始终秉持好“实事求是、与时俱进、开拓创新”的原则理念来工作，还要注重建立贫困户的信息网络系统，实施动态管理，更要充分确保职工帮扶对象的有进有出，将“造血式”扶贫与“输血式”救济紧密结合，争取在精准推进上下实功、在精准落地上见实效，坚决防止“数字脱贫”等现象。

### 根本要求

要想从根本上落实好职工的精准

帮扶体系建设，还必须要明确相关的根本要求，主要集中表现在以下几个方面上：一是创新帮扶考评体系，将职工精准帮扶成效作为考评党委政府和企业领导干部的主要指标，提出并实施一套完整科学的考核评价办法和指标体系；二是创新帮扶资源使用方式，由多头分散向统筹集中转变，致力于有效提高职工精准帮扶资源的使用效率，例如企业内部要有专项帮扶资金、企业互惠基金等；三是创新帮扶开发模式，必须要精准识别、精准帮扶管理且不落下任何一个贫困职工家庭，更要创新帮扶开发路径。

### 保障体系

所谓的保障体系是由四部分组

成的，一是组织建设是保障，可以实施企业内部党政扶贫开发工作考核、落实约束机制等，层层落实责任以加强职工精准帮扶开发工作的督查，严格规定企业内职工帮扶的发生率为主要标准。二是能力建设是关键，例如加强职工精准帮扶开发领导小组宏观决策和督查能力、扶贫开发系统执行管理能力、社会参与帮扶能力、职工贫困户全程参与和自我发展能力等。三是政策措施是条件，应该充分发挥政府投入在帮扶开发中的主体和主导作用，积极开辟扶贫开发资金的新渠道。四是观念转变是前提，力求防止将“精准滴灌”在实践中操作成为缩小版的“大水漫灌”。



## 当前我国职工精准帮扶体系建设中存在的问题

多主体不协同产生的“碎片化扶贫”难题

一方面，许多大量潜在的职工帮扶资源没有得到深入大力的挖掘和转化，帮扶实践中仍然存在许多严重不协同的现象，对同一职工帮扶对象进行重复慰问、循环走访等问题屡见不鲜，难以实现对其他职工的慰问帮扶，直接造成了帮扶资源的浪费，而且零散“帮扶”的减贫成效也非常有限。另一方面，许多从事职工精准帮扶的工作人员自身也并不具备丰厚的专业理论知识与实践操作经验，经常对待工作玩忽职守且不够认真负责，难以充分调动起内在的主观能动性与积极创造性，这会导致社会公众与帮扶对象之间扶贫“供需脱节”的不良现状。

企业党政班子和帮扶对象之间的“道德风险”难题

经过科学的调查研究显示，许多职工精准帮扶体系中存在信息不对称的缺陷，许多困难职工将采取隐瞒信息等方式不愿意“脱贫摘帽”等，这就是所谓的“道德风险”隐患，还有部分工会对困难职工的底数不清，

未能很好的实施对特定人群特殊困难的精准帮扶，同时部分工会的宣传不够深入到位。再者，还存在工会与党政沟通和协商不够，与社会其他组织开展的救助活动联系少，没有有效利用社会救助资源，更甚至某些工会没有维持好精准脱困、精准监管、精准施策、精准定位与精准识别等工作内容间的动态平衡，不利于促进社会经济的繁荣富强。

## 加快职工精准帮扶体系建设的有效策略

笔者在结合自身多年专业理论知识与实践操作经验的基础上提出了以下几点建设性的有效措施，旨在切实有针对性的加强对职工的精准帮扶。

普善于民——以贴心服务温暖职工

要想从根本上构建科学完善的困难职工精准帮扶体系，最为直观有效的措施就是可以积极开展“职工之家”建设活动，不断拓展和丰富职工帮扶服务空间，由传统意义上单一的“物质型”帮扶服务延伸到身体保健、心理疏导、职工维权等诸多领域，同时为困难职工带去精神上的鼓励和物质上的慰问。另外，还可以加强与专业心理咨询机构合作，开设职工心理咨询窗口并定期组织

开办职工心理健康讲座，指导工业园区、企业建立职工心理辅导室，并且不断完善内部职工的心理疏导机制，更要及时开展医疗救助，实施大病医治帮扶工程，积极参与政府医改政策的制定和落实。

植入快乐——以文体活动凝聚职工

首先，应该常态化举办职工喜欢的各类文体活动，致力于营造积极向上、健康文明的工作生活环境，例如：团体定向寻宝、撕名牌大战等项目，举办百余名职工户外拓展、集体观影及羽毛球友谊赛等多元化活动；其次，开展生活救助并实施帮扶工程，对政府救助政策暂时覆盖不到的边缘群体和享受政府救助政策后仍有困难的职工加大救助力度；再者，还可以拓宽助学渠道以实施子女助学帮扶工程，通过购买服务、举办志愿者项目等形式凝聚整合社会力量，逐步建立行之有效的社会化运作模式，还可以积极筹措资金以实施金融信贷帮扶工程。

加强法律援助，实施法律保障帮扶工程

一方面，可以将解决工伤事故赔偿、拖欠职工工资作为重点事项，将外来务工人员、农民工等职工作为维权的重点对象，同时将建筑领域及劳动强度大的企业作为重点领域，同时强化就业服务并实施就业培训帮扶工程，完善企业社会保障体系，建立完善的专项救助制度，帮助符合条件的困难职工实现应保尽保。另一方面，更要加强工会帮扶的工作力度，加强各级服务中心和帮扶站点的建设，加快建设以精准帮扶为重点的服务职工体系，实施精准帮扶并深入调查研究，全面客观的掌握困难职工的情况，同时提高对困难职工群体精准帮扶的认识，各级工会要切实增强紧迫感与责任感。■



共产党员服务队慰问贫困职工



## 输配电管理中GIS的应用微探

■ 贵州电网有限责任公司遵义务川供电局 杨忠

我国电网配电管理中存在的不足之处。在工作岗位的分配上存在着一定的不足之处，导致工作人员在工作中不能熟悉工作流程，或者在技术上的欠缺导致安全事故发生，影响到了供电的质量和安。此外，一些工作人员在工作中缺少自主能力，出现了问题也不能及时的发现，从而导致发生安全事故。

电网的运行过程中所有的设备都处于一种高温和高磁场环境中，这样的环境是很容易给设备造成损害影响的。因此需要定期的对电力设备进行检查和维护。现阶段来看，经费和人力等方面都是影响检修工作的短板。

工作人员专业素质和岗位实际需求之间存在着差异，无法在工作中发挥出更高的价值。

输配电管理中GIS的应用。GIS系统的应用是建立在地理信息基础之上而进行应用的网络系统，在进行实际应用的过程中须先对地理信息图进行认真的分析。只有选择了合适的地理信息图才能保证在输配电管理中更加合理的进行应用。城市当中的用电用户数量是非常大的，当中所包含的地理图也非常多。为了能保证这些信息

全部都录入到计算机当中去，就须应用到GIS的地理图像处理功能。在进行图像处理中需要先将图像进行净化，然后再来形成高质量图像。并将图像进行进一步的矢量处理，形成矢量图，为日后使用提供帮助。

GIS系统在线应用。DMS能够有效的与GIS系统结合，提供实时有效的运行状态信息，对于电力系统的分配和紧急情况下的工作调度来说将产生重要的意义和价值，对于后期的系统维护和管理来说也非常重要。SCADA利用GIS所提供的图像信息能够快速分析出电力设备的运行状况，方便人员掌握管理系统的实际运行情况。GIS数据需要通过相应的程序来转换需要传送的图形，让其变成能够使用的标准格式，然后再来进行进一步的传输和使用。作为系统的调度人员能够利用得到的最新的图像来对实际情况进行分析，并发布相关的指令，提升调度的质量和可靠性。SCADA接收到信息以后再来结合地理图形，最终达到反应电力系统运行状况的目的。

GIS管理电力设备。GIS系统在实际管理当中进行应用是较为复杂的。各

个城市中的电力系统都是比较复杂的，通过GIS系统能够将电网配电当中的设备信息进行全面的收集和整理，然后通过计算机网络当中的GIS系统在操作平台来进行整个城市的每一个电力设备的管理。为了能够让工作人员在管理中更加的准确和方便，作为技术人员须将原本复杂的数据库进行进一步的转化，形成比较容易操作的平台。而管理人员只须对GIS系统进行简单的操作就能完成电力设备的管理，对于提升管理效果和效率都具有重要意义。

GIS停电事故管理。通过GIS系统能够对停电系统进行进一步的分析和处理，从而找到问题的所在根源，帮助检修人员快速地分析事故并采取有效措施。通过GIS系统不仅能减少电力设备发生故障以后所造成的不良影响，也能进行准确定位找故障位置，以便精准地进行故障处理。

GIS系统在配电管理当中的应用是非常有效的，工作人员需要对其工作原理和使用技术进行准确的掌握，这样才能更好地利用该项技术，促使其发挥出更高的价值，也能为供电故障减少和质量提升做出贡献。■

# 县域变电站“落地难”相关问题探讨及建议

■ 国网河南省电力公司登封市供电公司 张伟

电力是地方经济发展的“血脉”。随着县域城镇化率不断提高,大量的人口向城市中心集中,城市电力需求出现大幅增长,现有的电力设施已无法满足经济转型升级和居民不断增长的电力需求,城市供用电矛盾已较为突出,部分地区甚至出现限电、停电现象。而实际上并非无电可用,只是电力难以有效输送到“客户”。主要原因是输送电力的电网仍存在薄弱环节,电网建设情况不容乐观,大量的规划变电站、电网建设资金无法落地,导致电网存在“卡脖子”现象。

## 变电站“落地难”现状

目前,随着近几年电网的不断升级改造,供电企业供电服务越来越好,供电可靠性越来越高,作为基础能源建设,政府对电网建设的关注度和重视度相当下降。同时,居民对变电站建设和电磁辐射的盲目恐慌,“要用电,不要变电站”现象愈发突出,变电站建设屡屡受阻。以笔者所在县域为例,“十三五”期间当地电网公司计划投资5亿元,围绕县域中心城区及城市新区,规划建设110 kV变电站4座及配套10 kV电力设施,用于解决县域中心城区电力供应不足的问题,

但因中心城区土地资源紧张,变电站建设用地选取困难,同时因城市中心区域不允许实施电力架空线路,必须实施电缆入地,而现有城市道路基本无电力排管,规划道路电力排管建设滞后,导致规划变电站迟迟无法落地。

截至2018年3月,笔者所在县电网规划的4座变电站仅仅开工建设1座,然而因变电站站址处地面附属物拆迁工作受阻,迟迟无法进场施工,导致变电站建设进度严重滞后工程时间节点,解决中心城区度夏困难的110 kV



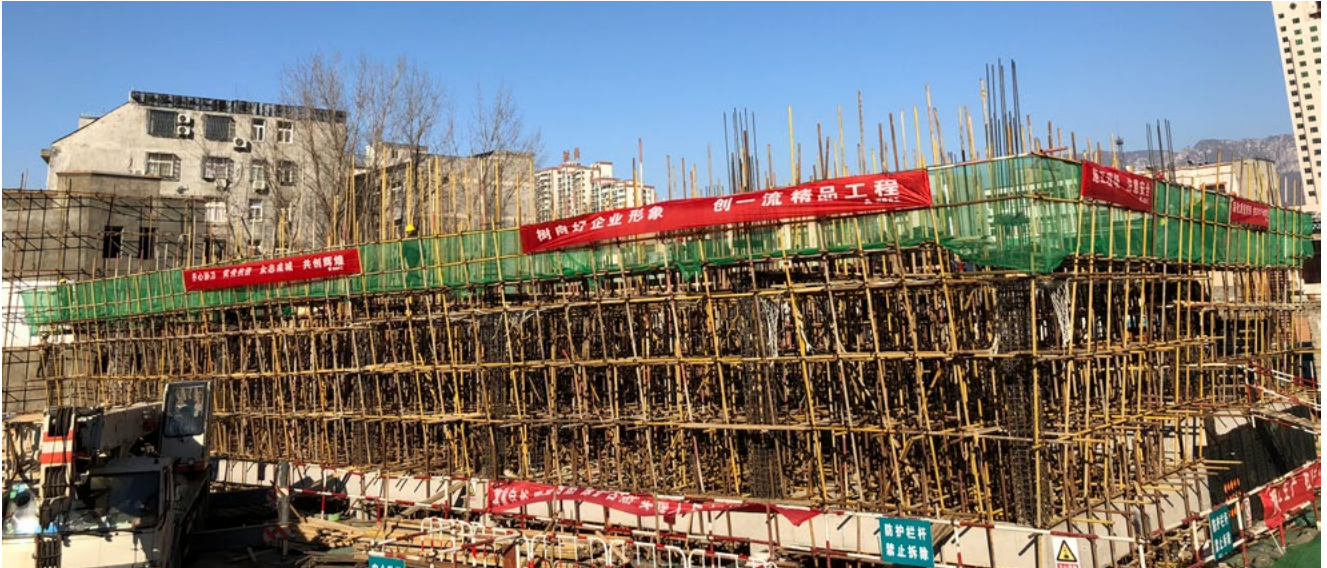
变电站无法在度夏大负荷前建成投运,本县城区电力供需矛盾仍无法解决。同时为满足城市新区快速增长的电力需求,规划建设110 kV东区变电站因该区域土地寸土寸金,变电站选址困难,虽经市政府协调,最终选址于规划绿地中,但因土地性质调整手续办理周期长,当地政府承担电缆差价意愿不强,导致变电站迟迟无法落地,区域内新建的大型商住小区报装受限。

## 变电站“落地难”原因分析

通过对本县变电站建设情况梳理分析,总结变电站“落地难”原因主要包括以下几点。

变电站建设站址、走廊资源获取难。电力设施需深入负荷中心,而城市负荷密度大,需要的变电站布点多,与城市土地资源稀缺的矛盾日益突出。同时城市规划未提前预留合适的变电站建设用地与配套线路走廊,导致电力设施建设难以实施。

审批手续办理周期长、办理难。目前,电网变电站及配套线路工程前期立项和施工审批涉及发改委、规划、国土、环保、文物、公路、铁路等11个部门,立项手续和建设手续繁杂,审批层级多,办理周期长,办理难。



电缆差价政策推进难。当前，各地方政府为城市建设发展需要，要求电力线路进入城区后需实施电缆入地，不允许架空电力线路进入城区，导致电网投资剧增。按照相关政策，笔者所在省政府明确要求：新建电缆工程由当地政府承担电缆与架空方案投资价差，可在实际操作中，当地政府因财政预算投资压力大等各种原因，承担电缆差价意愿不强。即使当地政府为加快电网建设，承诺承担电缆差价，但因政府财政预算流程审批复杂等问题，往往导致电网项目建设周期过长，无法保证电网项目及时投运。

邻避效应阻碍变电站建设。当前，城市居民公众环境意识不断增强，对电磁辐射高度敏感，往往对居住地周边变电站建设高度关注，导致居民谈变电站而色变，“要用电，不要变电站”现象愈发突出，常常出现公众抵制变电站建设，阻碍开工，围堵当地政府，要求变更变电站建设站址，导致变电站建设“落地难”。

