

# 优化营商环境 服务经济发展

■ 本刊编辑部

党中央、国务院高度重视优化国家营商环境建设。习近平总书记曾发表重要讲话强调，要改善投资和市场环境，加快对外开放步伐，降低市场运行成本，营造稳定公平透明、可预期的营商环境，加快建设开放型经济新体制，推动我国经济持续健康发展。

国家电网公司以新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，落实中央经济工作会议、全国两会和党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境工作部署，坚持“人民电业为人民”的企业宗旨，全力服务优化我国营商环境，积极打造以客户为中心的现代服务体系。自2018年起，在公司系统全面开展业扩报装接电提质提效行动，创新服务方式，变革服务模式，以优质服务提升客户满意度和获得感；在北京、上海两地实施提高小微企业供电服务质量专项行动，对标世界先进水平，全力精简流程环节，加快接电速度，降低接电成本，提高供电可靠性。

国网北京市电力公司开展“减环节、减时长、减成本，提升客户感知”专项行动。成立工作领导小组，制定专项方案，推出四方面12项工作措施。率先实施“零上门、零审批、零投资”服务举措，办电环节由原来的6个减少到2个，接电效率持续提升。推进客户对接，“一对一”走访在途业务客户，主动服务世行数据源客户。成立电力服务高端商务专家顾问团，加强与世行总部联系，为提升“获得电力”指标排名赢得支持。加强沟通宣传，协助政府出台《北京市进一步优化电水气热接入营商环境的意见（试行）》，加快市政道路涉电施工审批流程。编制《北京电力服务营商环境白皮书》，组织召开新闻发布会，营造首都良好营商环境。

国网上海市电力公司实施“打造卓越供电服务，助力优化营商环境”专项工程。简化办电流程，推出“五省五增”十项举措，严格执行“一口对外、一证受理、一站服务”，高低压客户办电总体环节压减30%。缩短接电周期，实现10 kV及以下业扩项目不停电作业全覆盖。坚持“先接入、后改造”，并行推进客户内部工程与外线配套，按照客户意向倒排工期，客户工程平均接电周期压减30%。降低办电成本，对160 kVA及以下项目实行低压接入、就近接入，客户实现零投资，平均接电时间缩短至4.3天。

近日，南方电网公司印发《进一步优化电力营商环境十项举措》（以下简称《举措》）。根据《举措》，2019年，客户办理所有业务将“一次都不跑”；在西部省会城市城区等范围内实行用电容量160 kVA及以下低压供电，小微企业接电成本更省。

广州、深圳是习近平总书记关于优化营商环境重要指示中提及的城市。为大力优化广州、深圳电力营商环境，《举措》提出将打造广州、深圳为“获得电力”指标示范单位，推动两地政府尽快出台优化电力营商环境的专项支持政策，低压非居民客户（小微企业）平均接电时间不超过10天，“获得电力”指标达到国际领先水平。

办电程序环节数、接电时间、费用成本、供电可靠性是世界银行评价“获得电力”的4个主要方面。为进一步提升“获得电力”优质服务水平，《举措》在简化报装手续、降低接电成本、提升供电可靠性等方面再次“加码”。

水深则鱼悦，城强则贾兴。营商环境是城市发展的核心竞争力，而“获得电力”又是评价营商环境的一项关键指标。国家电网公司与南方电网公司始终坚持以人民为中心的发展理念，持续打造以客户为中心的现代服务体系。以一流服务架起党联系人民群众的连心桥，全力服务我国优化营商环境建设。■

# Nongdian Guanli 目次



刊名题字 杨五英  
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  
中国标准连续出版物号 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 周建方 盛万兴  
编委会委员 丁孝华 王立地 元伟  
戈立军 孔繁钢 艾闯  
龙国标 冯晋 刘伟  
汤克艰 杜松怀 李民  
李斌 李瑞生 杨进  
杨振琦 汪发明 宋连峻  
张思源 陈琳 陈俊章  
陈振宇 范伟 欧阳亚平  
岳红权 岳梦华 周开保  
郑斌 赵振宇 贾景奎  
顾联军 唐宝 黄燕  
常俊祥 谢宏伟 蔡丽华  
蔡冠中 谭跃凯 潘力志  
潘继雄  
主编 盛万兴 耿立宏  
副主编 闫隆斌  
编辑 段佳怡 傅雅琪  
美编 田旭颺

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 010-63123056  
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 优化营商环境 服务经济发展

本刊编辑部

## 封面文章

“获得电力”更便捷 营商环境更优化

9 优化营商环境 让群众用电更方便实惠

郭峰

11 让客户更快更好地“获得电力”

——国网山东省电力公司高密市供电公司优化营商环境工作纪实

贾聚光

13 敢于自我革命 努力打造一流电力营商环境

林世康

15 不断创新服务举措 持续优化营商环境

邹国标

## 十九大·展现新成就

17 从严治党 凝心聚力 提升服务中心工作能力

张秀秀

19 改革开放40年 一个村庄用电的变迁

郭蕾

21 电网架在家乡的沟沟壑壑

霍鑫宁 岩

## 关注

22 突出“三个注重”抓党建 推动企业管理上水平

刘军

24 “私人充电桩分享模式”破解充电难题

欧方浩

25 基层电力应急救援队伍建设

卞绍润

27 建机制 强载体 抓考核 着力提升基层党组织标准化建设水平

檀竹来

## 调查

28 供电服务公司队伍建设研究

林旻

30 创新“流动表箱”服务机制 破解农村临时用电难题的探索与实践

汪励雯 童磊

## 管理

32 大数据时代的档案价值与开发管理分析

谭久俞 刘翠艳

34 党员档案管理存在的问题及解决对策

李军 李新

36 浅谈电网工程建设依法合规性

武庆祥 邓志国

38 农村电网线损管理问题与降损方法

张传帅

39 新常态下党建质量的提升

申京灵

41 深化同期线损应用 提高反窃电质效

杨闯 刘玉龙 温景春

43 电力工程项目管理优化研究

徐烈

45 加强优质服务 提升电力营销管理水平

李文革

46 浅谈高压客户业扩报装流程的优化

刘拓

48 浅析抄核收工作差错及优化措施

吴小玲



50 以“四个转变”为依托 全面提升工程前期管理水平 周其朋 姜晓晓

## 文化

52 建设有形温暖的“职工之家” 促进企业和谐稳定发展 路晓红

## 法治

54 司法案例大数据之下的电费违约金标准之厘清 陈涛 施佳 于向君

## 访谈

57 “四项工程”筑“根魂” 亮旗争先谋新篇  
——访国网山西沁源县供电公司党支部书记、副经理宁晋兵 闫隆斌

60 坚持辩证思维 坚定“变”与“不变” 实现党建高质量发展 宁晋兵 闫隆斌

## 供电所

62 新形势下提升供电所管理水平 陈朝

64 基于矩阵式项目管理模式的供电所精益管理探索 李若豹

66 新时代，新服务，全天候打造“全能型”供电所  
张海春 姜福涛 任姚 韩佳杰

68 和平所：以客户为中心 打造全能型供电所 袁德虎

## 人物

70 以身作则守万家  
——记云南电网会泽供电局迤车供电所副所长康译 张学香

72 罗太利：拼出一片天地 孙亚

## 家园

74 观音阁，留下来的烟火气 何曾

75 难忘儿时老家“熬年年” 田鑫

76 其乐融融过大年 朱艳红

77 桃花零落花红雨 王季

78 在《乌镇时间》里 李学广



## “获得电力”更便捷 营商环境更优化

营商环境是建设现代化经济体系、促进高质量发展的重要基础。“获得电力”是评价营商环境的关键指标。国家电网公司与南方电网公司以“获得电力”指标为抓手，出台一系列“提质提效行动”，在业扩报装接电方面，精简流程环节，加快接电速度，降低接电成本，提高供电可靠性；提高小微企业供电服务质量，以优质服务提升客户满意度和获得感。

……

**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。

## 国家电网有限公司2018年电能替代电量135.3 TWh

2018年，国家电网有限公司积极践行绿色发展理念，发挥电网的能源转换枢纽和基础平台作用，大力实施“电能替代八大工程”，电能替代工作成效显著。全年累计完成电能替代项目3.8万个，替代电量135.3 TWh，完成年度计划的104%，同比增长17.65%，相当于减少燃煤7577万t，减少二氧化碳排放1.35亿t，减少二氧化硫、氮氧化物以及粉尘排放4300万t。

2018年，公司落实党中央、国务院部署，在工业、农业、建筑、交通等领域大力倡导清洁能源利用，推进以电代煤、以电代油，提高电能在终端能源消费中的比重。公司发挥在技术、标准、产业等方面优势，会同交通运输部、国家能源局强化高位推进工作机制，推进长江大保护岸电工程建设，服务长江经济带发展；印发公司积极推进长江流域港口岸电全覆盖实施方案，编制完成三峡坝区岸电技术、规划布点、运营服务方案和车船一体化岸电云网系统实施方案。公司加强关键技术设备攻关，破解了多船并靠级联供电、大水位落差岸船联接电缆自动收放装置、远距离江心抛锚自泊供电等多项技术难题；建成茅坪港游轮码头及沙湾、仙人桥等锚地岸电示范项目，投运车船一体化岸电云网系统。

公司坚持“宜气则气、宜电则电”原则，积极推进“煤改电”工作，完成北方清洁取暖煤改电任务，累计完成京津冀及周边、汾渭平原地区210万户居民和5000家企事业单位“煤改电”清洁供暖，2018年供暖季前完成全部配套电网及客户内部工程，落实供电服务举措，优化运行管理，未发生停电停暖事件。公司还编制了11个蓄热电采暖技术标准，从设计、施工、运维和服务等方面提出规范性要求，蓄热式电采暖占比提升16个百分点，降低电网投资和运行压力。

2018年，公司加快电能替代创新转型，在山东、江苏等7个省（市）启动了电能替代模式创新试点，取得显著成效。试点省公司积极构建“强前端、大后台”推广机制，依托国网商城“电e连”App和微信商城，建立产品推广和需求挖掘的量化监测机制。累计注册前端人员9.2万人，开展推广活动152场，推广家庭电气化产品37.2万台，用电功率合计434 MWh，累计挖掘政企客户潜在项目需求9089项。公司全年完成57个营业厅电能替代展示区、35个营业厅电动汽车体验区建设与升级，通过线上线下新模式，在营业厅推广销售电动汽车10台，实现零的突破。

来源：《国家电网报》

## 南方电网荣获“2018年度中国走进东盟成功企业奖”

1月17日，中国—东盟商务理事会在北京举行“2018年度中国走进东盟成功企业奖”颁奖典礼。南方电网公司等10家企业获评该奖项。

中国—东盟商务理事会执行理事长许宁宁，东盟北京委员会轮值主席、缅甸驻华大使帝林翁，柬埔寨驻华大使馆公使衔参赞铁弓，马来西亚驻华大使馆参赞侯春兴等在颁奖典礼上致辞，来自中国和东盟十国政府、企业的代表约200人参加活动。

颁奖仪式上，帝林翁向公司代表颁奖。大会评委会认为，南方电网公司充分发挥地缘优势，十几年来坚持不懈推进与东盟的合作，在越南、老挝、缅甸、马来西亚等东盟

国家开展了务实的电力合作，得到了政府、企业和民众的好评。

大会对公司多年来积极参与东盟特别是澜湄区域电网互联互通和电力合作取得的成绩表示充分肯定，对公司为澜湄国家经济社会发展以及民心相通、设施联通所作的贡献表示钦佩。

公司获得“2018年度中国走进东盟成功企业”奖项，充分体现了央企的责任和担当，这种责任和担当也得到东盟各国的普遍认可。本次获奖进一步提升了公司在东盟国家的国际知名度和影响力。

来源：《南方电网报》

## 国网北京电力全面开展安全稳定体系建设

1月8日，国网北京市电力公司召开大会，启动“首都安全稳定年”建设，将安全稳定作为全年工作主线，全面开展安全稳定体系建设。

作为国家电网有限公司服务首都的窗口单位，国网北京电力立足首都功能定位，将安全稳定放在事关党和国家工作大局、事关首都新时代发展、事关国网形象的重要位置，要求全体干部员工知深浅、懂利害、明轻重，提高政治站位，强化责任担当，守住安全底线，营造人人有责、人人负责、人人担责的浓厚安全氛围。

国网北京电力提出，突出守正创新，做到持续发力、久久为功，既延续好的传统经验和做法，又创造性开展工作，充分利用现代化手段和技术，应用“大云物移智”，确保企业安全稳定、提质增效和创新发展；继承“一线工作日”“一线工作月”等活动优良做法，领导干部、管理人员下沉一线、靠前指挥；注重顶层设计和长远规划，以安全稳定为主题，制订各专业、各单位三年行动计划，坚持每年有主题，一年一台阶。

来源：国网北京市电力公司

## 国网陕西电力全力服务返乡农民工安全用电

随着春节临近，外出务工人员陆续返乡。为保障返乡农民工能够及时用上放心电，国网陕西省电力公司提早做好返乡农民工用电服务保障工作进行安排部署，层层落实责任，细化工作措施，确保广大返乡农民工回家用上放心电、舒心电。

在公司统一部署下，陕西11个地市供电公司及其所属33个县供电公司逐级成立60余个返乡农民工安全用电小分队，主动深入各乡镇、街道和各行政村进行摸排走访，对各乡镇、村返乡外出人员进行摸底造册，建立外出人员返乡复电流水账，实行销号制管理，同时在各营业厅和供电营业所开通返乡农民工报装接电绿色通道，公布服务承诺，做到随时报装、随时接电。

截至18日，国网陕西电力已累计为1.3万余名返乡农民工提供装表接电、复电、上门更换老化线路等用电服务。

来源：国网陕西省电力公司

## 国网江西电力开发设备监控技术培训系统

为全面提升设备监控专业人员技能水平，国网江西省电力有限公司成功开发了设备监控技术培训系统，2019年1月7日起在江西省12个地市供电公司投入应用。设备监控技术培训系统成为设备监控专业集中培训、员工自学和能力测试的有效工具，获得了江西全省监控专业人员的一致好评。

系统不仅将课件与题库进行封装，还模拟了两个典型220 kV和110 kV变电站监控系统页面，将相关设备图片、二次回路、案例与监控信息进行关联，实现典型监控案例的重演与分析。学员可以利用该系统查看监控信息对应的现场设备和信号回路，学习信息的产生原因和处置原则，既能提高学员对现场设备的熟悉程度，又能提高监控信息分析和处置水平。

下一步，国网江西电力将依托设备监控技术培训系统开展监控专业培训，推动全省监控专业人员技能水平提升，保障江西电网安全稳定运行。

来源：国网江西省电力有限公司

## 国网辽宁电力五星级乡镇供电所建设成效显著

1月10日，国网辽宁省电力公司10个乡镇供电所荣获国网公司五星级乡镇供电所称号。国网辽宁电力累计已有23个乡镇供电所荣获国网公司五星级乡镇供电所称号，建设成效连续三年在东北电网处于领先地位。

2019年，国网辽宁电力将全面推动“全能型”乡镇供电所完善提升两年行动计划（2019—2020年），推进营业厅转型升级，主动对接地方政府，将五星级供电所建设融入到特色小镇建设中，打造一批具有地方特色的五星级乡镇供电所，全面提升供电所管理和服务水平，充分彰显“国家电网”良好形象，为服务乡村振兴提供坚强电力保障。

来源：国网辽宁省电力有限公司

## 国网新疆电力“六个抓手”提升员工能力素质

1月11日，国网新疆电力有限公司召开月度培训专题会议，明确通过“六个抓手”全面提升员工能力素质。

国网新疆电力坚持“管专业必须管人才，抓队伍必须抓培训”的管理要求，以提升人才队伍素质为核心，通过抓各级领导班子，发挥带头学习、率先垂范作用；抓好师资队伍，构建优势互补、资源共享的师资队伍；抓实训基地，建立因地制宜、布局合理的实训网络；抓素质测评，建立胜任岗位、覆盖全面的人才开发体系；抓考核评估，打造分工明确、责任落实的考核评价体系；抓绩效激励，引导员工创先争优、提升能力素质，不断提高公司人力资源发展能力。

来源：国网新疆电力有限公司

### 广东南雄：开展夜巡 确保春节供电正常

为确保春节期间电力安全可靠供应，广东电网韶关南雄供电局13个供电所分别组织技术人员在晚间用电高峰时段对供电区域内主要供电设备开展夜巡，提前预防，杜绝隐患，确保用户安全可靠用电。

保供电人员通过运行温度测量、负荷测量，利用红外测温仪检查线路及开关是否存在闪络、发热现象等，及时掌握设备运行第一手资料，发现白天不易察觉的缺陷，并及时组织进行消缺，确保线路设备安全稳定运行。

来源：《南方电网报》

### 贵州威宁：完成节前大客户专项走访工作

1月16日，随着炉山镇连昌煤矿大客户专项走访工作的完成，贵州电网毕节威宁供电局节前大客户专项走访工作顺利收官。

2019年以来，贵州威宁供电局在供电区域内陆续开展大客户专项走访工作，通过大客户专项走访，了解其春节期间的生产经营情况，收集他们在春节期间的电需求和今冬明春的用电情况，制定相应的保供电计划，将服务关口前移，为他们送去节前的专项服务，切实保证辖区大客户在春节期间的可靠供电。截至1月13日，已完成雪榕公司、西南水泥厂、连昌煤矿、铁路等大客户的专项走访工作。

来源：《南方电网报》

### 浙江湖州：开启春运保电模式 温暖回家路

1月21日，2019年春运第一天，浙江湖州供电公司用电检查人员和青年志愿者们一早赶到人头攒动的湖州高铁站，开展春运用电专项检查和志愿服务，温暖旅客回家的旅程。

公司加大对保供电单位的技术支持和服务力度，主动上门协助重要交通枢纽客户进行状态检测，协助用户制定完备的应急预案，畅通沟通渠道，建立应急联动处置机制，全力保障春运重点区域可靠用电。春运期间，公司的青年志愿者们都将坚守在湖州高铁站，除了教授应急救护技能外，还向来往旅客赠送爱心手套、分享安全用电知识，让人们的回家之路多一份温暖和安全。

来源：国网浙江省电力有限公司

### 蒙东通辽：“保姆式”服务情暖空巢老人

在新春佳节来临之际，为保障空巢老人安全用电，蒙东通辽供电公司制定了“保姆式”服务计划，精心策划了“空巢”老人优质服务方案，开展了专项活动。

公司提前做好排查摸底工作，掌握基础信息，了解乡村空巢老人用电情况，并根据不同情况进行分类整理，为空巢老人提供亲情服务；实行电话沟通制和入户随访制，动态了解空巢老人用电情况，定期检查用电设施，确保空巢老人温暖过冬；成立“片区电保姆”服务队，定期上门对老人家中的供电线路、开关插座、漏电保护器等进行全面检查维护，确保空巢老人用电安全，受到社会各界一致好评。