开工建设进场难。电网建设涉及面广，部分变电站项目取得合法手续后，经常因部分地方政府在变电站站址

征地及拆迁工作进度滞后，导致变电站建设迟迟无法进场开工。同时，在电力线路建设中，部分单位及个人受经济利益驱动，漫天要价，索取高额的拆迁及通道清理补偿费，违法阻扰电力线路建设，严重影响电网建设。

### 变电站“落地难”相关问题探讨及建议

变电站“落地难”使得电网建设进度严重滞后于社会经济发展，负荷集中区域常常出现限电，甚至出现停电问题，导致公众对电网企业负面情绪加剧，影响社会和电网健康、快速发展。为解决变电站“落地难”问题，需要社会及电网企业共同努力，在以下几点加大工作力度。

地方政府成立常态化协调办公室，针对电网建设涉及的规划立项、项目审批、施工协调等方面的突出问题，落实职能部门责任，建立督查通报制度，及时通报变电站“落地难”、阻碍电网发展的典型。

当地政府和电网企业需要从源头上做到“早谋划、早参与、早部署”，当地政府和电网企业加强协

作，将电网发展专项规划切实纳入城乡总体规划、土地利用总体规划，切实做好变电站建设用地、电力线路通道的预留与保护，使得“落地难”的各种风险提前在萌芽阶段被消除。

政府和电网企业需要加大宣传力度，对公众关心的电磁辐射及时发布科学准确信息，消除公众对变电站电磁辐射的疑虑，引导公众积极支持电网项目建设，同时加大《电力法》《电力设施保护条例》的执法力度，对违法阻扰电网建设的单位及个人，依据法律进行处罚。

积极探索变电站与市政基础设施及开发商建筑结合的新模式，变电站用地可由开发建设单位代征、代建后移交至电网企业，或由电网企业按照建设成本出资委托开发建设单位代建，确保变电站先于居民入住前投运。

电网企业提高电网建设标准，在用地紧张区域多采用紧凑型、全户内、全封闭的设备，尽量减少建设用地，同时变电站土建设计时，结合周边城市环境，采用美观大方的设计方案，使电力设施与周围居民环境融合和谐。■

# 让党建成为促进中心工作的“助推器”

■ 国网山东省电力公司东阿县供电公司 高心宇

东阿县供电公司坚持党建工作融入中心、服务中心、促进中心，积极实践党建工作、工程，用“两个检验”来度量党建工作成效，以理论学习检验党员思想政治水平提升、以同业对标检验党建工作成果，有效发挥了党建“围绕、融入、促进”中心工作的功能作用，为企业高质量发展提供了坚强保障。

做到“三个到位”“三个突出”。“三个到位”即做到思想认识到位，通过组织党委扩大会、学习培训会、“两学一做”网络考试、专家授课等形式，统一思想；做到组织保障到位，成立活动办公室和工作组，每两周对党支部开展情况组织抽查，每两个月进行全面评比，确保活动进展均衡；做到舆论宣传到位，发放“两学一做”宣传页80份，制作“一张图”、电子标语字幕，在内部网站发布党建稿件38篇，掀起学习的热潮。

“三个突出”即突出制度激励约束作用，让规矩“严”起来。加强基层党支部书记队伍建设，把政治素质高、在职工中的威信高、解决和处理问题能力强的人选拔为支部书记，对支部工作量化考核，月月对标，以实绩定奖惩，以考核定标杆；突出党员的先锋模范作用，让党员“动”起来，在服务窗口设立党员示范岗、在施工一线设立党员突击队、在基层支

部设立党员服务队，大力开展党旗飘扬，我是党员向我看齐活动，将党建工作紧紧与企业中心工作紧密结合，在具体工作中体现出党员的先锋模范作用，激发党员的内在动力，让党员动起来。突出党支部的主体作用，让组织生活“活”起来；按照标准化党支部的标准，逐步为各个支部建立“一室一栏一群”，定期组织支部开展党员主题党日活动、党团结对帮扶等活动，切实增强党支部的凝聚力和感召力，让组织生活活起来。

落实“四项要求”。一是做到“统分结合”。形成“统一指导+自主学习”的模式，实现学习教育统分结合、协调推进。二是做到“学深学透”。开展百日抄党章活动，引导党员用理论武装头脑。三是做到“细致研讨”。公司班子成员、各党支部共开展学习讨论活动38次，做到人人发言，力促“知行合一”。四是“讲好党课”。领导班子成员和党支部书记共讲党课25课，引领党员争做“四讲四有”合格党员。

实践“党建+”工程。在“党建+安全生产”中，以“六查六防”专项行动为契机，组织动员党员在春检中做表率，对电网设备进行全面巡视检查，坚持“一患一档”制，检修消缺落实到位，线路巡视检查率100%，缺陷消除正在验收阶段。在“党建+

营销服务”中，以推广线上购电业务为抓手，党支部加强领导、班子成员靠前指挥、各小组各司其职、党员率先垂范、团青主动攻坚、全员务实苦干，通过全员上门宣传、现场开通、事后回访等举措，把远程购电业务普及到千家万户。在“党建+农电管理”中，以“全能型”供电所建设为抓手，充分发挥党员带动群众作用，按专业管理进行职责分工和业务对接，扎实推进“全能型”供电所建设。示范推行台区经理制，制定了台区经理地理位置网格图和台区经理分布图，对台区经理管理区域进行责任划分，按照就近的原则成立协助组和供电服务小组，实现台区经理管理网格化、规范化。在“党建+廉政建设”中，在组织签订廉政承诺书的基础上，采用个别约谈和集体约谈的方式对各部室（班组）、供电所管理人员和物资管理、营业窗口、用电检查等重点岗位人员。从履职尽责、遵纪守法、廉洁从业、履行“一岗双责”等9个方面进行廉政约谈，教育引导员工提高思想认识，切实增强廉洁从业意识，提高拒腐防变能力。组织开展了廉政风险点排查，排查紧紧抓住重点领域和关键岗位，并向供电所员工集中发放《乡镇供电所廉政风险防控手册》，从源头转好廉政风险防控。■

# 依托“互联网+”提升供电所服务能力

■ 国网江苏省电力有限公司镇江供电分公司 金春雨

镇江供电分公司大路供电所营业厅设有收费窗口两个、业务受理窗口两个，营业厅内配置自助缴费终端一台。通过调查与实践，相比人机互动的服务模式，农村客户更倾向于在柜台电费缴纳、办理业务。面对客户的不同需求，镇江供电分公司依托“互联网+”对供电所创新服务实施了“一个中心，两个基本点”工作方式。

## 一个中心

一个中心就是要以互联网为中心，实现线上线下一体化。利用“互联网+”技术和管理手段，精简报装接电环节，缩短平均接电时间，降低客户接电成本，全面提升服务质量和效率。以往客户只能通过营业厅柜台才能办理相关业务，如果遇到资料不齐全则会造成多次往返，如今客户可以通过互联网平台即95598网上营业厅、掌上电力、电e宝、支付宝、微信等方式进行电费缴纳，居民、非居民新装、分时、停复电及相关业务咨询等业务。对于临柜办理业务的客户，全面落实首问负责制、一次性告知业务等服务规范，本着“最多只跑一次”的服务特色，在工作人员受理相关业务后，余下不足的手续可由台区经理现场勘察时进行补办。2018年3

月，大路供电所迎来了第一个线上客户，用户通过“只打一个电话”的新方式成功预约非居新装业务。台区经理接到电话后告知办理业扩的相关手续并预约好上门时间，随后，台区经理用App为用户进行线上业务办理，同时帮用户办理了费控缴费方式。

## 两个基本点

落实综合柜员制。为提高服务能效，提升客户满意度，公司将业务咨询、业扩受理、电费收缴等职能融合成全新的综合窗口，同时要求工作人员加强技能培训以全面提升业务水平，引导客户进行线上业务办理、电子化缴费等。

实施一专多能的台区经理制。原先的台区经理只有在报修或是现场勘察装接时才会和用户有接触，而一专多能的台区经理制实施以后，台区经理能够化被动服务为主动服务。对于客户的报修，台区经理还可以通过App派送工单，实时记录工作过程，极大地优化工作流程。

2018年5月，大路供电所通过营销系统内对比发现一户的用电量增加，随即台区经理通过和客户联系约定上门勘察时间，经过现场勘察，由于该客户的工厂加大了设备投入，因此用

电量开始增加。工作人员向客户解释了超负荷运行可能带来的危害，经过沟通，客户同意增容。为避免客户多次往返，工作人员提前告知其增容所需的相关材料，并约好于业务申请时间。最后，客户只跑了一次，就办好了增容业务。

实施创新服务的过程好比摸着石头过河，在摸索的道路上也遇到了一些问题：一是对创新服务的认识不够深入，多数认识只停留在表面，还不能完全从原有的传统营销模式转变成主动服务的模式，服务精准度不够，差异化服务水平有待提高。二是农村推广互联网业务的大环境仍有待提升，宣传力度亟需加强。三是新的模式下对员工综合素质要求比较高，大部分员工都需要加强培训。

当然实施新的服务模式后，整体的服务面貌焕然一新，优质服务更加“接地气”：一是在倡导“最多只跑一次，甚至一次都不跑”的服务理念后，“方便、快捷”成为了客户用电体验的关键词。二是得益于综合柜员制和一专多能的台区经理制，经过培训重新上岗的工作人员业务能力更加全面，员工对工作的关注度和执行力不断提高。三是客户满意度不断提升，优质服务品牌更加深入人心。■

# 刚柔并济 力促用电检查提升业绩指标

■ 国网河北武安市供电公司 王敏鑫

用电检查工作是供电企业营销工作中的重要内容，起到保障电网安全经济运行，维护正常的供用电秩序的重要作用。与此同时，用电检查也是供电企业服务客户、监督客户的重要方式，是供电企业与电力用户沟通联系的纽带与桥梁。随着供给侧结构性改革的不断深入，市场化售电市场的逐步放开，新形势下的用电检查工作对用电检查员的工作能力提出了更高的要求。

## “刚柔并济”对用电检查工作的意义

用电检查工作内容繁杂，且贯穿于服务电力客户的全过程，从用电客户提出用电申请开始，一直到客户销户（终止用电）为止。在此期间既有为客户服务性质的“柔性”服务，也有为维护企业合法权益性质的“刚性”检查，因此必须在不同的阶段区分工作的目的与性质，清晰工作思路，才能恰当的把握好“刚”与“柔”的工作尺度，有效的提升用电检查工作效率。

## 刚性工作法

“刚性工作法”主要表现在以下

两方面：

一是企业对外部用户的“刚性”宣传。即以社会各类电力用户为对象，以《电力法》《供电营业规则》等法律法规为依据，广泛开展反窃电宣传活动，着力宣传供电公司严厉打击各类窃电及违约用电行为的坚决态度，营造“电是商品，窃电违法，违约必究”的浓厚氛围，帮助广大用电客户树立依法用电的消费观，全方位、多角度体现出供电企业维护电力法律法规尊严和供用电秩序的决心。2016年3月16日，武安市供电公司在武安市北安乐乡开展了反窃电宣传，共计发放传单500份，电力法律画册800册，反窃电主题挂历300张。2016年3月18日，武安市供电公司营销部用电检查班、北安乐供电所协同北安乐派出所联合开展打击违法窃电分子的专项行动，依法对查获属实的违法窃电分子进行处罚，此次活动共查处窃电户7户，追补及收取违约使用电费5.7余万元，公安机关刑事拘留3人，办理网上追逃3人，严厉地打击了窃电分子的嚣张气焰，使依法用电的法律观念深入人心，有效地维护了当地的供用电秩序。

二是企业对内部供电基层单位用

电检查等营销工作人员的“刚性”要求，表现在以下四个方面：

必须加强学习“刚性”要求。2016年1月1日，中华人民共和国国家发展和改革委员会令（第31号）明确将《用电检查管理办法》废止，标志着供电企业的民事主体地位尘埃落定，供电企业在维权的道路上将面临更多的困难。日益严峻的法律环境要求用电检查工作人员必须认真钻研反窃电相关法律法规，夯实法律知识基础。法律学习内容既包括对《电力法》《供电营业规则》等电力法律法规内容的熟悉，也包括对《合同法》等有关窃电、故意伤害查电工作人员等相关法律条款的了解。完善的法律知识结构体系可以为用电检查工作开展过程及取证工作的合法性打好扎实的理论基础。

违约使用电费必须依规收缴。营销部门的用电检查管理人员要严格监控186系统内的窃电及违约用电流程是否合规，对追补电费、违约使用电费的处罚依据、计算过程和罚款收据发票进行检查核对，对于不收缴违约使用电费的工作人员要严肃问责，确保反窃电工作处罚到位。

用电检查工作现场检查及取证资



料必须真实、完整。营销部门的用电检查管理人员要定期对各层级供电单位在用电检查工作开展过程中涉及的《用电检查结果通知单》、《违章用电、窃电处理通知单》等书面资料进行不定期督导抽查，完整的用电检查基础资料将保护供电企业。

必须建立健全用电检查工作监督防控体系。由公司纪律检查委员会负责监督公司营销部及各基层供电单位的用电检查工作过程是否合法合规。对玩忽职守、以牺牲企业利益谋取个人私利的工作人员严格按照《国网公司员工奖惩规定》予以处罚并追究相应的法律责任，严厉打击企业内部基层一线用电检查人员有法不依、执法不严、违法不究的违法行为，确保用电检查队伍公正廉洁的生态环境。

### 柔性工作法

“柔性工作法”的内容包括服务客户、服务基层供电所站和服务部门。

#### 服务客户

一是优化供电服务体系。建立园区“一站式”服务机制，变“绿色应急通道”为常态办电流程。2017年8月，武安市供电公司用电检查人员深入河北万昌钙业有限公司，现场为用户制定用电方案，开辟绿色通道缩短办电时限，为该公司新出间隔保证了企业的正常生产用电。

二是着力提升接电效率。进一步简化客户办电过程中审批条件和环节，推广“四快”，即报装快、实施快、验收快、供电快服务，杜绝无故拖延送电等行为，打通服务客户“最后一公里”。2017年10月，武安市供电公司用电检查人员快速响应工业园区等大客户用电需求，强化专业协同，按照“先接入、后改造”原则，为武安工业园区用户河北银隆新能源有限公司申请新增用

电出线间隔2回（招贤044、招贤037）并验收送电配变容量2.5 MVA，及时地满足了客户的用电需要。

#### 服务基层供电所站

反窃电工作是基层供电所站提升线损管理水平的重要手段，一是加大对基层供电所站的反窃电工作人员进行反窃电技能知识培训力度，对内促进供电所同级单位的用电检查人员的工作经验交流，对外邀请反窃电技术能手为公司用检专业工作人员授课，为提升基层供电所站用电检查工作人员的反窃电工作能力夯实基础；二是加大对用电检查工作工作人员的法律培训，包括如何依法取证，如何按照法定程序追补电费、违约使用电费及流程的规范录入，帮助基层用电检查工作人员学会运用法律武器保卫反窃电的工作成果，有效规避反窃电工作对优质服务工作的投诉风险。2017年武安市供电公司用电检查班组织开展各类培训18次，选派用电检查人员外出参加反窃电培训24人次，用电检查队伍专业水平稳步提升，反窃电工作成果显著。截至2017年10月16日共计查获高压窃电用户24户，共计追补电费及违约使用电费230.2677万元，较2016年同期增长30.52%。