来源：国网内蒙古东部电力有限公司

### 安徽芜湖：爱心托起梦想 光明助力飞扬

1月18日，安徽省第104个“光明驿站”在安徽芜湖供电公司定点扶贫单位严桥镇尚礼社区的大泉小学揭牌，安徽芜湖供电公司党员服务队队员和青年志愿者为孩子们送上了书包、读物，并带领孩子们度过了欢乐的一天。

“光明驿站”是国网安徽省电力有限公司从2012年开始整合公益活动资源，在安徽全省范围内统筹实施以关爱农民工子女为主题的特色志愿服务项目。项目依托公司各级团组织、青年志愿者服务队与县区、乡镇、学校结对共建，秉承“从‘一般关爱’向‘心灵关怀’深化”的工作思路，倾情服务江淮大地近500万农民工子女，践行社会主义核心价值观。

来源：国网安徽省电力有限公司

### 四川广元：“网格化”服务返乡人员

为应对“返乡潮”用电压力，四川广元供电公司推出“网格化服务”模式，以供电所为单位，成立60支用电服务小分队，提前与各乡镇政府、村委会保持密切联系，详细掌握外出务工人员的返乡信息，为返乡人员提供“网格化”服务，做到“网络包干定人定责”。

公司要求每一个台区有一名供电所人员或客户经理包干，并在表箱上粘贴台区经理温馨提示卡，提醒返乡人员回家后，家中没有电可以找台区经理。考虑到外出务工人员长年不在家，家里线路存在老化、用电设备失修等安全隐患情况，“网格化”服务人员主动深入返乡人员家中，义务检修线路、排除开关、插座、漏电保护器等设施用电隐患，为返乡人员度过明亮、温馨的春节提供有力的保障。

来源：国网四川省电力公司



## 张黎明为国网员工树立榜样

报载：最近，“伟大的变革——庆祝改革开放40周年大型展览”持续升温。国家电网有限公司的特高压、智能电网、能源互联网等多项技术创新和发展成果在展览中展出。“时代楷模”张黎明作为电网员工的杰出代表，他的先进事迹也在展览中展出，为国网员工树立了榜样，获得了广大参观者的关注和好评。

“时代楷模”张黎明，现任国网天津市电力公司滨海供电分公司运维检修部配电运检室党支部副书记、配电抢修班班长兼滨海黎明共产党员服务队队长。张黎明同志30多年如一日，始终坚守在基层一线，从一名技校毕业生到蓝领工匠，是天津电力系统唯一享受国务院政府特殊津贴的全国劳模。他在平凡岗位上屡屡建功，工作30多年累计巡线约80000 km，亲手绘制各类线路图1500多张，练就了一手事故诊断“绝活”，积累了丰富的抢修经验；不畏急难险重，遇到用电故障，随叫随到，连续10余年除夕夜在工作岗位值守；组织完成高低压电力故障抢修、刀闸操作等作业近两万次，从未发生安全事故。

“时代楷模”张黎明满腔热情投身基层、投身实践，生动地诠释了不忘初心、牢记使命的政治品格，扎根基层、埋头苦干的敬业意识，勇于探索、矢志创新的进取精神，甘愿奉献、为民服务的高尚情操；张黎明依托以他名字命名的劳模创新工作室，带领创新团队开展了技术革新400余项，获国家专利158项，产生了巨大的经济效益和社会效益，工作室还孵化出“星空”“蒲公英”等10个创新工作；黎明共产党员服务队成立11年来，深入开展进社区、进企业、进村庄、进校园、进医院等志愿服务，与11个社区150余户老弱孤残住户建立帮扶关系。党员服务队累计开展志愿服务近万次，他们用实际行动搭建起国家电网服务民生的“连心桥”。

由此，榜样是旗帜，榜样是资源，榜样的力量是无穷的，我们当学习张黎明同志不忘初心、牢记使命的政治品格，学习张黎明同志扎根基层、埋头苦干的敬业精神，学习张黎明同志勇于探索、矢志创新的进取意识，学习张黎明同志甘愿奉献、为民服务的高尚情操，以实际行动生动诠释“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”，谱写新时代的劳动者之歌。

国网江苏省电力有限公司盐城供电公司 吴文



## 一句话新闻

1月8日，中共中央、国务院在北京隆重举行国家科学技术奖励大会。国家电网有限公司6个牵头项目、4个参与项目获得2018年度国家科学技术奖励，获奖数量达到历史最多。

1月16日，中国电力科学研究院有限公司自主研发的锂离子电池模块自动灭火装置顺利通过国家消防装备质量监督检验中心组织的产品检验。这是国内首套能够长时间有效抑制电池复燃的灭火装置，解决了长久以来锂离子电池火灾难以快速扑灭以及无法防止复燃的技术难题，填补了我国电池储能系统安全消防产品领域的空白，对于保障储能系统安全运行具有重要意义。

1月15日，国家市场监管总局批复同意国家电网有限公司依托国网计量中心成立“国家能源计量中心（电力）”，这是继航天、城市交通之后，经国家市场监管总局批复成立的第三个国家级行业能源计量中心。

1月17日，第十四届高技能人才表彰大会在北京举行。会议对中华技能大奖获得者、全国技术能手和国家技能人才培养突出贡献单位及个人进行了表彰。国家电网有限公司技术学院分公司得国家技能人才培养突出贡献单位大奖。

1月14日，国网陕西省电力公司收到《民用无人机驾驶员训练机构合格证书》，标志着国网陕西培训中心成为中国民用无人机驾驶员训练机构，这是国家电网公司第三家经中国民用航空局、中国航空器拥有者及驾驶员协会（简称中国AOPA）审定的中国民用无人机驾驶员训练机构。



优质服务进企业

## “获得电力”更便捷 营商环境更优化

营商环境是建设现代化经济体系、促进高质量发展的重要基础。“获得电力”是评价营商环境的关键指标。国家电网公司与南方电网公司以“获得电力”指标为抓手，出台一系列“提质提效行动”，在业扩报装接电方面，精简流程环节，加快接电速度，降低接电成本，提高供电可靠性；提高小微企业供电服务质量，以优质服务提升客户满意度和获得感。

继第1期刊登《宜商之境 忧无止境》，介绍国网北京市电力公司优化营商环境措施后，本期推出山东、安徽等地供电企业服务营商环境举措的专栏。



# 优化营商环境 让群众用电更方便实惠

■ 国网湖北老河口市供电公司 郭峰

“以前有用电，是为了生活，现在有用电，我还想发财致富。”2019年1月2日，在革命老区湖北老河口市袁冲乡陡沟河村，袁冲供电所的施工人员正在为村民尹有保免费安装三相动力电。尹有保在广州打工时学得一门电焊手艺，前几天返乡回来，准备在家门口开一个电焊铺，到供电所报装的第二天，就接通了动力电。“幸福来得太突然，真没想到现在办电这么方便、这么快捷！”

围绕“获得电力更便利，报装流程更简化，优质服务更快捷”的工作目标，湖北老河口市供电公司主动服务、主动作为，不断优化营商环境，积极履行企业社会责任，服务地方经济发展。

## “换位思考”帮企业客户节省电费

“如何降低企业客户的电费成本？如何让企业客户的建设规划与终期用电负荷相匹配？如何让项目建设在报装用电过程中少走弯路、少花冤枉钱？”老河口市供电公司在走访企业大客户，服务项目建设报装用电过程中，主动站在客户的角度着想，通过“换位思考”的模式，赢得客户赞誉。

2019年1月3日，老河口市供电公司

党委书记罗威在老河口市仙人渡经济循环产业园走访时，了解到金赞阳纸业有限公司正在进行土建施工，计划报装用电。预计在春节过后投产，产能规模为20万t；2019年8月预计达到50万t；2020年预计达到100万t的规模。据该企业负责人介绍，生产1t纸平均耗电400kWh。

考虑到该企业的大电量特点，老河口市供电公司建议使用35kV电源作为支撑，降低电费成本，提高可靠性。同时，提醒该企业负责人与委托的设计方进行沟通，核实设计内容是否包含供电方面，是否能满足终期负荷需求。

在走访过程中，老河口市供电公司党委书记罗威还了解到，该企业厂区内包含一家名为“活氏锅炉热力公司”的企业，与金赞阳纸业进行配套，采取热电联产，自发自用，一方面为金赞阳纸业提供近一半的电源，另一方面为经济循环产业园区的其它企业供气、提供热能。其中金赞阳纸业的产能因受限于活氏锅炉的产能，还需要电网电源作为支撑。

目前，在服务金赞阳纸业用电报装过程中，老河口市供电公司客服中心和设计分中心积极配合，帮助企业客户列好项目清单，并与襄阳供电公司相关部门做好对接，按照时间节

点，主动靠前，步步跟进，全力服务客户做好用电报装。

## “不请自到”服务企业节后开工用电

2019年1月3日，农历冬月廿八日。要想发，不离“八”，在老河口市洪山嘴镇杨湾村，龙岩砖业有限公司的总经理杨志龙就选择这一天上午，为自己的生产设备开工“点火”。

上午8时，暖暖的春日洒在厂区的顶棚上、院落里。杨志龙和工人们早早地从村里来到厂区，开工第一天，个个精神抖擞。“设备一旦点火运转，就不能停下来，一直要持续下去。”杨志龙告诉工人们。

“生产车间的电气设备全部安装到位了，要是“点火”时不动作，那玩笑可就开大了。”杨志龙不放心，带着两名技术员来到生产车间，围着配电箱、传送带电机、进料机开始查看起来。

“要是供电所的电工师傅能来帮一下忙该多好。”一名技术员嘀咕着。

“对了，元旦前，供电所的杨师傅还在问我啥时间开工的事儿。”杨志龙猛然想起来。前几天，洪山嘴供电所的大客户经理杨保东就在电话里了解了杨志龙开工的具体时间。

“真是‘说曹操，曹操就

到’。”杨志龙刚抬一下头，见到厂区内走进来几个穿着红马甲的电工师傅，连忙迎上去，跟带队的洪山嘴供电所长程松涛握手打招呼。

原来，杨保东得知龙岩砖业有限公司计划冬月廿八日开工，就把这一情况告诉了供电所长。考虑到该企业地处镇西的村落里，工人多以周边的农民为主，程松涛就赶在开工这天上午，带着供电所的4名共产党员服务队队员，来到厂区内，帮助检修线路和用电设备。

“开工后，预计每个月电费都要开支9万多块钱。”杨志龙告诉程松涛，“电费是小事，关键是一年到头不能停电，生产线就可以放心地运转。最近又在隔壁的袁冲乡新建了一个厂区，春节后准备投产。”

“现在是一台630 kVA的变压器在供电，下个月还要再投运2台250 kVA的变压器，应该没问题吧。”杨志龙一边扳着指头盘算，一边问程松涛。

“杨总放心，杨湾村所处的这条10 kV线路，我们安排供电所网格员与党员服务队共同巡视维护，用电有疑问，不管是找我、找杨保东，都管用。下个月要投产的袁冲乡那边，刚新建了一座35 kV变电站，用电更有保障。”

“有你们经常来走动，我的企业扩大再生产就不成问题！”程松涛的一番话，让杨志龙信心满满。

### “电能替代”为硫酸生产基地消除后顾之忧

“一想到前些年用煤锅炉加工试剂硫酸，心里就不由得紧张起来。”2019年1月2日上午，湖北楚凯冶金有限公司分管安全生产的副总经理杨正群看到电力员工忙碌地检测电锅炉的用电数据，不由感慨道。



推行“党建+优化营商环境”，发挥党员先锋作用

湖北楚凯冶金有限公司是老河口市循环经济产业园的一家环保型企业，以电池废酸液为原料，采用电锅炉加热方式提纯工艺，制得高纯度的试剂硫酸。计划1月8日正式投产，投产后将年产试剂硫酸6万t，是华中地区目前最大的试剂硫酸生产基地。

然而，就在一个多月前，湖北楚凯冶金有限公司副总经理杨正群还在为选择电锅炉还是煤锅炉的事情纠结不定。

2018年11月10日，老河口市供电公司客户服务中心大客户班营销人员韩俊忠听说湖北楚凯冶金有限公司即将新增7条流水线，用于生产试剂硫酸时，主动上门，推介电锅炉。杨正群说：“以前在外地办厂，使用的一直是燃煤锅炉。”

原来，试剂硫酸在生产过程中，要通过石英玻璃蒸馏设备进行加热提取，380℃是试剂硫酸的沸点，使用燃煤锅炉进行加热，受火力大小和燃煤质量影响，试剂硫酸容易出现温度偏差，偏差经常在3%~6%之间。

“偏差是小事，最怕温差过程中石英玻璃破裂，那样，试剂硫酸就会

从设备生产线溢出，导致硫酸泄露，对环境和土壤造成污染。”杨正群说出了心里的担忧。

韩俊忠一想，企业所担心的问题，不正是采用电锅炉进行电能替代的优势吗？于是，在介绍电锅炉安全、稳定、节能、环保的特点的同时，韩俊忠还向杨正群介绍了全市规模以上企业选用电锅炉的使用现状。

原本就视安全生产为第一大事的杨正群，在听取了韩俊忠的推介后，做了一番比较，环保账、经济账、安全账，综合考虑，杨正群坚定了选择电锅炉作为试剂硫酸生产线的加热设备。

元旦假期，湖北楚凯冶金有限公司7条生产线、1050套试剂硫酸生产设备全部安装到位，电锅炉总功率3150 kW。老河口市供电公司施工人员放弃休息，同步完成了厂区的一台2500 kVA和一台630 kVA变压器的安装调试工作。

2018年以来，老河口市供电公司以“营商环境优化”为重点，接电容量同比增长6.26%，办电时间提速超过10%，线上办电率达99.35%，客户办电实现“只进一次门、最多跑一次”。■

# 让客户更快更好地“获得电力”

## ——国网山东省电力公司高密市供电公司优化营商环境工作纪实

■ 国网山东省电力公司高密市供电公司 贾聚光

2018年，国网山东高密市供电公司坚持“人民电业为人民”的企业宗旨，聚焦简化“获得电力”，优化营商环境，努力打造环节少、时间短、造价低、服务优、可靠性高、内转外不转的供电服务新模式，实现了供电服务品质和供电规模的双提升，为地方经济社会发展创造优良的营商环境。

### 靶向营商环境，为新旧动能转换提速

2018年1月10日，国务院同意设立山东新旧动能转换综合试验区。山东省提出发展五大“新兴产业”、提升五大“传统产业”改造的新旧动能转换整体部署。随后，高密市人民政府发布《高密市深入推进“一次办好”改革开展电力服务专项行动方案》，全面启动电力服务优化营商环境专项行动，深化“一次办好”改革，加快了高密市新旧动能转换步伐。

“服务新旧动能转换供电是最前沿的窗口。我们拿出‘办法总比困难多’的态度和勇气，围绕重大项目用电需求，认真落实政府部门的优化营商环境相关政策要求，推进运检、营销、调控业务协同融合，实现业扩报装环节高效运转，确保项目快速送电。”2018年4月25日，高密市供电公司

总经理管强在高密龙头企业山东豪迈机械制造有限公司新旧动能转换项目现场，叮嘱工作人员一定要服务好项目上电，做到项目进度、用电需求“两清楚”。

山东豪迈机械制造有限公司是国家级高新技术企业，被誉为轮胎模具行业世界隐形冠军。2018年，高密市供电公司负责人与豪迈公司连续6次对接，得知豪迈产业园即将实施重大海洋工程装备关键技术突破和品种扩增项目，而原有总容量5600 kVA的变压器已超负荷运转。因此，公司为豪迈公司出谋划策，再增容2000 kVA变压器。送电当天，正逢酷暑三伏天，公司3名工作人员在狭窄的开闭所里，冒着高温连续工作4个小时，完成豪迈公司2000 kVA变压器送电操作。送电后，满足了豪迈公司重大项目的用电需求。

电力营商环境的优化，得到了用电客户的一致赞誉。豪迈公司董事长张恭运特为公司送上一面印有“心系企业解万难、高效快捷服务优”的锦旗，表示感谢。

为服务好新旧动能转换重点项目，高密市供电公司组建供电服务新旧动能转换领导小组和工作小组，制定了《高密市新旧动能转换重点项目

供电包保服务方案》，建立供电服务“三级”责任体系，按照职能部门业务关联度以及工作量均衡原则，确定包保服务责任表，制定包保工作年度里程碑计划以及服务菜单，确保包保工作顺利开展。包保期内积极协调公司各部门，按程序及时完成项目业扩报装受理和验收送电等工作，实时解决项目建设过程中的用电问题，全过程跟踪管控服务效率和服务质量。同时，主动向上级公司汇报用电容量大、电压等级高、接入影响大的重点项目，应用国网绿色通道和应急项目包，争取资金支持，满足项目用电需求。

电力营商环境不断优化，企业客户的用电体验更好了，社会的用电量也实现了较大提升。2018年，公司完成高压新装增容539户，合计容量272285 kVA，户数同比增长10.45%，容量同比增长7.99%。

### 嵌入式服务，让客户更好地感知供电服务

“以往办理高压增容等手续需由企业经办人带上身份证、授权委托书、土地证明、营业执照等材料到营业厅提交申请，接下来还有领取方案书、提交设计图和事后报验等一系列事项，完成一项高压增容要跑很多



高密市供电公司员工消除火龙果大棚用电缺陷

次。流程就是这样繁琐，咱们着急也白搭。”2018年12月29日，在高密市供电公司营业厅办电的高密市昌安机械有限公司负责人董波谈起以前的办电经历很有感触，“现在线上申请后，其余的后补证件、现场勘查等工作都是供电部门主动上门收集办理，上电办理更快捷！”

为深化“放管服”改革，优化供电营商环境，给客户id提供便利服务，高密市供电公司认真开展获得电力专项行动，在高密市政务大厅开设2个供电服务窗口，打造“一站式”服务。主动学习上级公司文件，印制发放口袋书820余份，开展投诉预控“200题大声读”“每周一学”活动，提高了服务人员业务水平。

为满足客户接电需求，在上电办理阶段，公司积极协调各部门按程序及时完成客户业扩报装受理和验收送电等工作，及时发现和解决项目建设过程中的困难和问题，提供全过程

跟踪服务。建立适应客户“最多跑一次”的业务体系，实行“一站式”服务，实现用电业务“一窗办理”“一次办好”。加快上电业务服务转型升级，推进“互联网+”服务建设，加大掌上电力、电e宝推广应用，充分利用互联网在线服务平台，逐步实现所有用电业务线上办理、“一网通办”。公司坚持“压环节、缩时限”，压减五个办电环节，高低压业扩环节分别压减为4个、2个；除供用电合同等相关协议外，办电资料不再需客户签字盖章，资料精简50%以上；取消临时接电费，将分界开关纳入公司投资范围，降低企业接电成本；优化业扩接电计划管理，实施不停电作业，客户报装平均时长缩短20%。在经营工作中，公司深入企业宣传普及安全用电知识和包保服务电话，征询用电意见和建议。主动为客户制定用电峰谷时段，分析功率因数，以及基本电费容量，对重点用能设备开展运行状况