引进新型反窃电智能仪器。由于窃电分子窃电方式隐蔽、科技含量高，通过推广使用新型反窃电智能仪器及加强仪器的操作培训，帮助基层供电所站针对高线损率的台区和高压线路开展普查。2017年武安市供电公司各所站共计查获低压窃电用户169户，共计追补电费及违约使用电费23.6537万元，较2016年同期增长30.95%。

完善反窃电奖励工作机制。及时发放反窃电奖励可一定程度上提升反窃电工作人员的工作积极性，所以建立起反窃电奖励的层级审批机制，并

严格按照《国网河北省电力公司反窃电奖惩规范(试行)》（2016年6月14日印发）或者其他有关文件中相应条款对举报、协助反窃电工作和公司内部反窃电工作人员进行奖励，设置专人负责统计汇总公司内部的反窃电工作进展情况及奖金兑现工作，确保反窃电奖励及时发放，落实到位。2016至2017年两年间，武安市供电公司用电检查班按照规定奖励公司内部用电检查人员及外单位协助人员89人，奖励金额44241.82元。

#### 服务部门

服务部门主要是通过强化大局意识、团队意识，积极配合与用电检查工作有关的计量、采集和电费等营销专业班组，瞄准基层和营销工作中的主要矛盾，提出解决问题的指导性意见，协助有关部门制定具体的落实举措，共同推动落实，确保营销工作各环节的细节工作有序进行。

2016年11月，为响应国家环保部门工作要求，公司营销部用电检查等专业工作人员按照武安市委文件要求对供电辖区内86家采石、选厂、废料加工等危害大气环境的企业进行政策性停电。为减免政策性停电期间用户的基本电费，武安市供电公司用电检查班牵头研究会办，主动作为，协同营业厅业扩班、计量班、电费班人员维护各类高压用户档案111份，及时地减少了政策性停电用户的基本电费，规避欠费风险，降低投诉隐患，保证了公司电费回收工作的有序开展。

用电检查工作方法的“刚”与“柔”既对立又统一，但其最终目的都是确保供电企业的经营效益颗粒归仓。我们只有在平时工作过程中多加学习、思考和总结，才能够做到恰如其分的“刚柔并济”，维护供电企业的合法权益，助力供电企业的长足发展。■

## “你好，我们是山鹰救援队！”

■ 国网山东省电力公司临沂供电公司 杨青

跑遍山东临沂九县三区，翻遍河沟山岭，他们是普通的电力通信线路运维员；道路驰援半夜抢修，媒体报道市民称赞，他们又是了不起的“山鹰志愿者”。来自临沂供电公司的这群“80后”偏偏就爱“帮助别人，快乐自己！”

“今天多亏遇到你们，我真是太幸运了！”临沂市民钱先生高兴地握着临沂供电公司线路运维班员工沈冰的手谢个不停。原来，市民钱先生一大早开车出门办事，车突然熄火，怎么也打不着了。正在他不知所措的时候，遇到了刚完成抢修任务的沈冰和同事。“你好，我们是山鹰救援队的，需要帮忙么？”沈冰上前询问。一番查看后，沈冰熟练地拿出随车携带的电瓶连接线，连接到故障车上充电，没过一会儿，钱先生的车果然顺利启动了。“以前在广播里就听到过你们山鹰救援队，当时没留心记电话号码，这次我可得好好记住。你们做的这事有意义，得向你们学习啊！”钱先生感激地说。

供电公司员工为啥干起了道路救援的活？原来为了提升电力通信线路维护水平，2014年，临沂供电公司成立了专门的通信抢险队，并以通信抢险队员为班底，成立了“桃源山鹰志

愿者团队”。

队伍虽然拉起来，但究竟该做些什么，怎样才能在不影响正常工作的同时做好公益，成为摆在大家面前的问题。“我们的工作几乎每天都开车奔波在路上，对临沂市的道路状况再熟悉不过。何不借助这一优势帮助在路上需要帮助的人呢？”沈冰的提议得到了队员们的一致支持。

为了让志愿者团队尽快运作起来，2015年初，“桃源山鹰志愿者团队”与临沂市最大的志愿者组织——“南北道救援队”开展合作，成立了“山鹰救援队”。在两年多的时间里，沈冰和队员们实施的道路救援已达到500多次，不少被帮助的车主纷纷要求加入进来，“山鹰救援队”的队员人数也从成立之初的16人，扩展到现在的90多人。

保持24小时电话畅通，是电力通信线路运维员的生活习惯，成立“山鹰救援队”后，随时保证联系畅通变得更加重要。作为救援队队长的沈冰给自己配备了三部手机。

“一是怕手机没电，另外为防止野外作业时，手机信号不好，总有一个手机能有信号。”沈冰晃了晃手中的一摞手机得意地说，“做公益，我们可是认真的！”

随着时间的推移，“山鹰救援队”慢慢被越来越多的市民认识，求援电话也越来越多。为了能更好更快地帮助车主解决困难，队员们又开始动起了脑筋。“现在很多热心车主也想加入到我们的队伍，但是他们没有救援器械，所以如果能有的专门的救援物质储备库就好了。”队员们的想法得到了临沂供电公司的大力支持，第一个公益救援物资储备库很快设立起来。“下一步我们打算慢慢地扩展，在城区形成多个救援物质储备库的布局，能让故障车辆就近得到救援。”沈冰憧憬道。

除了道路救援外，“山鹰救援队”队员还积极参与其他社会公益活动。2017年国庆期间，沈冰和队员们在市区热门景点路口疏导交通，来往的市民纷纷对他们竖起了大拇指，得到消息的省电视台记者第一时间赶到现场，对他们进行了采访报道。“我在电视上看到你们了，好样的，向你们学习！”一位队员的朋友对他说。

“我们只不过做了自己力所能及的一点小事罢了，没想到受到这么多人的关注。如果这些事能感染更多的人加入进来，帮助别人，传递社会正能量，我们愿意做这个‘带头人’。”沈冰坚定地说。■

## 推行“三三三”模式 加强企业文化建设

■ 国网山东省电力公司高密市供电公司 栾焕聚

近年来，高密市供电公司以认真贯彻落实党的十八大、十九大为指导，以加快建成“一强三优”现代公司为目标，积极推行“三三三”企业文化模式（即三个强化、三个优化、三个推进），全面加强企业文化建设，有力地推动了企业和谐、健康、持续发展。2017年，公司先后荣获山东省富民兴鲁劳动奖、劳动关系和谐企业、供电示范企业和国家电网公司“先进集体”以及省市公司先进基层党委、先进单位等多项荣誉称号，连续20年保持“省级文明单位”称号。2018年4月24日至28日，在山东淄博召开的2018年新旧动能转换专题培训暨山东省企业家年会上，公司精心培育的“三三三”企业文化模式，受到专家组一致好评，被表彰为“山东省企业文化建设先进单位”。

### 突出“三个强化”，加强“军营文化”建设

高密市供电公司推行军营文化，目的是通过借鉴组织要求更严、标准要求更高的军营文化管理模式，通过实施“三个强化”，培育和锻造具备军队般组织严谨、素质高尚的电业铁军队伍。

强化思想教育。该公司建设的军营文化，就是用军营文化陶冶情操，

武装广大党员干部员工的头脑；教育大家学习军人为人民服务、攻坚克难、雷厉风行、不怕牺牲的作风，团结一致，艰苦奋斗，在电网建设、企业管理、电力营销、安全生产、优质服务、节约挖潜、和新旧动能转换等各个方面发挥积极作用。

强化行为规范。在规范行为方面，该公司紧紧围绕建设军营作风，制订和进一步完善了《关于加强领导班子自身建设的若干规定》《高密电业员工惩戒细则》等多项规章制度，就责任内容、责任考核、责任追究作了明确规定，实现了依法建制、以制管理、以制规范作风。编写了《精神文化理念手册》《行为文化规范手册》《形象文化规范手册》3本书，发放到每一位党员干部员工，要求大家学习执行，进一步统一和规范行为。

强化检查考核。在检查考核方面，该公司借鉴军队的制度和纪律管理队伍，以精细化管理为主线，对安全生产、电网建设、电力经营、行业作风、优质服务和各部门、各单位、各岗位、各环节工作标准等管理工作进行了细化，出台了经济责任制考核办法，对公司领导班子、中层干部到一般员工，层层进行检查考核。该经济责任制考核办法既有共性考核又有

个性考核，深入细致，真正做到了精细化考核、精细化管理。

### 突出“三个优化”，加强“校园文化”建设

高密市供电公司建设校园文化，就是借鉴规范化、先进化、知识化的校园教育模式，通过“三个优化”对党员干部员工进行校园式的再教育，努力打造能够真正适应企业发展的学习型、知识型、创新型员工队伍。

优化学习氛围。该公司把抓好员工的综合知识教育作为企业发展的重要课题，从公司到各部门、各单位和各班组，分别制定了年、季、月、周学习计划，按计划组织大家学习；每逢公司和各部门、各单位召开会议，公司领导和各部门、各单位负责人提出要求，督促大家积极学习；公司领导和中层干部做好表率，带领大家自觉学习。在此基础上，该公司组织开展了“创建学习型企业活动”。公司层面成立了由主要领导任组长，党委办公室、党委组织部、党建工作部等部门负责人为成员的“创建学习型企业领导小组”，在基层各部门、各单位分别成立了“创建学习型企业工作小组”，认真搞好规划、组织、督导和协调，严格按照实施方案开展活

动，在公司上下营造了一个比较浓厚的学习氛围。2016年以来，公司系统组织各类专业班组“大讲堂”469次，培训2400多人次，竞赛调考总成绩居潍坊供电系统第二名，荣获潍坊市电力行业职业技能大赛团体第一名、潍坊供电公司驾驶员竞赛第一名。

优化学习条件。主要突出“三个抓好”：一是抓好阵地教育。在公司层面建立了员工“教育培训基地”，在各基层单位建起了员工“教育培训活动室”，在各班组办起了员工“教育培训园地”，形成了以公司“教育培训基地”为龙头，以各基层单位“教育培训活动室”为依托，以各班组“教育培训园地”为辅助的教育培训网络。二是抓好媒体教育。充分利用公司门户网站这一主流媒体开辟网上教学，定期发布公司教育培训和学习内容，认真搞好先进典型的激励与启发教育和反面典型的剖析曝光与警示教育。三是抓好教育的方式方法。在教育方式方法上，公司重点突出了六个结合：即自我学习与集中统一培训相结合；党员干部教育与普通员工教育相结合；新员工教育与老员工教育相结合；请外地老师到公司内授课与送人到外地培训相结合；理论教育与实践操作相结合；先进典型模范教育与反面典型警示教育相结合。

优化学习内容。在学习内容安排上，该公司突出五个方面的重点：一是开展党的理论知识教育。认真抓好“两学一做”专题学习教育，先后组织开展领导班子成员讲专题党课18次，党支部书记讲专题党课52次，各项专题集中学习讨论活动168次；先后举办了“两学一做”专题纪录片展播和学习优秀共产党员许启金、张黎明、吕清森典型事迹宣贯会以及“向榜样看齐 做合格党员”专题学习讨论、“两学一

做”优秀学习笔记展评等主题活动，公司机关二党支部提报的《从习近平系列讲话解读‘两学一做’》课件，在上市公司党支部书记讲党课课件评比中荣获三等奖。在公司迅速掀起“大学习大宣讲大落实学习宣贯党的十九大精神”热潮，组织开展了党委理论学习中心组专题学习研讨、党支部主题党日、党支部书记讲专题党课、专题讨论、专题政治理论学习等活动，使党的十九大精神在全体党员干部中入心入脑，迅速转化为实际行动。

二是法规纪律教育。主要是组织学习国家法律法规，学习国家电网、省、市公司和本公司等系统内的规章制度，学习各级通报的腐败案件剖析以及表彰的先进模范事迹，使每一名党员干部员工掌握好法律，理解透政策，遵守好纪律，防止违法违纪。多年来，党员干部员工从没发生违法违纪现象，公司先后被列入高密市、潍坊市和山东省“首批廉政文化建设示范点”。

三是学习上级的最新指示精神。主要是及时组织学习上级党委政府和国家电网、省、市公司发布的最新指示，并把学到的新内容与当前的各项工作搞好有机的结合。四是业务技能培训。针对电网建设、安全生产、电力营销和企业管理、农电管理、财务管理、优质服务等方面的新科技、新知识、新要求，组织专门力量编写了岗位技能培训教材，创新推出了全员、全程、全方位、多元化“三全一多”立体培训模式，对各岗位人员业务知识进行跟踪培训，使全员培训率达到了100%。五是职业道德教育。组织党员干部员工结合本职工作谈思想、开展“如何当好一名合格的电网员工”教育，特别对刚进公司的新员工，公司把职业道德教育纳入上岗前的一项重要培训内容，对其重点进行

职业道德培训，进一步增强了大家的大局意识、责任意识、进取意识、服务意识和奉献意识。2017年以来，公司举办职业道德教育培训班13期，受训1600多人次。

## 突出“三个推进”，加强“家园文化”建设

高密市供电公司建设家园文化，最终目的就是建设安康、和谐电力家园，让广大党员干部员工及其家属在这个温馨大家庭中幸福快乐生活、安心安全工作。在具体工作上主要做到了“三个推进”：

推进“安全健康文化”，建设“电力安康家园”。一是实施“安全管理工程”。从严落实各级安全生产责任制，切实做到百分百的人员抓安全、百分百的时间抓安全、百分百的力量抓安全；建立“查禁违章、查找隐患”的常态工作机制，进一步加强创建无违章企业工作；坚持工作重心下移，深入开展争创“安全管理先进班组”和“优秀安全员”活动；加强班组、施工现场管理，深入开展“无违章工地”“无违章工程”和“零缺陷变电站”“零缺陷线路”创建活动，以“无违章”保“无责任事故”；加强治安和消防、交通安全管理，确保人人工作安全、家庭安全。以安全管理保障了安全生产，确保了公司员工身体不受伤害。截至2018年4月底，该公司已实现连续安全生产32年，创全国县级供电企业先进水平。二是实施“七位一体健康管理工程”。公司从健身场所搭建锻炼平台、健身活动组织全员参与、系列比赛检验健身成果、健康食堂保证绿色饮食、健康查体消除健康隐患、健康讲堂引导健康生活、健康文化营造健康氛围七个方面入手，实现员工心



退休员工在老职工活动中心参加活动

理、饮食、体能“三个维度”的健康管理与服务。建起了高标准的职工文体活动中心，在公司员工中大力倡导体育运动、强身健体，进一步激发了广大员工锻炼身体的热情和积极性，在上级组织的文体活动竞赛中屡获佳绩。全面普及企业职工医疗养生保健知识，组织编写了《现代家庭医疗养生保健》一书，让大家在业余时间学习和体验；为每位员工建立了健康档案，每年一次组织健康查体，还为员工开通了全天24 h“健康服务热线”，经常邀请专家举办健康知识讲座，全体员工的健康保健意识不断增强，健康水平明显提高，自2015年至2017年，员工高盐高脂饮食、无运动习惯、中量以上饮酒、吸烟等不良生活方式检出率平均下降了5个百分点，主要慢性病检出率平均下降了6个百分点。按照规范化、标准化要求，在公司总部和10处供电所均建起了标准化健康食堂，切实搞好员工餐饮服务，

公司食堂被省公司授予“标准化健康食堂”称号。2017年，公司总结提炼的“供电企业以人为本理念的员工全面健康管理”成果被评为“第31届山东省企业管理现代化创新成果”一等奖。

推进“社区文化”，建设“电力温馨家园”。在建设“电力温馨家园”方面，该公司积极实施“亮化、美化、绿化”三大工程，使办公区建设的环境整洁，被表彰为“山东省绿化模范先进单位”“山东省花园式单位”荣誉称号。在员工家庭中积极开展传统文化“二十四孝”及邻里和睦等社会公德、传统美德教育，开展“五好家庭”“文明好少年”等评比活动，使孝敬父母、关爱他人成为潜移默化的自觉行动。2017年，公司员工邵俊杰被评为孝老爱亲类“中国好人”，王玉君被评为助人为乐类“山东好人”，毛维江被评为助人为乐类“潍坊好人”，王震、范林涛被评为敬业奉献类“潍坊好人”，在社会上

引起较好反响。同时，该公司还以积极参与上级组织的各种文体娱乐活动为契机，加强职工的团结协作教育，进一步增强了全体员工的凝聚力和向心力。在潍坊供电系统首届职工文化节暨“安康家园”职工广播体操比赛中，荣获第一名。

推进“亲情文化”，建设“电力爱心家园”。在构建“电力爱心家园”方面：一是走访慰问一线员工。近年来，该公司结合深入开展“爱心·平安”活动，推出了“夏季送清凉”“冬季送温暖”等活动，把公司党委的关心和激励送到一线。二是关心变电站值班人员的工作和生活。为所有变电站配备了饮水机，由操作队员利用设备巡视或到站操作的机会给他们送去清新可口的纯净水；为变电站配备了医用药品急救箱，配备了外伤、头疼感冒、腹泻等常规药品，还特地配备了救心丸。三是关心新分配的大学生。组织不回家过节的外地大学生一起聚餐过节，给他们送去公司的关怀；在新分配大学生的居住学习条件上，给他们配备学习桌椅和电视机等，使他们安心居住、安心工作、安心学习。四是关心离退休老同志。通过建设老职工活动中心，增加报刊订阅、配备体育文艺器具、开展文体活动和组织外出参加比赛等，丰富老同志的业余文体生活，公司离退休活动中心被省公司命名为“第一批县供电企业离退休活动示范基地”通过定期走访、健康查体等方式，给老同志送去关爱。五是关心职工子女。职工子女考上高中、中专、大学的，一律给予现金奖励。六是继续发挥好爱心基金、紧急情况处理小组的作用。通过上门发放补助慰问帮扶，使职工在遇到天灾人祸、重大疾病等困难的时候都能切身感受到企业的关怀。■

编辑：傅雅琪 yaqi@csre.org.cn

# 无供用电合同亦应计付电费利息损失

■ 国网宁夏石嘴山供电公司 刘 畅

## 案情

某供电公司与某大酒店没有签订书面供用电合同，但供电公司一直为其供电。大酒店从2007年10月至2011年3月欠交电费共计12738452.63元。供电公司多次催要，大酒店不予支付。故于2013年4月1日提起诉讼，请求判令大酒店支付2007年10月至2011年3月电费，并赔偿利息损失。

首先，因双方未签订书面的供用电合同，对于电费的支付期限及违约责任未予约定。《电力供应与使用条例》第二十七条第二款规定：“用户应当按照国家批准的电价，并按照规定的期限、方式或者合同约定的办法，交付电费。”第三十九条规定：“违反本条例第二十七条规定，逾期未交付电费的，供电企业可以从逾期之日起，每日按照电费总额的1%至3%加收违约金，具体比例由供用电双方在供用电合同中约定；……”

《供电营业规则》第九十八条规定：“用户在供电企业规定的期限内未交清电费时，应承担电费滞纳金的违约责任。”《合同法》第一百零七条规定：“当事人一方不履行合同义务的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”因此大酒店应赔偿欠付供电公司电费及所

产生的利息损失。

其次由于供电公司未能提供有效的证据证明从2008年7月至2011年3月向大酒店催收欠付电费的事实，故该期间欠付电费9901597.05元的利息损失，应从供电公司起诉之日起计算。

综上，法院判决大酒店支付供电公司电费12738452.63元及利息损失，从2013年4月1日起计算，上述利息损失均按照中国人民银行同期银行贷款利率，计算至本判决确定的履行期限届满之日止。

## 分析

用户拖欠电费应予支付，利息从违约之日起支付。《合同法》第六十一条规定：“合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯确定。”本案中，供电公司与大酒店虽然没有签订书面供用电合同，但供电公司为大酒店实际供电，双方形成事实供用电合同关系，大酒店应当及时支付电费。从2007年10月至2011年3月大酒店共欠电费12738452.63元，双方虽未约定电费支付时间，现供电公司要求大酒店支付电费，大酒店应当在合理时间内及时支付。因大酒店未及

时支付电费，由此给供电公司造成的电费利息损失，应由其承担。

因本案无供用电合同，无违约责任条款，无法确定违约期限（即应交电费时间），故供电公司可随时通知用电人交纳电费，以该日视为违约事件起算点，赔偿损失亦应从此日起计算，按银行同期贷款利息计算。双方虽未签订书面的供用电合同，但法律规定了交纳电费的履行期限。《供电营业规则》第八十四条规定了“基本电费以月计算……”因此，电费履行期限应为发生费用的当月，若欠费应从次月1日起计算利息损失。

## 启示

供电企业应与用户签订供用电合同，明确约定违约责任，明确交费时间、违约金计算方法等，应当合理规划用户执行的电价类别及电价标准，未能划分的，应按照《供电营业规则》第七十一条原则核定，即：在用户受电点内难以按电价类别分别装设用电计量装置时，可装设总的用电计量装置，然后按其不同电价类别的用电设备容量的比例或实际可能的用电量，确定不同电价类别用电量的比例或定量进行分算，分别计价。供电企业每年至少对上述比例或定量核定一次，用户不得拒绝。■



# 创新典型选树 推进人才强企

## ——国网湖北检修公司创新“典型选树”工作探微

■ 本刊记者 闫隆斌  
国网湖北检修公司 李志东

近期，国网湖北检修公司（以下简称公司）典型选树工作喜报频传：变电二次检修一班荣获“国网一流班组”“工人先锋号”，该班班长李煜磊荣获“国网优秀班组长”；杜军荣获首届“湖北工匠”候选人提名，并参加首届十大“湖北工匠”的角逐；胡洪炜荣获全国第六届道德模范提名奖、湖北省第六届道德模范……这是国网湖北检修公司始终高度重视抓好典型选树工作结出的硕果。

“评先创优”是平武工程建设大会战时期形成的工会工作优良传统。国网湖北检修公司传承和创新这一传统做法，注重抓典型、树样板，用先进典型领跑员工队伍。

近年来，国网湖北检修公司在典型选树上创造了许多新的经验和做法，主要可以概括为做到“四个三”。

### “三个导向”树人才：人人皆有可能

坚持选树模范践行国网公司发展战略及核心价值理念的集体、个人

的导向。在选树典型上，时刻把焦点放在那些模范践行核心价值理念，取得优秀业绩的集体和个人。比如：变电二次检修班成立30年来，始终抓住核心技术和专家团队两个要素开展班组建设，先后为华中电网、湖北省公司选送了一大批专家和领导干部，其领军人物董双桥、李茗、李煜磊是践行“诚信、责任、创新、奉献”国网公司核心价值观的佼佼者，他们被公司选树为不同时期的“标兵”“劳模”“专家”的典型。

坚持选树在群众性活动中表现突出的群体和个人的导向。群众性活动是员工充分展示自我的平台。在典型选树中，公司注重为员工搭平台，通过开展技能比武、评选号手等一系列活动，使优秀员工脱颖而出。如：全国技术能手、全国五一劳动奖章、湖北省首席技术杜军，在全国技能比武竞赛中夺冠被选树为“工匠”典型；“中国500 kV变电设备带电作业第一人”“湖北省劳动模范”戴华忠，创立了中国500 kV变电带电检修专业，

带出了中国第一支500 kV变电设备带电作业团队，被选树为变电带电专业领军人的典型；青年技术能手王骞带领团队勇夺国家电网公司带电检测技能竞赛第一名，而被选树为“青年专家”典型。这些集体和个人的事迹所体现出的“电网工匠、舍我其谁”“感恩企业 以技报国”丰富内涵，被公司概括为“严谨 规范 精湛”的安全生产文化，大力推广和弘扬。

坚持选树在企业重大事件中涌现出的先进群体和个人的导向。通过对重大事件的关注，发现闪光的人和事进行培养选树。如：公司一直领跑中国乃至世界输电线路带电作业技术，在选树“电网工匠”和“工匠团队”上，公司不遗余力的给予了极大关注。“世界±800 kV特高压直流输电带电作业第一人”“湖北省劳动模范”汤正汉，公司着力宣传他的领军人汤正汉和“汤正汉劳模工作室”的事迹；“中国500 kV超高压线路带电作业第一人”闫旭东；“世界1000 kV特高压线路带电作业第一人”“全国最美

青工”“全国青年岗位能手”“湖北首席技师”胡洪炜、“世界1000 kV直升机带电作业第一人”李明等都被选树为“工匠”“能手”典型；输电中心带电班因为在全国带电行业技术技能上的先发优势，也荣获了中华全国总工会“工人先锋号”荣誉。

### “三个激励”助人才：士为悦己者容

创新精神激励。主要目的是让典型先进在精神上获得充分的满足感和获得感。采用冠名激励法，比如：根据劳模杜军、汤正汉，先后命名了“杜军劳模创新工作室”“汤正汉劳模工作室”，命名了“汤正汉绝缘软拉棒”“杜军坡面对时天线检修平台”；采用设立各种奖励称号的做法：年度突出贡献金奖、年度突出贡献银奖、总经理奖励基金；采用奖励形式的创新：让典型巡回宣讲、宣传片宣传、歌曲颂扬、红领故事汇、班组长讲坛等。

创新物质激励。在每年工作会、专题表彰会上，总结推出各类典型，并进行表彰；在工资自控部分使用、绩效考核、工会慰问管理等制度上都对先进、典型的奖励进行了倾斜和明确，奖励覆盖达到100%。

创新个人发展激励。根据先进人物的能力和业绩，积极帮助其设计个人发展规划，并提供学习培训、参观考察、干部培养等机会，不断拓展他们的发展空间。湖北省公司“劳动模范”、继电保护专家李茗，被选树为典型后，通过进行设计、助推发展规划，从一名继电保护工成长为副班长、班长，现今担任运维部副主任、运检控制中心主任；两年来，公司向省公司输送了十几名人才专家，实现和践诺：英雄大有用武之地，人才大

有可为！

### “三化”颂人才：百花齐放春满园

宣传渠道多样化。通过报刊、网络、演讲会、文艺演出、多媒体、宣传品等方式，大张旗鼓的宣传先进典型的事迹，使之家喻户晓。仅2017年至今，杜军就4次登上国网湖北省公司楼宇新闻平台滚动播出，时间长达40多天；杜军、胡洪炜登上湖北省政府和湖北省公司的重大活动舞台，展示电网人的风采和正能量；精心打造“中国第一代超高压英雄传”品牌，第一代超高压英雄八人集体登上了公司“党建工作会”和“红领故事分享会”舞台，群体性展示劳模风采。

典型事迹媒体化。深入总结提炼典型事迹材料，创作音乐电视《直流之恋》《送电啦》等；拍摄了大型纪录片《中国第一代超高压英雄传》《楚天工匠——杜军》《禁区勇士胡洪炜》等；创作了小品《男人的秘密》、舞蹈《刀尖上的舞者》等；举办了“劳动最光荣”摄影展、“冰冷血热”抗冰灾保电网图片展等。通过典型和劳模在这些媒体中本色出演，声情并茂，情景交融，使典型事迹深入人心，永载史册。

典型效应品牌化。即用典型提高企业的知名度，用典型打造企业的品牌，既增强了典型人物的荣誉感，又增强了企业品牌的形象感。“杜军劳模创新工作室”荣获“湖北省职工创新室”称号；“汤正汉劳模工作室”荣获“国家电网公司劳模创新室示范点”称号，展示了公司创新实力和成果，推进了创新工作再上台阶，达到了利用“汤正汉”“杜军”品牌为公司“外树形象，内强素质”的目的。

### “三篇文章”爱人才：人人都为我所用

在典型选树的规范管理上做文章。先后出台了《关于规范典型选树工作的办法》等规章制度，把评选、表彰、管理先模典型制度化，评选前有推荐机制，评选中有监督机制、评选后有推广机制。典型选树、干部管理和人才储备被誉为是确保公司核心竞争力和持续发展的“三驾马车”，而备受关注。

在保持典型的先进性上做文章。典型选树后，如何长期保持其先进性是个难点。积极创造条件为老典型提供新的发展空间，使其在新时期焕发新的生机。如：二次检修班成立30多年来，为湖北省公司、华中分部输送了大量技术专家和领导干部，为湖北省继电保护专业发展做出了突出贡献。为了持续发挥二次检修班的典型先进性，近两年，该班先后有11人被国家电网公司选送援藏和“援非”，实现了“把保护做到世界屋脊上去”“把保护做到世界上”的飞跃。2017年，二次检修班被授予“国网一流班组”“工人先锋号”称号，老先进集体开出了新花朵。

在突出人文关怀上做文章。在疗养休、入党、晋级、培训、人才评定等方面，为典型先进开通绿色通道；党政工在重大节日时对典型进行走访慰问；对于常年在一一线的女员工适当延长婚假、产假、哺乳假；日常采取召开座谈会、个别交流等形式了解典型的意愿和要求，解决他们的实际问题。例如：“巾帼建设标兵”、继电保护专业骨干李文娟，十几年来在一一线辛勤耕耘，34岁时产下一对双胞胎，公司延长了她的产假和哺乳期，解决了她的实际问题，让流汗的典型得到了最好的回报和人文关怀。■



编辑：傅雅琪 yaqi@csre.org.cn

# 打造“全能型”供电所 提升综合服务能力

■ 国网冀北电力有限公司承德供电公司 许仕伟 席文杰

国网承德供电公司本着“内涵发展、效率提升、创新驱动”的建设原则，全面落实国家电网公司和冀北供电公司关于全能型供电所建设的工作部署，通过五维度推进、六举措落实，构建快速响应的服务前端，实现供电所综合服务能力提升。五维度推进指的是在组织保障、资源整合、强基固本、核心驱动和管理提升等五个层面联合推进；六举措落实就是通过推广台区经理制、实施综合柜员制、研发应用供电所管理系统和移动作业终端、物资智能化管理、打造全业务培训体系和制定工作质量评价体系等六个方面的探索实践，促进管理模式的持续改进，实现管理模式的效率和效益提升。

## 五维度推进，筑牢创建根基

### 顶层指导、专业帮扶

一是成立领导小组。国网承德供电公司成立以总经理、书记为组长的领导小组，全面推进“全能型”供电所建设工作。二是建立专业帮扶机制。营销部协同各相关部门专业人员，解答业务问题，交流先进经验，促进了“全能型”供电所试点建设质量的提升。三是组织召开现场推进会。组织召开现场推进会，到隆化汤头沟供电所现场参观建设成果，实地交流建设经验。四是搭建交