节能评估，掌握用电情况及潜力用电需求，并结合电能替代、节能等新技术，协助企业优化用电方案，减少电费成本支出，实现节能增效。同时，公司建立了星级客户微信群，定期分享“上级营商环境政策”“办电业务流程”等，实时掌握客户用电需求，随时为客户答疑解惑，帮助客户解决上电难题。

在优化营商环境工作中，高密市供电公司彩虹共产党员服务队发挥先锋模范作用，密切跟踪客户上电项目，为客户提供了贴心服务。2018年12月10日，山东金永和精工制造股份有限公司急需新上一套汽车涡轮增压器关键配件项目，因该企业工作人员对上电业务不熟悉，迫切需要一名专家进驻企业指导项目上电。得知这一需求后，高密市供电公司开发区供电所分队立即选派队员栾厚奇、孙文军嵌入到该企业，根据客户用电规模、用电性质、用电时间及发展规划，有针对性地为企业制定了服务计划方案，协助企业办理了上电业务。

“上电方面有什么需求，只要提出来，供电部门就会主动跟我们对接，及时帮忙解决用电难题，这么好的供电环境，企业再无因电耽误生产。”谈起供电服务工作，山东金永和精工制造股份有限公司负责人张绍森很满意。

在优化营商环境专项行动中，高密市供电公司把优质服务“四进”活动作为优化营商环境的有效手段，通过进村、入户到企业、学校，广泛宣传供电服务举措、安全用电知识，及时了解、响应客户诉求，广泛征求客户的意见建议，排查整改客户侧存在的服务隐患。2018年，公司共进家庭20.6万户，进企业、村庄、学校达100%，活动开展以来，投诉数量同比下降18.2%。■

# 敢于自我革命 努力打造一流电力营商环境

■ 贵州电网凯里雷山供电局 林世康

一直以来，老百姓对供电企业办理业扩报装的印象是“手续多、业务繁杂、耗时长”。近年来，随着服务理念落地，群众办事成本有所降低，但依然受限于地域、技术等条件的制约，使得“最多跑一次”得不到有效落地。

针对上述现象，贵州电网凯里雷山供电局按照贵州电网公司《进一步提升供电服务水平优化电力营商环境实施方案》文件精神，精简低压业扩流程为“用电申请”“现场勘查和装表接电”2个环节，高压业扩流程为“用电申请”“供电方案答复”“竣工检验和装表接电”3个环节，积极推行用电报装“一次都不用跑”的改革。目前，凯里雷山供电局居民单相电表新装从7个工作日朝“一日通”的方向迈进，办事效率大幅提升，也大大减轻了老百姓的负担。

## 以问题为导向 千方百计解决客户诉求

凯里雷山供电局用更加开阔的视野、更开放的心态抓好优化电力营商环境工作，从内部管理开始自我革命，积极主动探索利用新技术、新设备，优化业扩报装流程，营造良好的供用电营商环境。

优化电力营商环境是一个系统

工程，怎样梳理好内部管理流程，如何将“互联网+”应用到客户服务工作中，为客户提供高效便捷的电力服务，都需要系统思考。凯里雷山供电局规划建设部、生产设备部、市场营销部、安全监管部、供电所等部门和班组，共同研究制定了包含电网规划、综合停电管理、市政工程施工、中低压业扩报装等内容，涵盖多领域的工作方案，从电网基础设施升级、科学生产、营销服务等方面整体提升供电能力和服务质量。

清晰认识到电力供应和优质服务

是电力营商环境的重要环节，凯里雷山供电局自我批评、自我革命，主动寻求多方支持，收集地方政府、重要用户等意见和建议，与园区办和企业家进行座谈，了解用电诉求，听取对保障电力供应和提升服务质量的具体意见。

以问题为导向主动思考，千方百计解决客户诉求。业务流程梳理一次又一次，网上审批试验一批又一批，数据分析一串联一串，从点到面，从面成体，全面完成低压用户业扩报装“一次都不用跑”的突破。



客户正在扫描二维码进行体验雷山供电App



供电所服务经理向客户介绍体验厅情况

### 线下接洽 线上审批

要想解决“一次都不用跑”的问题，首先要转变服务方式。凯里雷山供电局创新服务方式，发挥“互联网+”优势，推动线上线下融合，强化供电营业厅和专业部门间的工作协调，统一服务标准与流程，有效减少群众办事“走弯路”的情况，大力推广网厅、微厅、95598、双语服务热线2195598、2295598等渠道，让广大群众“多走网络、多打电话、少走马路”，必须到现场办理的事项力争让群众“最多跑一次”。

凯里雷山供电局拍摄的《触梦西江》微电影镜头中，格头村田老者一个电话申请安装电表，营配监测指挥中心即刻派工，供电所职工刚完成手中工作任务，立刻驱车前往给老人安装电表。这不是戏剧，而是凯里雷山供电局目前实际供电服务的真实写照。

“拨打一个电话就能办理电表安装，真是太不可思议了”。雷山县西乡镇毛文涛激动地说，他从拨打电话申请到通电不到24小时。

原来毛文涛说的“拨打一个电话”就是凯里雷山供电局推出的“2195598和2295598”双语服务热线。客户拨打热线，营配监测指挥中心专业服务人员便会根据数据分析出，该用户所报装的区域设备是否能够满足业扩要求，同时耐心详细地给客户说明需要准备的材料，随后便下发工单给供电所业扩安装人员。业扩安装人员立刻前往安装电能表，收集客户资料和电能表安装图片，同时协助客户利用手机App办理业扩申请流程、签订供用电合同等业务，完成后传递至营配监测指挥中心办理业务流程。截至2018年7月，营配监测指挥中心办理业扩报装3866件，低压业扩远

程报装率为100%。

### 品质源于执着 服务品质也一样

为落实国家便民惠民政策，努力在用电方面给老百姓提供更加便捷的服务和体验，早在2013年，凯里雷山供电局就针对业扩报装费时费工问题提出“业扩小时化”的思路。

以前是加强内部流程管理，强化各个节点之间衔接，划分区域报装时限，从而节约客户用电报装时间；现在不仅把流程优化了，还利用“互联网+”把办理业务的各个部门有机串联在一起，有效提高了业务办理的实时性和同时性。

值得一提的是，凯里雷山供电局西江供电所完成了数字化体验厅建设，旨在通过专业引导、客户体验、自助服务，全面提升供用电咨询、客户用电业务自助办理、专业指导等综合能力，探索新时代下供电服务和快速发展对用电需求中的瓶颈问题，形成客户体验、业务办理、节能宣传、电力宣传、客户休闲“五位一体”客户服务新模式，加强了通过“拨打电话、信息交流、互联网+”等服务渠道宣传及客户现场体验。

“以往我们更多考虑的是从我们的角度要求客户完善资料、按规定走公司相关流程，如今，我们更多的从客户角度出发，考虑更多的是客户期望，真正把客户需求作为我们工作的重心。”西江供电所副所长任召廷如是说。

通过优化电力营商环境，凯里雷山供电局实现了业扩报装“一次都不跑”，把公司“数字南网，智慧南网”的红利直接带给广大电力客户。客户只需“一个电话、一个网上申请、一个需求”，就能得到营配监测指挥中心的远程服务，体验“足不出户”的电力服务感受。■

# 不断创新服务举措 持续优化营商环境

■ 国网安徽电力有限公司岳西县供电公司 邹国标

为进一步提升供电服务水平，推进业扩报装提速增效、优化营商环境，根据《国家电网公司关于印发报装接电专项治理行动优化营商环境工作方案的通知》（国家电网办〔2018〕150号）和《开展报装接电专项治理行动优化营商环境实施方案》（皖电办〔2018〕160号）等文件要求，岳西县供电公司结合实际，坚持以客户为中心的服务理念，研究制定具体措施，将文件要求落到实处，努力为客户省时、省心、省力、省钱。

## 新时期下对供电服务和营商环境的新要求

随着社会经济的不断发展和电气化水平的提升，对电力需求也提出了更高的要求，这就要求供电企业与

时俱进，转变服务观念，强化宗旨意识，不仅让客户用上电，还要让客户用好电，岳西县供电公司根据获得电力的环节、时间、成本和供电可靠性四个维度评价要求，围绕“三压减、二加强、一提高”（三压减：压减流程环节、压减接电时间、压减客户办电成本；二加强：加强创新服务、加强监督监察；一提高：提高供电可靠性）六方面工作，实现环节少、时间短、造价低、服务优的办电服务新模式，营造良好营商环境，满足人民美好生活用电需要。

## 当前供电服务中存在的问题

年龄结构老化，业务素质不高  
由于基层供电所员工大多数在20世纪80、90年代进入单位，供电企

业改制后，供电所员工引入机制不健全，现如今基层供电所员工年龄大多在50岁左右，供电所年龄结构老化，服务观念仍停留在以前电管站模式，主动服务意识不强，员工违诺现象时有发生。由于老员工对新鲜事物接收较慢，对当前互联网信息系统应用不够熟悉，导致各种信息系统和手机App系统应用不深入，在供电服务中未能很好的发挥“互联网+”的作用，提升供电服务质效。

## 服务方式陈旧，缺乏创新意识

当前供电企业虽然开展了掌上电力、电e宝、微信公众号，公司网站等多种线上办理业务渠道，但未进行广泛深入的推广，客户对各种线上办理业务渠道知晓率不广，线上业务办理率不高，未真正给客户带来实质性的便利，离实现简单业务一次都不跑，复杂业务最多跑一次的目标还有差距。