流平台。主页开辟全能型供电所热点专题，围绕工作动态、交流论坛、创新创效等方面，营造“比、学、赶、超”的活跃氛围。

### 优化班组、资源整合

一是优化组织机构设置。建立营配业务融合实施的综合性班组，将原有班组重新整合为综合班和营配班，为“一口对外”服务和“一站式”服务提供了组织保障。二是明晰职责划分。综合班负责乡镇供电所综合管理、所务管理、营业厅事务、系统监控和分析等所内工作，是供电所的中枢大脑。营配班负责配电网设施运维检（抢）修、营销业务、

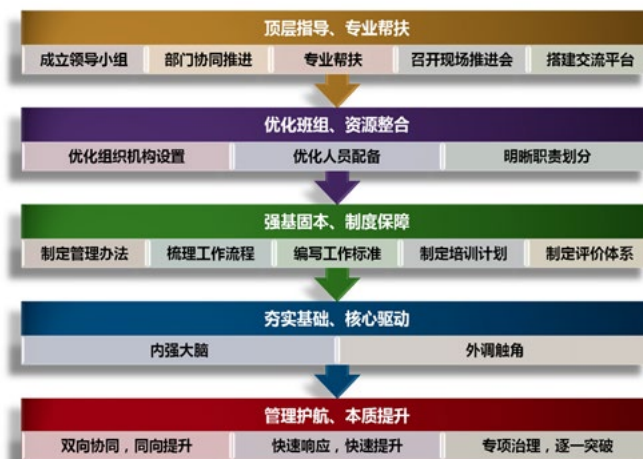
台区线损管理、用电信息采集设备运维和属地协调等低压营配业务的现场工作，是供电所的多能触角。

### 强基固本、制度保障

在全能型供电所的打造中，坚持制度先行。制定岗位工作标准14项，制定管理办法14项，梳理工作流程16项，强化了基础管理和过程管控。在全能型供电所的建设中，坚持业务指导，编写全能型供电所简明指导手册和供电所业务指导手册，全能探索和业务提升同步推进，内涵式发展理念植根供电所。

### 夯实基础、核心驱动

内强大脑、外调触角，提升核心驱



五维度推进图解

动力。在内强大脑方面，坚持7×12 h指标监测，异常指标逐条跟踪；一对一任务派发，任务清晰具体，每项工作闭环管理。在外调触角方面，台区经理全员参加轮训，营配业务全方位培训，工作质量全过程监督指导。台区经理收集用电客户信息需求、供电设施状况等现场信息，反馈综合班，通过相互协作，达到所内工作高效运转，变管理末端为服务前端。

#### 管理护航、本质提升

综合班和营配班分工协作、支撑监督，双向协同，同向提升。人员、业务、终端末端融合，共融共进。综合班人员兼任三员，减少管理层级；综合柜员6种业务一站式服务；台区经理营配业务全能式办理；PC端与移动端无缝结合，工单自动派发，任务图文反馈，快速响应，快速提升。异常台区、PMS图数专项治理，持续提升。

### 六举措落实，实现管理提升

#### 推广台区经理制，打造网格化服务新模式

推广台区经理制。现场作业推行集农村低压配电运维、设备管理、台区营销管理和客户服务于一体的“台区经理制”。综合配电线路走向、行政村数量、售电量、服务面积、服务人口和供电所人员配置数量等条件，因地制宜，合理规划网格责任区，协同开展工作。

营配业务全能式办理。线上办电、装表接电、故障抢修、采集设备运维管理、费控停电客户复电、交费渠道推广、新型业务拓展等营销类业务，和线路巡视、缺陷消除、故障抢修、项目上报等运检类业务，在台区网格化管理中实现全能式融合、全能式办理。

一键“扫”除困难。面向客户，直观展示分布情况，一键扫描二维码，轻松查找和添加。面向内部，明确网格内

每名台区经理管辖区域和所属互助组，便于快速开展工作。定制台区经理二维码，向社会公布台区经理信息，每名台区经理拥有唯一二维码，扫一扫便可添加，启动“1对1”专属服务。制作台区经理手机名片，照片、责任区、政治面貌、手机号、服务热线一应俱全，便于查找、监督。制作台区经理台区贴、表箱贴、服务卡，与供电所台区经理信息发布互补，“扫”除困难随时、随地。

#### 实施综合柜员制，全面提升客户服务满意度

建设“全能型”服务窗口，用电咨询、查询、抢修派工、业扩报装、购电、打卡等6项业务，在综合柜员处实现融合，“六合一”模式的综合柜员制，大大缩短了1位客户同时办理多项业务，更换多个柜台的业务办理时间。

坚持“一口对外，一站式服务，提升客户服务满意度”的服务宗旨，着力打造智能化、体验型实体营业厅。在营业厅的柜台上粘贴了6种线上交费方式的二维码，既便于客户任意选择，又便于综合业务员给予相关指导。设置业务自助办理体验功能区，线上办电、线上交费、线上查询、智能家电控制都可以通过Pad轻松完成，同时有工作人员进行指导和讲解。设置敞开放式业务洽谈区，传递新政策，推广新型业务。

#### 研发应用供电所管理系统和移动作业终端

供电所内全面部署应用综合业务监控平台，将用电信息采集、SG186、PMS、GIS等营销类和运检类系统的指标查询功能集中至统一查询平台，实现营销类指标和运检类指标查询在综合业务监控平台的融合。在国家电网公司统一部署的综合业务监控平台的基础上，研发X模块应用，包括所内可视化业务管理系统和台区经理移动作业App应用两部分。供电所管理系统与移动作业终

端应用通过工单自动派发和任务图文反馈，实现了营配业务末端闭环管理，全面提升了供电所故障响应速度、服务管控能力和智能化服务水平，提升了“全能型”供电所的建设质量。

供电所内可视化业务管理系统，包含早看板、晚看板、网格区域、工单管控、每日必办、线路巡视、工作计划、工作评价、培训管理、三库管理、统计分析等功能模块，规范供电所日常业务管理，加强一专多能人才队伍培训与工作质量管控，实现供电所管理由结果导向向过程管控转变和科学考核。供电所管理系统由供电所专业负责人及综合柜员使用。

创新营配一体的移动作业终端应用，针对当前“互联网+”技术的拓展应用，通过公司VPN专网实现供电所内外勤人员业务交互，打通供电所内勤与台区经理的智能化信息通道，实现供电所内外勤业务流程的全贯通。台区经理配备移动作业终端后，化身移动营业厅，随时处理客户现场及施工现场业务，随时接收供电所内派发的业扩报装、线路巡视及抢修等工单，处理过程通过图片和语音的方式直接传输至内勤人员，便于业务指导和工作质量监督，互联网+营销服务、互联网+运检服务通过移动作业终端实现末端落地。

#### 物资智能化管理，速度在细节处提升

研发应用拎包抢修成套工具包。利用大数据技术，对近三年供电所发生的故障抢修类别进行研究分析，根据发生率最高的13种抢修类别，创新研制了低压立瓶、低压拉线绝缘子、高低压熔丝、塑壳式断路器、315 A漏电断路器、高压立瓶、跌落式熔断器、低压压台、低压氧化锌避雷器、10 kV高压隔离开关、250 A漏电断路器、高压悬式绝缘子、高压氧化锌避雷器等13种拎包

抢修成套装置，每套装置按照标准配件进行组合装包，确保大小配件装配到位，缩短了材料准备时间，避免了到达现场配件不全、返所重新领取的情况，实现了处理故障拎包抢修，切实提升了故障响应速度，速度在细节处提升。

三库物资实现智能化出入库。通过智能化手段对供电所备品备件、安全工器具、施工工器具的入库、领取、发放、使用、报废等环节全过程管控，与“工单”相结合，对施工中是否正确配备备品备件工器具进行管理，实现供电所备品备件管理同应急抢修单、工作任务单的有机结合，供电所对备品备件使用情况做到实时掌控，对出入库情况实现“超市化”管理；实现备品备件在各供电所之间的相互调拨，提升备品备件管理水平，消除备品备件长期积压造成的浪费现象，最大限度的提升各供电所应急抢修能力。

**打造全业务培训体系，提升“一专多能”人才培养速度**

制定全员培训计划。坚持“缺什么补什么、用什么学什么”，依托“大培训”体系，制定相关新型业务专项培训计划，开展营配知识技能交叉培训和内部调考，补齐专业知识和技能操作的短板。仿真现场实景，模拟实际操作，共享室内室外培训基地，开展全员轮训、所长培训、台区经理普调考36期。

打造全业务室内培训基地。在原有7种现场故障处理模拟场景的基础上，针对当前用电信息采集系统和费控系统的运行要求，及时增设营销互联网+交费、采集运维、现场停复电、营配业务系统操作、综合班与营配班业务融合等培训功能，根据日常发生的常见故障、集中器离线、抄表失败、电表故障代码的识别、失流、欠压、变台负荷曲线、停复电指令情况查询、掌机现场停复电

等每天频繁接触的工作，打造人员全覆盖、业务全覆盖、常见问题全覆盖的室内培训基地，满足全能型供电所对于一专多能人才的需求。

“共享”时代建设“共享”培训场地。按照国家电网公司2016年典设建设，供隆化北四所，即汤头沟、张三营、隆化和蓝旗供电所共享使用。使用FTU真空断路器，一体化变台，安装220 V低压表箱和380 V动力表箱。其中FTU真空断路器具备三摇和故障检测功能；10 kV绝缘子采用防雷绝缘子；高压避雷器采用过电压击穿自动脱落装置，减少击穿接地故障的发生；跌开保险采用全封闭，减少氧化和操作时弧光的发生；表箱接线端子采用直插式，接触牢固，减少由于接触不良造成表尾的烧毁；所有导线采用相色进行区别，具有美观易分辨的效果。培训场地可满足台区经理配网现场故障处理的实操培训需求。

**建设工作质量评价体系，提升管理“可视度”、过程“可控度”、绩效“可考度”**

制定出台全员工作质量评价细则。根据管理要求，建立综合班和营配班工作质量评价细则，综合班评价细则6大项38小项，营配班评价细则6大项34小项，日常业务管理、指标管理、现场作业管理、营配业务融合等均纳入过程管控内容，有效提升管理水平和工作效率，小指标实现大管控。

所内建立月度工作质量评价制度。所长对所内专业负责人进行评价打分，专业负责人对台区经理评价，所内人员对评价结果举手表决，公开、公平通过，将月度工作得分情况兑现至月度绩效考核，小指标实现大管控。

### 实施效果

经过近一年的探索实践，“全能

型”乡镇供电所典型经验推广至国网承德供电公司80个乡镇供电所，优化调整综合班和营配班229个，配置台区经理1807名，营配资源实现一体化调配、深度融合，供电服务能力持续提升。

**服务效率全面升级，践行国网品牌承诺**

营业厅“一证式受理”“一站式服务”，业务办理效率平均提升20%。客户报修总量下降3.74%，抢修到达现场时间22 min，优于服务承诺68 min，故障修复时长同比缩短50.85%，农村地区“长停”“频停”次数由同期1107次降为161次，客户满意率高于冀北平均水平0.92个百分点。

**服务效益全面升级，彰显国网品牌价值**

坚持“你用电、我用心”，大力推广“互联网+”营销服务，低压线上办电率达到98.06%，智能交费占比89.56%。助推清洁绿色发展，光伏扶贫用户3646户，推广“电采暖”4559户，166个学校实现“煤改电”，四大领域替代电量1134 GWh，同比提升11%，开展“电网连万家共享电气化”主题活动，销售电器484件，让人民充分享受“电气化”生活。

**服务管理全面升级，落实国网品牌责任**

人员、业务、设备的高度融合，管理效能逐渐释放，农村地区供电可靠率99.7911%，高于计划0.0661个百分点，电压合格率99.782%，提升0.299个百分点。治理不合格台区1325个，台区同期线损合格率93.22%，综合线损率4.95%，同比下降0.54%。业扩报装服务规范率99.96%，协同作业时限达标率99.41%，低压业扩报装新增容量同比增长12%，充分满足人民美好生活的用电需求。■

## 论述基层乡镇供电所星级创建工作

■ 国网安徽省电力有限公司安庆供电公司 刘劲松 汪李来

近年来，安庆供电公司坚持以五星级供电所创建为重点，制定创建目标、明确创建责任、细化创建举措，从组织领导、业务培训、绩效考核、总结提炼5个方面入手，并以此为切入点，着力推进供电所星级创建工作。通过星级创建，下辖81个供电所所容所貌均有较大改观、业绩指标得到稳步提升。其中月山供电所还获得2017年国家电网公司五星级供电所称号。

各县（市）公司均成立了星级供电所创建领导小组和工作小组，确定责任分工，明确由本单位主要领导总负责，营销部作为创建归口管理部门，各专业部室在创建领导小组和工作小组总框架下协同配合，形成领导有力、责任明确、齐抓共管的工作局面。

严格按照国家电网公司五星级供电所创建管理要求，充分利用供电所同业对标、星级供电所标准化建设两个载体，规范并完善基础资料和管理制度，分别从综合管理、安全生产管理、营销服务管理等5大类43项重点工作入手，按照现状分析、存在问题、提升计划指标、提升管理措施、预期目标、时间节点、责任人等方面做细化分解，对员工定岗定责，确保各项

目标任务整体有序推进。

学习是工作的原动力。安庆供电公司一直注重员工技能培训工作，营造了“比、学、赶、超”的学习氛围，培养一专多能的员工队伍。营销部牵头，在市公司范围内，遴选各专业竞赛中获奖的选手和高级技师对基层供电所员工进行“跨所”技能培训。市县公司各专业按照职责分工，分别从专业管理角度出发，对相关管理标准和技术规范进行宣贯、解读和答疑。先后建立室内、室外实训室，在室外建立了标准、规范的低压台区，作为模拟现场安装、运行维护、接地线挂接、故障排查、定期试验使用；在室内建立高、低压表计接线、低压“走”线，低压“下火”实训台。

按照省市公司各阶段重点工作，及时修订业绩考核办法，考核管理涉及经营管理、安全生产、优质服务及行风建设等方面，实现了由只注重结果到突出过程管理的重要转变。一旦责任区指标下降，相关分片领导必须及时分析，并在公司月度例会中说明原因，提出整改措施和时间节点要求，定期组织复核、查验整改效果。同时将工作成效和指标管控进行量化考核，由营销部进行审核、认定

和考评，在每月第四周创建例会进行通报，并将考评结果上报本单位人力资源部门进行绩效兑现。

在线损“四分”管理基础上，全面开展线损“五分”管理工作，并结合用电采集系统，使用具备“分相”功能的采集器和集中电缆分支箱，实现线损“分相”管理和便捷调相操作。通过线损“五分”，有效改善了低压线路三相不平衡情况，解决了线损过大和用户低电压问题。全力打造“体验式”营业厅，将办公环境、硬件设施等进行了全面升级改造，营业厅内按照功能划分为宣传演示区、业务受理区、洽谈咨询区、交费区和客户休息区5个区域，打造新型业务监控平台和智能体验平台。先进的硬件设备、整洁美观的环境、规范统一的服务，为客户提供了舒适、方便、快捷的“一站式”“全业务”服务体验。结合乡镇与农村客户的需求，采用“停电快速恢复、业扩咨询快速受理、客户诉求快速响应、不足之处快速补救”的“四快工作法”，实现客户服务到位快、答复快、落实快、办结快的高效运转机制，有效地提升供电服务质量。■

# 红江所：这个班组不寻常

■ 国网四川省电力公司蓬溪县供电分公司 叶波 代雪华

2018年5月，蓬溪县供电公司红江供电所传来喜讯，台区线损合格率指标提升至99.46%，再创历史新高，该所荣获遂宁市“工人先锋号”荣誉称号。

5月7日，按耐不住激动心情的笔者，一大早走进了红江供电所，仔细去发掘发生在这支团队里的“家”常小事，用心去感受团队成员工作中的点点滴滴，用镜头定格令人感动的每一个瞬间。

镜头中的他们，是供电前沿阵地的战友，是线损治理的排头兵，是互帮互促的兄弟姊妹，更是相亲相爱的一家人。

镜头中的他们，常年累月穿梭在长达499 km的高低电压线路上，红江镇、天福镇和群力乡累计93 km<sup>2</sup>的土地上烙下他们深深的足迹。他们像呵护自己的孩子一样守护着辖区内的266台配电变压器，点亮19322户家中的那一盏灯，是他们永恒的追求与梦想。

镜头中的他们，有的白发遮掩了青丝；有的皱纹布满了脸颊；有的双手长满了老茧；有的加入这个团队时间不长，在团队氛围的影响下，浑身充满力量……在他们身上，我们看到了劳动者的“闪光点”。

镜头中的他们，虽然没有可歌可泣的壮举，也没有催人泪下的感人

故事。但是，他们务实作为，雷厉风行，甘于奉献，完美诠释了电力人的时代风貌。

## 温情小家“添动力”

一座类似四合院造型的红江供电所办公楼，窗明几净，甚至在不起眼的角落里也看不到烟头、纸屑和杂物。平日里供电所大事小事都会有员工主动去张罗，有临时工作安排大伙儿也都争着抢着去干，每个人都清楚自己的责任田，知道什么时间节点该干什么事情，大家齐心协力、不分彼此，把供电所日常事务打理得井井有条。走进红江供电所，一种舒适、愉悦的心情油然而生，在这个温暖、和谐、友爱的“家”里工作与生活，着实提升了员工们的幸福指数。

在谈及建“家”和带队伍方面，红江供电所所长梁良可算得上是一把好手，已经从事农电管理工作长达16年之久的他，积累了丰富的农电管理经验。以情感人、以德服人、带头做榜样，时时处处为职工着想已成为他开展农电管理工作的制胜法宝。

“初来乍到，我必须按照星级供电所管理规范和要求，从基础工作开始抓起，只要把基础工作抓牢了、抓实了，才能促进各项工作更好的落

实。”梁良说。笔者清楚地记得2016年10月到红江供电所进行班组建设检查，刚从蓬南供电所调整到红江供电所工作的梁良正在与班组员工一道完善班组建设资料 and 上墙图表。在办公楼过道口的“为能量点赞”专栏中，梁良在红色的小纸条上写上了“高标准，严要求，强化执行，用心管理，当好班组带头人”的管理格言。简简单单21个字，却道出了自己肩上那份沉甸甸的责任，道出了他对组织许下的庄严承诺。

2018年5月8日一大早，综合办事员何中俊来到办公室，第一件事就是将上周公示栏里张贴的周工作计划表撤换下来，并仔细检查每一张日工作安排表是否都划上确认符号，逐一核对每一项工作完成情况。例会一结束，他立即将供电所重新布置的周工作计划张贴上去，让全所员工第一时间知晓本周重点工作安排，这样一件看似很简单的事情，对于何中俊来说已经反反复复持续了两年多时间。“每周一按时公告周计划信息，这些规定动作已经成了我的一种习惯。”何中俊说。

梁良常说：“班级即军营，有严明的纪律，必须严格执行。同时，也是家庭，家应和谐友爱，互帮互

助。”他把每位员工的事当作自己的事，用实际行动去关爱和帮扶。农电工郭定俊于2017年3月退休，退休前因身患顽疾，导致腿脚不方便。为了减轻郭定俊的工作负担，把他调整到环境比较好的线路上去管理，并减少一定的工作量。平时里，梁良对郭定俊嘘寒问暖，并表示退休后有困难，愿意为他提供力所能及的帮助。一句简单的话、一句亲切的问候，让郭定俊这个即将退休的老同志感受到了组织的温暖。就在退休前的一天，郭定俊收拾好离别时的行囊，整理了自己的工作日记，其中笔记本里有一页满满的记录下供电所为他做的那些实实在在的事。

制度是支撑“家”的脊梁，爱是建“家”的动力源泉。梁良用情管理、用心管理，强化执行，把公司各项管理制度落到实处。短短两年时间，红江供电所发生了变化，在这个集体里，感受到的是组员间的融融情谊，看得见的是班组指标的不断提升，听得更多的是领导和同事们的啧啧称赞。

### 线损治理“当先锋”

据台区线损日报数据显示，2018年2月至今，红江供电所台区线损合格率始终保持在96%以上，日最高纪录达到99.46%，成为公司台区线损治理的排头兵。数据背后，看到的是全所员工同心同德、群策群力、集中攻坚、不达目的不罢休的坚韧和坚持。

为有效监控线损指标波动情况，红江供电所建立了台区线损管理群，成为员工之间讨论线损治理经验、线损信息发布及异常数据监控的辅助平台。

公布在这个群里的明细中，可以清楚的看到10 kV福镇线丰桩村1号变台还差3.108 kWh电合格，10 kV群

力线惠民村4号变台还差9.157 kWh电合格……为了把工作做得更细、更到位，还每天还把线损在9%至10%之间的台区进行公布，提前预警，防范线损冒高。自开展“抗旗帜 当先锋”提升台区线损合格率工作以来，红江供电所就建立起一套行之有效的线损日常监管机制，通过定时公布台区线损信息，让台区经理第一时间知晓各自管辖范围内的台区线损指标完成情况，协助台区经理诊断出异常台区病症，对症下药，让异常台区尽快恢复健康。

谈及线损整治过程中发生的那些事，内勤班班长刘良记忆犹新。2018年1月29日，10 kV福镇线茶坊沟村5号配变台区线损达到11.06%，且居高不下，是供电所线损治理过程中遇到的第一块硬骨头。班组采取集中分析和抱团攻坚的方式进行降损，组织全所力量开展线路特巡，更换了电杆上12个破损的瓷瓶，对沿线的树竹障碍进行了彻底清理；在技术层面，将原配变低压出线两相供电改接为三相供电，并将一组铝芯塑料线为BLV-16的低压出线更换成YJLV-2×50电缆，让导线截面尽量满足负荷增长需要。通过集体力量，该台区高损耗状况终于被攻破，据1月31日公布数据显示：“该台区线损降至8.67%，较整治前相比较降低了2.49个百分点。”

红江供电所积极响应组织号召，发动全员力量参与“抗旗帜 当先锋”台区线损整治工作，汇聚团队力量，攻坚克难，促进台区线损合格率稳步提升。

### 群创技改“提效率”

“突破无止境，创新赢效益。”这句口号深深植根于红江供电所每一位员工脑海里。创新意识的萌发，头

脑风暴的碰撞，项目孵化过程的反复研讨与实践，成果的运用推广，形成了一条完整的群创工作思路。该所群创项目“导线转角滑轮”“改善脚钩脱落、做好安全工作”等8个项目依次在公司项目实用性评审会上登台亮相，赢得喝彩。

在红江白坪村低电压治理时，两个人相互配合一天最多也只能开挖出10个坑，工作效率极低，累得开挖电杆坑的人员精疲力尽，为了解决这一问题，有着多年农电管理经验的甘唐勇，开始思索并立即展开行动。“选用螺旋型开挖方式，但螺旋开挖下臂无支撑点，无法掘土”“采用‘虎口钳’形式，利用普通钢材，但工具下口硬度不够，易卷曲”。试验的过程屡遭失败，在困难面前，他和他的团队发扬钉钉子精神，一边摸索，一边改进，功夫不负有心人。一个长1.8 m、重约7 kg、有坑窝刻度标尺、根据坑基深度可调节操作杆的“电杆坑基开挖组合工具”应运而生。

2016年10月28日，“电杆坑基开挖组合工具”在公司组织的项目实用性评审中其实用、高效、省力等特点，大放光彩。经过反复实践和论证后，该项目在公司范围内得到推广运用。与此同时，该项目获得国家知识产权局颁发的实用新型专利证书，员工甘唐勇被评为创新达人。

爱，将这个集体融合，将这个集体升华；责任，让他们对工作充满激情，对同事充满热情，对班组充满感情；爱岗敬业、守好责任田，辛勤付出已换来卓越成效，班组建设和日常管理正在绽放华彩，这个班组，在遂宁市供电公司班组建设总体目标的指引下正在大步向前，这个来自农电一线班组的声必将传播得更亮更远……**N**

编辑：傅雅琪 yaqi@csre.org.cn

11年间，跟他一起参加工作的同事，调走了一拨又一拨，可他至今仍是个农网工程专责。如今，平凉电网已经焕然一新，而对网改的一网情深始终未曾改变。

## 眷眷深情注网改

——记国网甘肃平凉供电公司建设部农配网工程管理专责、共产党员王斌

■ 国网甘肃泾川县供电公司 康云涛

在甘肃平凉电力系统，只要提起农网改造，人们会不约而同地想到一个人，他的足迹遍及六县一区70多个乡镇一半以上的村社，汗水洒遍了“旱码头”的山乡小村，他就是现年36岁的平凉供电公司建设部农配网工程管理专责、共产党员王斌。

### 不辞辛苦勇挑重担

2001年东北电力大学毕业的王斌，通过竞聘成为了平凉电力一名职工，被分配到华亭县电力局工作。他当过业扩报装员、用电检查专责和安监员，也干过营销和网改工作。他干一行爱一行、钻一行精一行，成为一名业务骨干。由于工作出色，2006年5月王斌被调到平凉供电公司从事农网工程管理工作，一干就是11个年头。

当时正逢全市二期农网自查整改的关键时期，自查、“补课”、整改工作，任务艰巨而繁重，非一般人所能体会。初来乍到的他还未来得及喘口气，便直奔网改过的乡村勘丈复核档距，逐个清点统计实用材料，核查工程量核对工程材料。有了一期农

网的深刻教训，二期网改工作容不得半点马虎，他沿着线路一基杆挨一基杆、一档线接一档线地勘丈工程量、核对材料用量、排查登记隐患缺陷，拖着疲惫的身子晚上继续加班，汇总当天验收结果，计划安排次日工作任务。他每天起早贪黑，野外工作时就吃饼子就着咸菜。

夏天酷暑难耐，还要面临毒蛇蚊蝇叮咬的威胁，山道长满枸杞山枣

刺，有时候山梁沟崩根本就没路，可线路走到哪里，他得赶到哪里，一路上磕磕碰碰，跌跌撞撞，他用脚板丈量踏勘线路，记不清他受到过多少次伤痛，经过3个多月的苦干大干，他的足迹遍及六县一区70多个乡镇50%以上的行政村，他摸清了现场的真实情况，收集到了现场第一手资料，为二期农网各类问题的全面整改提供了重要依据。



王斌深入施工现场

## 锐意创新攻坚克难

2006年，平凉市迎来了县城电网改造的大好机遇，六县一区要对陈旧落后的县城电网全面改造升级，王斌又扛起了县城电网改造管理工作重任，可城网改造不同于农村电网改造，标准更加高要求更加严格，于是，他放弃周末主动到现场勘查规划线路走径，精心策划编制改造方案，晚上加班加点学习县城网改造有关的新技术、新知识，通过翻阅大量资料，结合多年生产实践经验，起草编制了钢管杆、架空绝缘导线、绝缘金具、真空开关、非晶合金变压器、箱式变压器等设备材料的技术规范和安装工艺标准，并将配电网结构推广采用多回线、各式环网、多分段、多连接等方式，严把改造方案审核关，保证了建设标准和新技术、新产品和新工艺在县城电网网改中的应用，极大地提升了县域配网运行的安全性和供电可靠性。

同时，在农网工程建设管理过程中，他结合实际修订完善平凉供电公司《电网建设管理办法》《农网建设与改造技术导则》等7项管理制度，撰写《10 kV配电工程线路配置策略探讨》《探究加强配电变压器运行管理的有效措施》论文，参与研制的《基于多电压等级监测的电压质量监测仪》等3项发明获得国家实用新型专利。10多年来，由他负责管理实施的农配网10 kV及以下单项工程达195项，总投资达到11.37亿元，所有工程均顺利通过省公司项目法人验收。

## 严格质量保障安全

工程质量管理是工程建设的基础，王斌深谙这个道理，十余年如一日孜孜以求，开展精细化管理。他牵

头制定了《10 kV配网工程标准工艺设计》，以口袋书的形式印发施工单位，组织工程建设参建单位制定了明确的质量管理目标和管理措施，经他专业培训、策划组织开展了平凉供电公司10 kV及以下工程设计、施工及结算竞赛，使农配网工程建设“三通一标”得到全面推广应用，工程质量管理有了精准可行的努力目标。他进一步深化典型设计应用，组织编制了平凉供电公司《2016版配电网建设改造标准物料目录》，将10 kV标准物料精简到124种，将0.4 kV标准物料精简到67种，同时严把标准物料审核入库关，不断强化业主项目部对参建队伍管控，分项工程完工后及时组织对工程质量、领用材料使用情况、工程量、施工资料等严格质检验收，确保标准物料应用率100%，进一步提升了工程设计效率和水平，降低了建设和运维成本。

工程实施过程中，王斌不仅注重工程质量，而且还注重施工安全，一有空就深入施工现场，认真审核“三措一案”，监督施工人员严格履行安全管理责任，循循善导严格落实技术交底和安全交底，不安全决不允许开工施工，违章面前铁面无情从不妥协。他帮助施工队牢固地树立了“违章是事故之源，遵章是安全之本”理念，为工程优质高效地实施提供了安全保障。从农网改造、农网完善、城网改造、大电网延伸“户户通电”到农网改造升级，从初步设计、施工图方案审查、物资招标计划提报，施工过程管理、竣工验收到财务结算，11年的工程管理，他连续保持着“零”失误和“零”差错。

## 不忘初心继续前行

农网改造作为政府关心、社会关注、农民关切的德政工程、民心工

程，作为一名共产党员，王斌时时刻刻都掂量着自己肩上的担子，以实际行动彰显责任央企的力量和担当，彰显责任表率央企形象。

前些年，由于供电所对农网改造升级工程户表收费政策向农户宣传不到位，部分村社借网改之机“搭车收费”，为遏制村社乱收费乱摊派问题，平凉供电公司对2010年以后实施的网改工程涉农收费情况进行全面排查，王斌着手制定了“农网工程涉农问题专项排查治理大纲”，组织六县一区公司集中两个月时间对涉及到的83个供电所的24333户农户进行了排查，其中由他牵头带领工作组抽查了50%以上供电所，抽查到户率达到40%以上。通过深入调查分析，针对暴露出的问题，他制定了平凉供电公司农网改造升级工程户表收费管理流程，使政策宣传、协议签订、费用收支、施工过程、结算公示、资料收集等方面的工作流程全面规范统一，并按时完成所有排查发现问题的整改工作，从源头上扼制了农网工程涉农各类违规收费现象的发生。