## 优化营商环境和创新供电服务举措

创建全能型供电所，加强硬件设施  
按公司优化设置方案，完成了供电所优化设置，现有乡镇供电所9个，成立了9个供电服务站，按照《国网岳西县供电公司供电所优化设置操作方案》，确定了各供电所人员编制和核心岗位“一长三员”。按照基础条件好、新型业务需求相对较多、工作执



行力较强的原则，公司拟选择天堂、连云供电所作为“全能型”供电所示范点建设。优化供电所班组、岗位设置和人员配置，实现了供电所各层面业务融合，职责明确、管理精益、业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位全面提升用工效率效益。完成各供电所班组优化设置，各供电所按全能型供电所建设实施方案要求，设置内、外勤两类综合性班组，分别为综合业务班、客户服务班。明确了各供电所班组设置及人员配置。

#### 组建网格化服务，提升服务质效

实行了供电服务网格化管理。

各供电所在客户服务班成立了34个供电服务小组，建立供电服务小组、台区客户经理两级服务网格。各供电所召开全所员工大会，按照便于工作协同配合的原则，确定各网格服务小组人员名单。各供电所营业厅全面实施综合柜员制，在新建且即将竣工进入装修阶段的黄尾供电所，其营业厅柜台不再设封闭式收费区，而与业务受理区合并统一设为敞开式柜台，并根据日常业务量合理设置集收费、业务受理为一体的综合坐席。根据上级公司下发“全能型”乡镇供电所作业流程、岗位职责和管理制度的参考资料，结合各供电所实际，按照营配业务融合的要求，提出相关修改意见，认真研究制定修改本单位规范、实用的制度标准体系。

#### 围绕“三压减”，优化营商环境

为不断优化营商环境，岳西县供电公司围绕“三压减、二加强、一提高”六个方面工作，成立了组织机构，制定管理规范，压减流程环节，压减接电时间，压减客户办电成本，清退临时接电费，严格执行电价政策，通过以上举措让用户“获得电力”更加便利，进一步满足了人民美好生活用电需要。

压减流程环节。畅通受理渠道、精简业务流程。按照“一证受理、一次性告知、一站式服务”要求，推行掌上电力和微信公众号线上受理，全面取消普通客户设计审查和中间检查，实施业扩报装环节串改并，合并现场勘查与供电方案答复环节、外部工程施工与竣工检验环节、合同签订与装表接电环节。对高压和低压用户办电环节进行压减，高压流程压减为申请受理、供电方案答复、外部工程实施、装表接电4个环节，低压流程压减为申请受理、供电方案答复、装表接电3个环节。

压减接电时间。加快业务办理速度，在国家能源局《压缩用电报装时间实施方案》的基础上，尽量缩减用户从申请受理到供电方案答复的时间，通过各供电方案会签或会审，各部门共同确定供电方案，由营销部门对客户进行书面答复，避免了方案的反复，通过成立业扩组和业扩质量监督组，实现跨专业、跨部门联合审查，图纸审查、竣工检查问题一次性告知，杜绝了整改的反复，有效提升了办理效率。

压减客户办电成本。明确业扩配套电网工程投资界面。对于园区客户，园区工程客户红线外接入工程，以及园区新增变电所、开关（环网）站所等共用配电设施，由公司出资建设。投资界面延伸至客户红线，以红线内变电站的10 kV/20 kV间隔为分界点，分界点（包括10 kV/20 kV间隔）电源侧供电设施由公司投资建设，负荷侧受电设施由客户投资建设。积极推行客户内部工程典型图纸设计，降低客户工程造价。

加强创新服务和监督监察，不断拓宽服务手段

为实现简单业务一次都不跑实，

复杂业务只跑一次的目标，公司不断推广新的服务模式，提高“互联网+”和App系统的应用。一是拓宽收费渠道。增加交费方式，并加大交费渠道宣传和引导，提高收费效率。积极与银行、第三方机构合作，开通银行代收、代扣电费及网银交费业务，已与建设银行、农业银行、邮储银行等银行合作；增加社会化代收电费业务，设置电费代收点107个；努力宣传微信、支付宝、公众号等新型交费方式。拓宽交费渠道，增加交费方式，基本实现城区“十分钟交费圈”、农村“村村有交费点”，方便用户交纳电费。同时加大交费渠道宣传和引导，提高收费效率。二是积极稳步推广智能交费业务。岳西县供电公司共有低压居民客户8.8万户，截至2018年底，已成功推广智能交费业务8.3万户，覆盖率94.20%。公司在智能交费推广过程中，严格采取积极宣传解释、逐户签订协议、加强运行监控、发现问题及时协调解决的方式、稳步推广，此项工作的推广大大提高了居民客户电费回收的效率。三是推广微信公众号和掌上电力。2017年开展了“电网连万家，共享电气化”主题活动，共推广掌上电力和电e宝2.6万余户，赠送电费小红包8万余元。2018年，开展了安徽电力微信公众号推广活动，微信公众号共受理居民客户改分时和更名业务1.1万件，截至2018年底，共推广安徽电力微信公众号4.34万余户，渗透率达到43.36%。

岳西县供电公司通过不断创新服务方式，持续优化营商环境。为当地经济社会发展创造了必要条件，提供了可靠保障；提高了供电能力和供电质量，显著改善了供用电环境，树立了供电企业的良好社会形象，赢得了当地政府和客户的广泛赞誉。■





# 学习十九大精神

## 从严治党 凝心聚力 提升服务中心工作能力

■ 国网山东省电力公司在平县供电公司 张秀秀

国网山东省电力公司在平县供电公司全面落实中央、国家电网公司、省市公司从严治党要求，深入推进依法治企，以改革创新精神深化党的建设，全面提高党组织服务发展能力，充分发挥党的政治优势和组织优势，着重加强党建工作专业化水平，提升服务中心工作能力。

### 加强机制建设 发挥党建主体责任意识

习近平总书记强调，从严治党要坚持思想建党与制度治党紧密结合。制度执行从严，就要解决制度不健全、不适应、不配套的问题，着力构建系统完备、科学规范、简便易行、有效管用的党内规章制度体系。

国网在平县供电公司严格党内事务规范流程，结合国家电网公司基层党委工作规则，修订党委会、总经理

办公会议事规则，完善“三重一大”制度，2018年以来累计召开党委会、总经理办公会53次，决策程序更加规范。严肃责任落实，成立党建工作领导小组，定期召开工作会议，专题研究部署党建工作。圆满完成领导班子民主生活会、党支部专题组织生活会和党员民主评议工作，完成所属8个党（总）支部2018年度党组织书记述职评议考核。

加强党建工作日常调度督导，每月召开政工例会，调研和考评党建工作质量。每次例会确定一个交流主题，会前集体观摩优秀党建现场，会上进行典型发言和随机抽签汇报。根据形势需要，开展“先锋论坛”“微党课”“微考场”等形式的培训讨论，使政工例会成为交流党建经验、激发工作活力的重要平台。

为确保党建责任落实到位，公司

制订并逐年滚动修编公司《党建绩效考核办法》，定期开展党建基础工作



党员服务队 在高考期间开展夜间线路巡视测温



和责任制落实情况专项检查。重点对载体活动开展、日常工作推进、交办事项落实情况，以及年度重点政治任务进行考核。运用现场抽查、“互联网+党建”平台普查等手段，每季度定期考评，考评结果与党组织负责人绩效收入直接挂钩，形成良性竞争态势，有力促进了党建各项工作落实。

### 加强基础建设 发挥基层党支部组织活力

以落实基层党支部工作规则为抓手，持续开展标准化建设，不断提升基层党支部组织力。加强党员教育管理全覆盖工作，新成立7个供电所党支部，拆分2个过大党支部，成立机关党支部和离退休党总支，党组织设置更加规范。严格执行党组织生活，采取现场检查、集中抽查相结合的方式，每季度对各党支部“三会一课”执行情况进行督导，保障党组织生活按时规范开展。加强同地方基层党组织的交流，与博平镇5个村党支部开展“1+1”好支部共建，先后开展座谈交流和献爱心送温暖等活动。

为统一党建工作标准，公司严格执行“两书两本”要求。“两书”即《党组织工作一本通》、党组织工作“口袋书”，《一本通》涵盖党支部的工作职责任务、重要制度、工作流程、相关知识要点等内容，为基层党务工作者标准规范地开展工作提供依据。“口袋书”是《一本通》的精华版，将最常用的要点浓缩成小册子，方便随身携带、随时查阅，进一步提高了工作效率。“两本”即党支部工作记录本和党小组工作记录本，用于规范党支部组织生活记录，支部“三会一课”、组织生活会、民主评议党员等活动全部记录在册，确保了基层党组织生活有章可循、有据可查。



党员干部到孟良崮战役纪念馆接受红色教育

新形势下，党建工作只有不断创新，才能有新作为。公司每年常态化开展“电网先锋党支部”实践创新活动，年初根据党组织所在单位承担的业务和岗位实际对支部进行分类，深入分析各领域薄弱环节和重点问题，不同类型的支部根据公司的指导意见，紧扣中心工作开展党建研究和载体活动。年末举办成果发布会，展示全年党建研究成效和工作特色亮点，并遴选优秀成果进行表彰推广。

### 加强思想教育，发挥党员先锋模范作用

从严加强党的建设，党员思想教育是关键。茌平县供电公司狠抓党员干部思想教育，补足精神之钙。通过狠抓集中学习，坚持个人自学，增强学习的系统性、实效性和针对性，适应思想政治教育的新常态，强化思想武装头脑，指导实践。

创新党员教育方式，深化党员“三育工程”，组织党员到孟良崮战役纪念馆接受红色教育，开展“红色电影月”、慰问困难党员和老党员、袁楼党史纪念馆党性教育、聆听红军战士讲党课、“党员身边无违章