11年间，跟他一起参加工作的同事，调走了一拨又一拨，有的成了科班出身，有的寻找“清闲”倒也悠闲自得，可他至今他仍是个农网工程专责。如今，平凉电网已经焕然一新，而他对网改的一网情深始终未曾改变。王斌为平凉农网改造挥洒了青春和汗水，倾注了太多的心血和智慧，企业没有忘记那些默默无闻的工作者——他先后多次被平凉供电公司授予“电网建设标兵”“安全生产标兵”“优秀共产党员”等称号，获得了甘肃省电力公司营业用电专业技术比武三等奖，并于2016年荣获“甘肃省电力公司精准扶贫贫困村动力电覆盖工程先进个人”称号。■



干事、干净，谦恭、明慎，创新、致远——这是他的座右铭，也是他砥砺前行的轨迹。

## 夏华东身上厚厚的“金色”

■ 国网安徽省电力有限公司宿州市供电公司 傅成华

2018年全国两会期间，全国政协委员许启金接受媒体采访时在一个题板上写下“有了奋斗的经历，人生才会出彩。”这是他的心路历程，这句话用在他的徒弟夏华东身上，也是合适的。“近朱者赤”——夏华东作为许启金第一个本科生徒弟，受到师傅的精神濡染，身上也滋长了金色的光辉。他工作10年来，用一个人单薄的身躯释放出的巨大能量，支撑起一个企业的管理板块，并使这个版块成为了业界的高地。于是，这个默默无闻的“80后”开始走进人们的视野。

### 他是行业里的“大专家”

2018年3月8日18时，夏华东办公室的电话响起，电话里传来焦急的声音：“夏工，我有一笔物资在系统里走不过去，弄一天了都没有弄好，请你务必帮个忙。”来电话的是综合服务中心的一个专责，像这样的技术问题夏华东没有少帮他。夏华东了解情况后，进入ERP系统，仅用2 h就帮他解决了问题。“要不是你帮助弄，我两个月也弄不好。”该专责在电话里说，这既是感谢也是感慨。

2007年7月，夏华东作为第一个电



工作中的夏华东

力专业的本科生进入宿州供电公司输电线路工区，跟着师父许启金巡线、检修，很快“理工男”的优势就凸显出来。他以线路为单位，统计线路沿线特殊区域技术资料，包括雷击频繁地区、强风地区、洪水冲刷地区、污染严重地区以及易受外力破坏地区等，探索出“状态巡视工作法”，即根据气候和环境因素，使巡视周期和巡视内容更有针对性。他还借助监测设备发现输电线路潜在的隐患，重点监测设备的交叉跨越距离和设备接头

温度，他提出监测的重点放在高负荷和老旧线路上，在高温和夜间测量，研究分析测量数据，按轻重缓急，科学组织检修。

入职18个月后，夏华东就被提拔为工区技术员，2012年担任运检一班副班长。2009年，夏华东参与了《安徽省电力公司“三基”考试题库》（输电线路专业）的编写工作，在全省范围内印发使用。还参与了输电线路工况立体巡检项目的研究与应用，该项目荣获安徽省人民政府科学技术

三等奖；另有3项创新成果获国家使用新型专利。

2012年7月，因表现优秀、业绩突出，夏华东调任新的工作岗位，从事生产技改大修项目管理工作。由于有了丰富的线路专业知识，他又积极拓展变电、配电、二次等专业知识技术和管理经验，很快成为这个岗位的行家里手。2016年，他牵头对安徽省电网实物资产现状进行分析，从电网实物资产的结构状况、利用效率、健康水平、推出报废四个维度分别进行电网实物资产的分析，为技改大修决策提供多维度的依据支撑。当年，夏华东两次作为安徽省电力公司专家代表参与国家电网公司层面的生产技改大修项目审查，作为讲师多次给全省生产技改大修专职授课，他成为名副其实的年轻的“大专家”。

### 他是同事眼里的“实干家”

2018年2月底，夏华东自费参加了宿州市政府组织的工程造价培训班，一连两天他出满勤，一个软抄本记得满满的。问他为什么要参加这个与供电企业不大相干的培训，夏华东说：“必须要拓展知识面，了解修路、建桥方面预算和决算知识等，打开视野。”

他熟悉本专业工程工作流程，还学习变电、物资等相关专业的技术，功夫外延。厚积薄发在他身上得到体现。他编制的《里程碑计划编制和审核手册》，内容涉及物资（非物资）需求提报、物质到货、服务合同签订、初设审批、现场开工、竣工投运、结算编报、项目关闭等多个节点。形成业务链条，环环相扣。每一项内容，他都要亲力亲为去落实，耐心地一件接着一件做。

他适应新形势、新要求，推出多个创新，如在业界首个推出《工程

预警单》，对工程进度慢的责任单位发出预警单予以提醒、编制《宿州供电公司技改大修项目管理责任书》，把廉政方面的内容加上去，明确每个项目的实施负责人、安全责任人、质量负责人在责任书上签字，为后继查询追溯和维保提供依据。他的“电网企业技改大修工程精益化管理研究”“宿州供电公司技改大修项目档案收集归档工作”“生产技改大修初步项目编报与审查工作”等10多项专业工作通过专家鉴定。

夏华东每日精进，终于摆脱了宿州供电公司工程管理薄弱、排名靠后的局面，超越了几个大公司，使宿州供电公司的工程管理指标连续四年位列省公司A段。于是有人称他为“实干家”，而赵敏书记则称他为“阳光男孩”，因为夏华东本岗位工作就非常重，平时交给他一个额外的工作，他都非常高兴，认为是领导看重他，给他一次历练的机会。如最近的生产车辆管理考核老是落后，领导就把这个工作也交给了夏华东。需要救火、需要有人扛大梁时，他总是能挑起来。现在领导又让他担任党小组组长，他依旧非常乐意。他的阳光心态是值得大家学习的。

### 他是企业里的“严管家”

干事、干净，谦恭、明慎，创新、致远——这是他的座右铭，也是他砥砺前行的轨迹。

结婚生子后，他每天必做两件事——每天给儿子拍一张照片记录成长过程、每天给远在江苏新沂的父母一个问候。他爱自己的小家、爱自己的父母、爱衣食来源的企业。他把企业作为家来管护。宿州供电公司每年技改大修资金上亿元，如何让这些钱花在刀刃上？又花的物有所值？夏华

东没少费心思。他针对设备运行中的问题，立足当前、着眼长远，认真梳理各类项目需求，对每个项目充分论证，形成储备充足、结构合理、流程规范、可研深度满足计划编制要求的项目储备库。并集中审查每个项目边界准确性、编报规范性、立项必要性、项目可行性、投资合规性等方面内容。对2013—2016年公司生产技术改造项目造价进行分析，提出了“按定额出概算”的理念。

他对每个立项工程实施方案认真审查。2017年2月底，变电运检室上报的110 kV北郊变电站10 kV开关柜更换工程，共需购置开关柜23面，并经过省经研院可研审查。按照原设计方案，23面开关柜全部要采用同配同价方式采购，但夏华东到现场调研，并与物资部门、设计人员充分沟通后，认定只需要将接入II段母线的8面开关柜采用同配同价采购即可，其余15台均可报公开招标，这不仅解决运行中不灵活的问题，也节约了技改资金。

夏华东细扣每个决算项目，该给的给，不该给的一份钱也不马虎。在审查2017年输电线路防鸟害治理决算工程量时，他发现工程量全部是按角钢塔型标准进行计算的，而工程量里有钢管塔，钢管塔防鸟装置安装标准低，从而核减工程量费用3.8万元。在决算书中如出现重复报、虚报的问题，都逃不过他的眼睛，每年核减不应该支出金额达数十万元。

工作10年来，夏华东耐住寂寞，心无旁骛，专心敬业，他身上生出一层厚厚的“金色”。他荣获了“宿州供电公司劳模”“宿州市优秀共产党员”“安全生产先进个人”等荣誉。

取乎上，得乎中。目前，夏华东把目光锁在国网的管理规范上和专家的前沿要求上。■

# 电亮藏乡

■ 青海三新农电有限责任公司 杨琪昌

提起杏儿藏族乡，想象中，她的美丽可以与青海湖畔相媲美，辽阔的草原，成群的牛羊，洁白的帐房，还有那迎风飘扬的玛尼旗。

4月的青海高原，花红柳绿，春意盎然，带着激动和兴奋，我踏上去杏儿乡的道路。沿着藏族人民的奋斗足迹，体会电力建设给杏儿藏乡的发展与变迁，感受国家电网的对藏乡带来的温暖和幸福，寻觅藏族人民的梦想和愿望，是我此行的目的。

杏儿乡是民和回族土族自治县所辖的唯一的藏族乡。位于县境西南部，距县府驻地110 km。是一条偏远干旱的山沟，沟口就是黄河，山沟通向化隆回族自治县境内。人口0.4万，以藏族为主，占总人口的68%。面积65.4 km<sup>2</sup>。这里除了山，便是沟。这条纵深20余km的山沟加上两面的山坡约65 km<sup>2</sup>的土地，就是杏儿乡人民的全部家当。全乡7个行政村的871户人家就生活在这里，除少量汉族和土族之外，全部都是藏族。这些人家几乎都挂在山坡上，既没有通畅的生计出路，也没有可退却留守的开阔地带。因为山大沟深，这里一直处于半封闭状态。在这里他们养牛养羊、种青稞种大麦，闲暇，藏族媳妇们背上背篋，拾柴拾牛粪，大多数男子夏天出门挖虫草干小工，冬天回家了过冬晒太阳。

直到上世纪末时，还没有一条像样的公路通向这里。由于他们居住分散，交通不便，加之科技文化等方面比较落后，严重制约了村里的经济发展，因此，这里的农牧民生活贫穷。提起杏儿乡的建设，供电所所长滔滔不绝地讲起这个乡上奋斗过的党委书记安项加架桥筑路和支持电网建设的故事。脚下的柏油路这是他们突出重围的第一个战役。这个战役攻克了周围大山千百年对杏儿的封锁，打通杏儿通向山外的通道。

若要富，先开路。一条柏油路已经贯通整条山沟，并与山外的公路交通网络相连接，往南可通往甘肃临夏，东接民和县乡公路，西可直通化

隆县城。杏儿人的出行条件已经很便捷了，与外面世界的距离拉近了。对于“行路难”长期困扰着的杏儿人来说，这就是一个重大的飞跃和变化。据所长说，以前他们抄表，没有路，就徒步前去抄表供电，十分辛苦，有时候一天进去出不来，就住在村民家里，第二天抄完表才走着回到官亭镇。现在那条山沟里面的乡村公路网络也已基本形成，虽然网络不够发达，但是，它正在逐步地改善。虽然，到目前为止，只有个别的行政村铺上了水泥路，其余大都还是低等级的砂石路，但是所有的村庄都已经通行汽车了，这就是发展带来的变化。相对于以前连人都很难走的那些崎岖



山道，这已经是个了不起的变化了，而且，几乎每年都有新的变化。各民族乡亲对这种变化都有切身的感受。现在各村的路修宽了，汽车、拖拉机都能进村，抄表员骑着摩托车可以进村抄表供电了。

据说，早在1966年，民和县中川乡建起了中川泵站，杏儿乡的人民群众从泵站用上了电，当时使用的木质杆历经三十多年的风吹日晒、雷劈雨淋，早就失去了供电能力，电压合格率达不到要求，供电可供率日益下降，电能损耗严重，电价不断上涨，有些村每kWh电高达1~1.5元，许多群众不再用电，而点上了煤油灯，过上了“头顶挂电灯，炕头掌油灯”的生活，杏儿乡的夜重新陷入黑暗之中。

电力企业是为全社会服务的特殊行业，电业企业生产经营活动不仅直接关乎本行业职工的工作和生活，而且与全社会的发展和稳定息息相关，因而对电力行业广大职工来说，不仅肩负创造丰富的经济效益，促进国民经济的快速发展的任务，而且还承担着艰巨的社会责任，是重要的社会效益的创造者。近几年来，电力扶贫力度加大，对偏远山区，尤其对少数民族地区尤其重视，将原来的裸铝线改成了绝缘线，村村通上了动力电。杏儿乡峨儿哇村有76户，原先进电只剩56户，有20多户因照不起电而停止用电，现在通过网改后全村人都用上了电，而且家家都有了家用电器。全年售电量3 MWh，网改后电量不断上升，民和供电公司抄表员丁寿，在这里一干就是3年，与这里的藏族人民打成一片。过去这个村用电量较少，通过网改，村民们购买彩电、收录机、洗衣机，用电量日益俱增。以前，杏儿乡的群众榨油、磨面要到官亭，现在乡村都有榨油机、磨面机，再不用

绕远路去磨面了。

2017年冬天，这里是一派繁忙的景象，杏儿沟北侧早台上的易地搬迁打破了这里以往冬日的宁静。杏儿乡大庄村的68户搬迁村民迎着寒风，面带抑制不住的喜悦，正忙着修建自己的新家园。在这条山沟沟里，搬迁新村里两台大型装载机轰鸣不停，十余辆运土三轮车往返穿梭，一排排规划有序的白色庄廓墙院，在这大山深处冬日的荒凉下显得格外醒目。走进正在修建的新村，砌墙、搬砖、拌泥浆、填土方……家家户户忙得不可开交。几台拌浆机轰隆作响，藏族妇女和小伙子们正在搅拌砂浆，墙头上五六名大工在铺砖砌墙的同时有说有笑。

对这些藏族群众用电，供电所采取优先办理用电手续，及早为他们装表接电，保证他们施工建房用电。电力公司投资电力建设资金50余万元，为搬迁新村架线路和变压器，直到通了电，用上亮堂的灯。这里是一排排新修建的住房，整洁、漂亮。村民安项秀指着眼前的新房说：“没有党的好政策，没有精准扶贫的好策略，我们在那干山头上大家不知还要住几年。现在电通了，水通了，路通了，我们住的很舒服。”藏族群众段哇玛建起了5间雕刻着花纹的大房，竣工日，家里请来了阿卡，正在念经祈福，请来的匠工为他们盖房子，准备还要开个零售店。

杏儿乡党委政府积极争取资金20余万元，从8 km远的山坳里引来了自来水；投资60余万元，硬化了搬迁新村2.4 km村道；同时，修建了占地800 m<sup>2</sup>的村级小广场，投资50余万元在搬迁新村修建了村小学。2018年乡党委还计划再争取50余万元，实施校园围墙、厕所、操场建设等工程，在村广场和学校都安装了太阳能路灯。

为方便群众拉运建筑材料，乡党委政府为68户搬迁户户均资助了1万元购买了三轮车。为增加搬迁新村群众的生产积极性，杏儿乡乡党委政府立足发展实际，依托全膜玉米带来的优势秸秆资源，计划为每户资助发展资金1万元，支持群众发展养殖业，逐步走农牧联动发展之路，实现农牧业增效、农牧民增收。

移民搬迁把沟沟岔岔的群众集中居住，方便了群众，也减轻了电力员工抄表收费的负担，加上对农村用户安装了低压集中器和采集器，实现全覆盖，解决了抄表难的问题，现在为我们节省了好多人力物力财力，让电力员工腾出时间，更好地为移民搬迁用电服务。

作为基层供电所，事多，繁杂，每月抄表、保修服务是最辛苦的工作，无论是多么恶劣的天气，抄表例日是雷打不动，不能改，报修服务按时到达现场，确保供电。如今，随着智能表的安装及远程用电信息采集系统的上线，昔日跋山涉水在杏儿地区的抄表员，现在坐在供电所营业大厅电脑前，通过系统只要4~5 h就可以完成抄表的数据采集、核算和缴费工作；那些24 h报修服务的农电员工，可以坐上供电所的抢修车到各村供电抢修，为当地藏族群众保供电送光明。