(纪)”主题征文活动等。

围绕年度生产经营重点任务，在重点工作现场设立“党员责任区”14处，评选“党员先锋岗”27人次，形成示范带动效应。邀请市委党校教授举办“两学一做”专题大党课。组织党支部书记积极参与省公司党支部书记轮训，以及市公司、县直机关工委举办的基层党务干部培训班。坚持党管干部，围绕新时期好干部“20字标准”，逐步消除干部管理中存在的低职高配、非实职等不规范问题。

将发挥先锋模范作用作为党员教育的重点，为党员搭建示范引领平台，彰显了党员存在价值。在重点工作现场、供电营业厅等场所设立“党员责任区”“党员服务区”，选树优秀党员设立“党员先锋岗”“党员示范岗”，引导党员亮身份、亮职责、亮承诺，比作风、比技能、比业绩，形成示范效应。开展党员评星活动，以党支部为单位，在日常工作绩效考评的基础上，对每名党员参加组织生活、政治活动、爱心奉献等内容进行全方位考评。2018年以来累计设置“两区”14处，评选“两岗”27人次，让先锋模范作用落在现场、落地在一线。■

# 改革开放40年 一个村庄用电的变迁

■ 国网河南省电力公司开封供电公司 郭 蕾

漫步在河南省尉氏县洧川镇丁庄村的道路上，呼吸着田野里香飘四溢的芝麻花香，聆听着鸟语、蝉鸣，欣赏着一幅幅镶嵌在绿树成荫中的生态农家美景。走进路旁宽敞明亮农家，室内摆放的是组合音响、彩电、电冰箱、空调，功能齐全的加工电器，足不出户就可以进行豆腐、面粉等加工……

这就是丁庄人现在生活的缩影。相比从前，村民感受到的最大的变化就是电力的发展。

## 从发电机组到高压电

据丁庄村一位村民回忆，丁庄村最早见到发电机、电杆、电线、灯泡的时候是1969年。当时，全镇30多个行政村只有五个行政村各分到一台功率为75 kW的柴油发电机组，丁庄村的照明用电就是由这台机组提供，所有的电杆都是木头杆，所用的线路也是黑皮电线或塑料电线。当发电机组一运回到村里，老百姓像赶会一样热闹，不少老年人都不相信铁疙瘩能发电。从这以后，每到太阳一落山，发电机组就隆隆地响起来，可电灯泡里只见红丝见不着光，晚上8点钟过后略好一些，9点半，发电机组准时让大家“熄灯”。就算这样，周围五六个村的群众对丁庄村能用上电还是相当羡慕，让当时不少人还主动到这个村来提亲说媒。“当年俺的三四个孩子都没啥学问，能耐也不大，眼看着

和他们年龄差不多的都对上了像，真叫俺老两口给上愁死啦。可村里一用上这电，来家里提亲的一个接一个，不出几年，他兄弟几个都找到了媳妇……”说起用电带来的好处，村民赵运德笑着说出了自己的心里话。

“要不是有了发电机组，村里的小建也不会去开封当工人，就是因为他学会了开发电机的技术，机械厂来乡里一招人，他就考上走了……”当时的村干部赵恩说。

过了七八年，丁庄村开始使用起了高压电。立电线杆时，全村壮年劳力放下农活，把一根根水泥电杆抬到田间，老人和妇女帮忙挖坑栽杆。不久，全村的农田、街里便立起了一排排水泥电杆，崭新的钢芯铝绞线在阳光底下发出了耀眼的光芒。家家户户都像过年一样，备上好饭菜，抢着拉电工先帮自家布线装灯。

通电的那晚，村里请人放了一场电影庆贺。周围村子的群众都赶来凑热闹。从此村里再也听不到柴油发电机轰隆隆的声音。各家各户的煤油灯渐渐消失。

过去，人们谈婚论嫁时的陪嫁物都无非是自行车、手表、缝纫机，雨鞋、毛线衣。有了电以后，丁庄村人的生活悄悄发生了变化。嫁女陪嫁一台VCD，娶媳妇买了一台电视机。家里的电灯从15 W白炽灯换成了日光灯，这一切的变迁都缘于“电”。

## 从基础用电到电气化

改革开放之初，丁庄村的供电网络、用电水平都比较基础。1986年以后，农村电网供电能力得到了大幅提高，但由于多种因素，至1995年底，这里尚有近百个农户没有通电，占全村的28.3%。2000年，丁庄村用电状况发生了根本性的转变，“户户通电”工程使丁庄村电力又实现了一次飞跃，为社会主义新农村建设奠定更加坚实的基础。

随着新农村电气化建设的不断推进，农民生活开始与城市“接轨”，冰箱、空调、电脑、电热淋浴器、电磁炉等家用电器大量进入农家，农民们的生活品质发生了翻天覆地的变化。从“用电难”到“用上电”，再到“用好电”，丁庄村百姓用电变化的过程，也正是改革开放40年来变化的一个缩影。一个结构优化、布局合理、技术适用、供电质量高、电能损耗低的新型农村电网正服务于全村经济发展和农民生产生活。由于这里进行了农网改造，使全村电网布局更趋科学合理，安全运行水平、供电可靠率等都得以进一步提高，其承载负荷的能力比丁庄经济发展所需负荷超前了3~5年。

## 从家庭作坊到大企业

丁庄村是尉氏县远近闻名的民



丁庄村线路建设



线路改造

营经济先进村，年均上交税金500余万元。村党支部书记冀灿平介绍说：“在近一年的时间里，村里20多家有色金属冶炼企业就增加了两台公用变压器和一台专用变压器，总容量达到了1200 kVA，以前用电难问题已成为了历史，电费比原来降低了，原来的近百个家庭作坊全都建成了股份制企业，总产值以每年60%的速度递增，用电量连年翻番。”据了解，2018年，丁庄村民营企业产值超5亿元，上缴税金2000余万元，成为开封市的村级纳税大户。

该村金鑫有色金属冶炼厂经理赵军告诉笔者：“这儿原来用电不正常，冶炼金属都是小打小闹，干一年也见不了几个钱。现在可好啦，电够用了，电压稳了，一月收入顶过去一年，这一要感谢党的政策好，二要感谢电业局对村里的大力支持。”

村主任赵喜超说：“自从电气化村建成后，洧川供电所经常在我们村举办安全用电知识讲座，免费为企业、农户上门维修服务，让村民们感受到了用电经济又环保的好处。”

## 从手摇机器到推电闸

近日，笔者一行在丁庄村看到，道路两旁整整齐齐的新楼房显示着村里的富裕，田里井房一侧的用电闸刀整齐划一。

村会计赵建生介绍说：“以前村民浇地，用的差不多都是柴油机，不光花钱多，弄不好在摇机器时还要被摇把打伤胳膊，现在可好了，电足了，村里建成了地自动喷淋示范田，把电源线接到了庄稼地头，几家农户共用一条主管，各户配备相应的喷水带。需要喷洒灌溉的时候，村民只要接通水泵电源，打开阀门就可以自动喷洒，有时候，村民甚至连地头都不用去，在井房就可以完成操作，这在以前想都不敢想啊，哪有农民种田不去地里的？可在我们这里，现在再正常不过了。”

丁庄村出产的豆腐有“秤钩豆腐”“麻绳豆腐”之称，原来是几户联合买一台柴油机带动一个发电机磨豆腐，既麻烦，效率又低，利润也薄。现在，村里实现了电气化，做豆腐生意的农户由过去的10来户，发展到30多户，产品远销到郑州、开封、洛阳等地，产量和效益比过去提高80%。豆腐专业户关义高兴地告诉笔者，他家从事磨豆腐已有五六十年光景，自从用电动机带动石磨磨豆腐，真是又快又卫生。通过磨豆腐致富后，家里盖起了楼房，又购买了很多家用电器，原先村里的电压却很不稳定，平时电器光跳闸，遇到刮风下雨、打雷闪电的日子，停电更是常有的事情。这几年，电磁炉、电冰箱、空调同时开动，也不用担心跳闸了。

笔者在这里所听所处处让人欣慰，一户一表、动力电照明电充足，电力服务到位……电业发展为丁庄村注入了大踏步前进的动力。■

# 电网架在家乡的沟沟壑壑

■ 国网河南省电力公司卢氏县供电公司 霍鑫宁 岩

2018年国庆节期间，常年在外打工的赵一明，回到了河南省三门峡市卢氏县横涧乡熊耳村。他发现，相较于往年，现在的家乡热闹了不少。村里主要道路上悬挂着鲜红的国旗，两边摆放着绿植和鲜花，穿村而过的公路旁，崭新、笔直的电杆排列整齐。

卢氏县跨崤山、熊耳、伏牛三山，县域内山地、丘陵、盆地遍布，是国家扶贫开发工作重点县，也是河南省确定的4个深度贫困县之一。2018年，卢氏县供电公司按照三门峡供电公司安排，实施电网脱贫工程，涉及118个深度贫困村，新建及改造10 kV线路270.85 km、台区246个。随着熊耳村台区改造竣工，全县电网脱贫工程顺利完成，大山的沟沟壑壑之间架起坚强电网。

## 用电曾是村民的烦心事儿

地处伏牛山山脚下的熊耳村生态环境好，村民多从事养蜂、食用菌种植及牛羊养殖等。受历史条件所限，通往村里的400 V线路多分布在山坡上的茫茫林海之中，且均为裸露的铝质导线，用电可靠问题是困扰熊耳村村民发展产业的一大烦恼。