杏儿乡是个少数民族聚居的地方，尽管这里十分偏远，然而，党和政府并没有忘记他们，近年来，加大扶贫力度，大力扶持藏族人民发展养殖业和种植业，特别是国家电网人，将光明输送到这偏僻困难的藏族山乡，他们用自己的真情，用自己的执着换来藏族人民的信任和欢迎，他们践诺“你用电，我用心”的服务宗旨，致力于供电服务，我们希望他们早日实现自己的梦想，早日踏上富裕的道路，过上小康生活。■



# 五月槐花情

■ 陕西省地方电力(集团)有限公司太白县供电分公司 韩林强

五月是属于槐花的季节。

沟坎里，土坡边，大道旁，一串串雪白粉嫩的洋槐花争奇斗艳，吐蕊含馨，尽情地展现着她的曼妙身姿，无数蜜蜂忙碌其中，甜甜的、沁人心脾的香味弥漫在空气里，让人瞬间感觉大自然的美和生活的惬意。

然而，每年看到槐花盛开，我的思绪总是会穿越时光，回转到无忧无虑、天真烂漫的童年。在那个物质生活还不很富裕的年代，吸引乡下孩子的永远都是村头地边的各种植物在不同季节所带给他们的一个个惊喜。吹桐花、打酸枣、做柳笛、采桑葚、摘柿子，吃榆钱……这些经历让我的童年充满无尽乐趣，而多年之后，最让我不能释怀的，还是对五月槐花的那种眷恋，其中饱含对已去了另一个世界的母亲的缕缕思念。

小时候，记得老家院落当中有一

棵粗壮的洋槐树，从我记事时就在，它庞大的地下根系甚至将触角伸到房间里，嫩黄的枝丫撑开坚实的土层，在一遍遍被铲除后仍顽强地生长着。盛夏季节枝繁叶茂，遮光蔽日，带来满院清凉。

每当槐花飘香的季节，我总是会挎起竹篓子，自告奋勇地爬上树去采摘槐花，香味扑鼻而来，蜜蜂的嗡嗡声不绝于耳，我一边捋一边往嘴里塞，母亲站在树下，仰头望着我，不停地叮嘱我小心抓牢，不要攀太高，脚不要踩细小的枝干，并忙着递竹勾，过一会接住我用绳子吊下去白生生一竹篓槐花，然后倒在干净的塑料纸上，仔细地清理掉夹杂的树叶和枝丫。

经过母亲的精心烹制，中午，简陋的饭桌上就会多出一盆香喷喷的槐花蒸饭，在母亲的呼喊下，我们姊妹几个端来小板凳围坐在一起，嘴馋的

我总是会迫不及待地抓起蒸饭囫圇一吞，撒得满桌都是，清香甜蜜的槐花味和母亲的嗔怪至今留在记忆里。

时间在不经意间流逝着，一晃许多年过去了，我渐渐长大成人，而母亲日渐佝偻老去。正如有人所说，生命就如同一种攫取，一个生命的壮大充盈必然伴随着另一个生命的衰弱枯竭。

同样是在一个槐花挂满枝的五月天，在经历多年病痛的折磨后，母亲走完了她卑微而平凡的一生，静静地离开了我们。听父亲说，母亲在临走前几天还张罗着做顿槐花蒸饭给我带来，她知道，她的小儿子喜欢吃。还没来得及做，母亲就匆匆地走了，没做成的槐花蒸饭竟成了母亲最后的遗憾，留给了她的儿女无尽的思念。

槐花装点了我的童年，浸染着伟大的母爱，寄托着我的情愫，在难忘的五月天，但愿天堂里也有槐花飘香。■



## 难忘临朐煎饼香

■ 国网冀北电力怀安县供电公司 田 鑫

离开家乡，独自来到冀北山区怀安县柴沟堡，每每听到“煎饼果子”的叫卖声，一种思乡的情怀便油然而生，分明嗅出的是家乡临朐的煎饼香。于是乎，毫不犹豫付了钱，细嚼慢咽品尝起怀安的煎饼裹熏肉。而那种诱人的怀安风味的煎饼香，就是家乡煎饼的味道。

我的家乡临朐，众多美食当中，尤以煎饼首屈一指。临朐煎饼是那样的原汁原味，纯天然的香。说及临朐煎饼，创制年代无考了，有史可查，明代已成家常便饭了。临朐煎饼之所以是纯天然的香，原汁原味，是因为制作煎饼的原材料原汁原味，纯天然。仅仅以玉米、高粱、谷子、地瓜干这些粗粮作原料就足够了，经过粉碎泡糝、磨细成糊、摊于鏊子上边刮边烙，烙熟即成。

家乡临朐煎饼制作是如此的简单，质地却细薄，水分少，耐久储，香酥可口极了。在我小的时候，那时候农家还不是很富裕，能够吃到这样的美食，实在是一种最大的享受了。记得父亲不止一次说过，祖父、曾祖父那会儿，因为家贫，连粗粮煎饼都吃不上，借此教育我要立志成才。

说句实在话，那时候我有点儿不

理解。对于粗粮煎饼，吃的腻了，非常的挑剔。于是乎，正所谓与时俱进。临朐煎饼也自然随着生活水平的提高，有了新花样。你瞧，用未发酵糊子制作的甜煎饼，用发酵糊子制作的酸煎饼，冷却的煎饼再烙酥为酥煎饼，煎饼加馅烙制的为油煎饼，小米面加白糖烙制的糖酥煎饼应有尽有。这下，煎饼的味道也风格各异，各有千秋了。

虽然花样翻新了，临朐煎饼的纯天然香，是没有改变的。而且，越来越多的临朐煎饼以小米、面粉、玉米为原料。逐渐的，以山楂、小米为原料的山楂煎饼，以柿子、小米、玉米为原料的柿子煎饼，孕育而生。看吧，临朐县城的大街小巷和乡镇农村，随处可见手工煎饼加工摊点。那娴熟的手工制作的煎饼，饼体菲薄，外观细腻，闻着香、吃着香、吃后口留余香，并且极耐贮存，携带方便，无愧特色名吃。

所以，那年离开家乡时，母亲特意给我带了满满一提包煎饼，并且叮咛说，到了怀安那边，分给那边的同事尝尝，更别忘了咱的家乡。带着母亲的叮咛，果然把临朐煎饼分给怀安的同事品尝，个个赞不绝口，都说是美食，比怀安煎饼裹熏肉，不逊色。

当然，我也经常吃怀安的煎饼裹

熏肉，但总感觉不如咱家乡临朐的煎饼香。日子久了，思乡之情渐浓，才真正品味出母亲那句话，“更别忘了咱的家乡”。品味这母亲的“叮咛”，思乡之情更浓了。美不美，故乡水；亲不亲，家乡人。走的再远，也不能忘记来时的路，不能忘记故乡的根脉啊。

不知不觉中，我的腮边挂满了泪珠，如今家乡临朐富裕了，昔日被当做粗粮的煎饼，今日成了细粮和奢侈品。除了原先的玉米煎饼，还出现了小米煎饼、大米煎饼、豆子煎饼、山楂煎饼、柿子煎饼等各种各样的煎饼品种，登上了高级宾馆、饭店的大雅之堂，成为探亲走访替代鸡鸭鱼肉的馈赠珍品。忽然，我萌生了一个念头，何不把家乡临朐的煎饼推广到怀安呢？临朐煎饼这张家乡美食的名片，传播到怀安，这样一来，自己就能每天吃到家乡的煎饼了，能够吃到家乡的美食，心就会与家乡贴近。

啊，思念家乡，每个游子都有份牵挂。牵挂家乡的亲人，牵挂家乡的山水，牵挂更多的时候，为家乡出一份力，哪怕是自觉或不自觉为家乡礼赞，或者干脆为家乡作一些宣传，也是对家乡最好的回报。

难忘临朐煎饼香，家乡在我心！**N**

# 一双绣花鞋垫

■ 国网甘肃高台县供电公司 王季

5岁的女儿在卧室衣柜内玩捉迷藏，翻出一双做工精巧的绣花鞋垫。女儿爱不释手，欢喜之余，便学大人样，垫入我鞋，口里说道：“好妈妈，你垫上脚就不冷了。”小嘴儿甜得让我禁不住心旌摇晃，心里立刻汪出一弯水来。此时，我眼润泪盈，潮润中外婆向我走来，那个穿着绣花鞋的小脚外婆……

2017年春天，母亲将70多岁高龄的外婆从乡下接来，一生辛劳的外婆在哪儿都不愿闲着，在母亲那儿，她撕羊毛，整理布头，说是要为我的女儿，她的重孙女儿缝棉袄，她指着自已厚重臃肿的棉衣裤说：“羊毛缝的棉衣暖和，女儿穿那么薄会冻着。”她不知我上幼儿园的女儿穿着温暖舒适的保暖内衣，出门是轻薄漂亮的羽绒服。当我说女儿有很多衣服不需要棉袄了，外婆便露出失望的神情。后来外婆又从布头里翻出一卷彩色丝线，高兴了起来。她拿碎布头粘了几双鞋垫，用丝线绣花。

绣花对裹着小脚从旧社会走过的外婆本不算难事。我小时候是外婆将我一手带大。在那个年代，能让全家人吃饱穿暖已是奢求，可擅长女红的外婆却能变化出让我们惊奇的东西，她用她的心灵手巧，让我在那个物质贫乏的年代也依旧光彩出众，心存美好。

可惜岁月催人老。在乡下的终日劳作中，外婆的身子骨渐渐衰老，眼睛慢慢昏花，腿脚不再灵便，双手也染了麻木僵硬的顽疾。对日渐衰老的外婆来说，再精工细做年轻时擅长的女红并非易事。对外婆而言，最难的是纫针穿线，有时一个上午都在摸索。我中午下班回家，她像遇到救星一样，急忙让我纫针。她总让我把线纫的很长。记得小时候外婆做针线活时也爱让我纫针，我总爱把线纫得很长，外婆会说到：“懒婆娘纫长线。”我笑问外婆可还记得。外婆叹息：“老了，眼睛不行了，不纫长点，我用完了纫不上。”话说时眼里竟然噙了两汪浊泪。于是我穿针引线好几根，各种颜色的，别在针包上让外婆备用。阳台的沙发包裹着不足八十斤的外婆瘦弱的身体，午后的阳



光照着她银发，只见她一手执鞋垫，一手捏着细细的绣花针，不疾不徐地绣着她的鞋垫，牵着彩线的绣花针在洁白的鞋垫上慢慢地上穿下引，画有草图的垫胚上便渐渐有了亮色，有了生命……

天气渐渐转暖，外婆急着回乡下，她惦记着屋后那片菜园，还有每年春天，院里踱步的鸡妈妈和紧跟其后叽叽喳喳的小鸡崽，外婆说，春耕开始了，她要去帮小舅看孩子，还能帮忙做饭。她还说，她要在乡下的热炕上给我老公和女儿都绣上一双鞋垫……

下乡忙碌了几天，回来我便急忙赶去母亲家，径直走向阳台，沙发上空荡荡，一双绣着桃红葱绿富贵牡丹花的鞋垫在阳光下熠熠发光，母亲说外婆已经回乡下了，那是外婆留给我的。我拿起被阳光烤的发烫的鞋垫，像外婆握着我的手，温暖立刻传遍全身，心里暖暖的，鼻子却酸酸的，眼睛不争气的模糊起来……外婆一生辛劳，将全部的爱倾注到这一双看似普通的鞋垫上。密密的针脚，绣出了艰辛中对美好生活的向往，也绣出了她对我们无限的疼爱。

背着女儿，我从鞋内悄悄取出开满牡丹花的鞋垫，虽然，我成长的历程中，外婆用她的巧手让我一直享受着脚踏芳草，温暖之极的感觉，但想到外婆的视力一年不如一年了，我不忍心再用那些绣花鞋垫。

我想此刻外婆也许就坐在老家西屋的热炕上绣鞋垫，太阳暖暖的照在窗前，满头银丝的外婆戴着老花镜，手里拿着纯白的鞋垫和小小的绣花针，五彩的丝线在她的她手中慢慢变幻出鸳鸯戏水、并蒂双莲等明艳绚丽的图案来。

只是，此时此刻，谁来帮你穿针纫线呢，外婆！**N**

## 书 讯

《中国电机工程学会专业发展报告（2016-2017）》《中国电机工程学会专题技术报告（2017）》已由中国电力出版社出版发行。

《中国电机工程学会专题技术报告（2017）》由3个专题技术报告组成，分别是抽水蓄能电站运行稳定性研究、电力通信超长距光传输关键技术研究、电力专用语音交换网技术演进与安全应用分析。

《中国电机工程学会专业发展报告（2016-2017）》分为上、下两卷，包括6个部分：大电机专业发展报告、热工自动化专业发展报告、金属材料专业发展报告、电力系统自动化专业发展报告、直流输电与电力电子专业发展报告、测试技术及仪表专业发展报告。

此外，还有《中国电机工程学会专业发展报告（2015-2016）》《中国电机工程学会专题技术报告（2016）》《2016年电力新技术目录（电网部分）》《2014-2015动力与电气工程学科发展报告》和《“十三五”电力科技重大技术方向研究报告》。

上述报告适合政府、能源与电力领域的企业、研究机构的中高层管理人员、研究人员、高校师生以及对相关专业感兴趣的社会公众阅读。

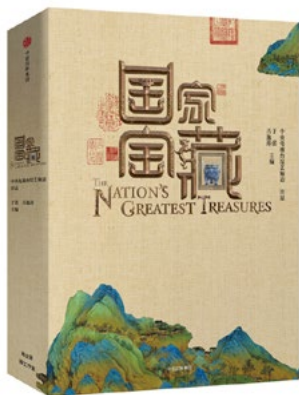
各专业报告由北京国宇出版有限公司负责发行，需要的读者可与本公司发行部联系，联系电话010-63123085。



订书二维码

## 书单

### 《国家宝藏》



中央电视台综艺频道 出品  
于蕾 吕逸涛 主编  
出版社：中信出版社  
出版时间：2018年05月

#### 内容简介：

这是一本沉淀中华文明的记忆之书。九大博物馆馆长甄选27件镇馆之宝，讲述国宝的前世今生。

这是一部国人智慧的集成之作。数十位国宝守护人与27件国宝命运交织，诉说发生在自己身上的传奇。

这是一本文物知识普及的收藏之作。书中结合史料文献和专家研究成果，梳理文物知识，揭开文物背后的故事与历史，让更多人在懂得如何欣赏文物之美的同时，了解文物所承载的文明和中华文化延续的精神内核。

#### 作者简介：

于蕾，《国家宝藏》总导演、制片人。出生于沈阳，1998年考入中国传媒大学新闻专业，毕业后进入中央电视台，曾担任《非常6+1》《欢乐英雄》《回声嘹亮》《咏乐汇》和《梦想中国》等大型电视栏目编导、节目制作人；担任2012年、2013年、2014年央视春晚总撰稿，2014年兼任央视春晚歌舞类节目导演。

吕逸涛，中央电视台综艺频道节目部主任，《国家宝藏》总制片人。