“平时遇到刮风下雨或者下雪，线路就可能跳闸。我们换蜂片、检查蜂箱必须在晚上，得有充足稳定的照

明，一停电基本上啥活都干不了。”村民许付生是中蜂养殖大户，他深有体会。

此外，食用菌种植、牛羊养殖等支柱产业，一样都离不开电。用电烤制香菇时如遇突然断电，一批几十筐香菇的品质会大打折扣；牛羊养殖需要电动打料机，供电不稳定不仅耽误生产，还可能损坏设备。为发展产业，村民对可靠、充足电力的需求越来越高。

“每次上门收电费，听到大家发牢骚我就很惭愧。线路跳闸时，跑到山上林子里查找半天也难以发现故障点，没办法保证及时恢复供电。”刘金明感慨说，大家都期待能用上可靠的电力。为此，在日常供电服务中，他也没少向乡亲们解释。

## 电力如今成了村民的致富经

面对日益强烈的电网改造需求，卢氏县供电公司加紧实施电网脱贫工程。该公司将熊耳村原有的两台30 kVA、50 kVA变压器分别更换为100 kVA、315 kVA变压器，除了将线路全部升级为绝缘电缆外，还重新立杆，将线路从密林中迁移到开阔的公路旁。“工程投运两个月来，虽然是多风雨天气的夏季，但熊耳村没有因为线路跳闸而停电。”熊耳村党支部

书记金会群说。

2018年，三门峡供电公司实施电网脱贫工程，组织各县公司1000多名精兵强将，克服工期紧、交通条件差、路途遥远等困难，采用骡马、绞磨、索道、肩扛等各种运输方式，奋战240多个日夜，将新电网架设在卢氏县的沟沟壑壑。

“现在站在路边，随时能查看线路运行状况，巡线和维护工作轻松了不少。再加上不再频繁跳闸，向大家回收电费时都有底气了。”看着焕然一新的线路和设备，刘金明开玩笑地说。

供电更可靠、更充足，村民脱贫的劲头也更足了。食用菌种植户们纷纷扩大生产规模，产品品质显著提高。蜂、牛、羊养殖户也投入稳定、有序的生产工作。赵一明和几名外出打工的年轻人回到家乡，利用地势和天然石料合伙修建起鱼塘。

不仅产业发展兴盛，赵一明还发现，村民的生活方式也悄然发生着改变。每天晚上，小广场上都是跳舞、看戏的人，国庆节期间更是无论白天夜晚，村委大院内、村口广场上，豫剧、广场舞、电影等娱乐项目轮番登场。这些年，一次次农网改造升级不断改变着家乡的面貌和乡亲们的生活方式。■

# 突出“三个注重”抓党建 推动企业管理上水平

■ 国网山东省电力公司临朐县供电公司 刘 军

进入新时代，基层供电企业要实现持续科学健康发展，必须加强党的建设，以党建工作为引领，打造高素质党员干部队伍。基于此，国网临朐县供电公司立足企业实际，创新党建工作方法，突出“三个注重”，打造过硬党员队伍，引领企业创优争先，推动“一强三优”现代公司建设。

## 适应新时代要求，注重做好党建工作新文章

没有离开政治的业务，也没有离开业务的政治。供电企业党委作为党的基层组织，必须旗帜鲜明讲政治，自觉扛起党的建设重任，以建设坚强党员干部队伍引领企业健康发展。

临朐县供电公司从强基铸魂入手，充分发挥党委班子“把方向、管大局、保落实”的领导核心和政治核心作用，坚持“抓好党建工作就是最大的政绩”理念，采取有力措施把党建工作落到实处。

提高政治站位抓学习。深入开展十九大精神大学习大宣讲大落实，抓好策划设计和组织推动，通过集中学习、专题研讨、知识竞赛等多种形式，用新思想武装党员干部职工的头

脑。组织支部书记、党建工作人员和党员集中轮训，推动习近平新时代中国特色社会主义思想融入血脉、化为行动。坚持学以致用、学以促用，通过电网先锋党支部和过硬党支部创建等活动的组织实施、提炼总结和推广应用，把学习成果转化为改进工作的思路、干事创业的热情、推动发展的本领。

推进“两学一做”强党性。以新党章、《习近平谈治国理政》第二卷为重点，将党章党规和系列讲话纳入经常性学习内容和理论培训必修课程。深化领导班子成员、党支部书记交叉讲党课和党建骨干、普通党员双宣讲模式，切实增强学习效果。严格按流程标准开展党员民主评议，以评促教，强化全体党员身份意识、合格意识、带头意识。

开展主题教育提素质。在全体党员中扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，着眼小细实，创新党课形式，组织开展党支部书记“话传承”党课竞赛，通过党支部书记、骨干党员谈切身感受、谈励志故事、谈先模人物、谈优良传统等形式，引发党员“心理共振”，有效激发党员活

力。建立主题党日、党费收缴日、政治生日、组织生活日和志愿服务日党员“五个日子”制度，让每名党员在特殊的日子，通过重温入党誓词、背诵党员八项义务、讲述入党故事以及开展爱心帮扶等形式，进一步强化党性锻炼。

## 构建工作机制，注重创新党建工作新方法

构建党建科学管理机制。推广应用党建工作标准化模版、流程化作业，进一步规范党内政治生活，从严从实抓好党支部基础管理。研究制定《党建工作绩效管理辦法》，开展党支部流动红旗竞赛，量化细化竞赛项目和考评标准，每季度一次开展党建工作督导指导。将季度考评结果和党建对标成绩按权重纳入公司绩效考核体系，调动全员参与党建工作的积极性。开展供电所党支部阵地标准化建设，积极争创星级党支部。

搭建党员建功载体平台。以“建设最好的电网、争创最好的企业、提供最好的服务、争做最好的自己”为主攻方向，与企业发展做好深度融合，推进“四型四好”党委创建，落

实党委管党治党责任，身体力行为基层党支部作出表率。推进党支部强基筑品行动和党员“三亮三比”活动，制定党委、党支部、党员“三级九项”清单，并通过公开公示、季度汇报、年度考评等有效举措，促进清单任务落实。公司新（改）建党员活动室21个，注册成立21个“彩虹”共产党员服务队分队，划分党员责任区，深化党员示范岗创建评选，助推党员发挥模范带头作用。

强化党建对标过程管控。积极开展党建对标，建设过硬党支部，建立公司党建例会指标汇报、党支部对标指标月度分析和对标成绩晾晒制度，找准影响指标的关键因素，分析查找弱势指标产生原因，研究制定管控措施。以对标指标为龙头带动公司党建工作持续改进、整体提升，力争党建对标取得优异成绩。持续抓制度执行、抓管控评价、抓重点亮点，推进党建工作项目化、清单化、模板化，建设坚强有力基层党组织。

强化主体责任落实。成立党建工作领导小组，召开党建工作专题会议，做好顶层设计、总体策划；抓好班子这一“关键主体”，与支部委员会成员主动谋划党建工作，主动作为，带头执行支部党建决定，充分发挥表率作用，以“强班子”带出“硬队伍”；建立完善领导班子党建工作联系点制度，公司领导定期深入基层党支部开展督导、指导，帮助基层解决党建工作的难点和问题，组织党支部书记开展抓党建述职评议会，现场抽取党支部书记进行述职，公司主要领导进行点评，督促党支部书记扎实抓好主业、负好主责。

夯实党风廉政建设。制定“两个责任”清单台账，分解任务并落实到公司领导和职能部门；深化《党风廉

政建设履责手册》应用，促进各级干部履责痕迹化管理；加强约谈计划刚性管理，提高约谈针对性，党政主要负责人约谈比例不低于30%；实施“红绿黄”三色廉洁教育，通过“红色”理想信念教育、“绿色”日常教育、“黄色”警示教育，筑牢拒腐“防火墙”。

### 抓好工作融入，注重探索党建工作新路子

党建工作是整个企业工作的重要组成部分，是企业科学发展、创新发展、和谐发展的重要政治基础和思想保证。党建工作只有融入中心、渗透到企业经营管理全过程才能发挥最大效益和效率。基于这种认识，临朐公司党委立足企业发展实际，做好“五个融入”文章，有力促进了企业中心工作的全面提升。

从思想观念上融入。围绕企业改革发展中心任务，加强党员干部职工形势任务教育，正确处理好和谐企业建设与“一强三优”现代公司建设的不关系，切实把党建工作的思想主旨落脚到引领员工争先创优、争创“四个最好”上来，增强干部职工加快发展的紧迫感和压力感。

从能力素质上融入。公司党委注重加强党建工作队伍能力建设，出台提升党建工作队伍能力、促进党建工作创新发展意见，提出了党建队伍“三三五”要求，即增强学习力、思考力、执行力“三力”，做到创新、创效、创优“三创”，努力实现政治强、能力强、服务强、作风强、自律强“五强”。

从思路创新上融入。结合公司中心工作，确立“党委创效、支部创新、党员创优和以党的建设推动企业发展”的总体思路，党委创效重点围

绕“履行社会责任，建设和谐企业”进行，紧密结合企业实际和党员干部队伍现状，探索抓好党建工作促发展新路子；支部创新重点围绕争创“五好党支部”创造性开展工作；党员创优突出“保持党员先进性，争先创优当标杆”及“五好党员”进行。

从教育管理上融入。紧扣“发展”这一主题，主动融入工作中心，把企业经营管理工作中的重点难点，职工关注的热点焦点问题作为工作的“主攻点”，主动有效地开展基层党建和思想政治工作，及时消除不稳定因素，促进企业持续稳定健康发展。

从典型辐射上融入。深刻把握先进典型在企业各项工作中的导向、示范、带动作用，依靠典型促进党建工作提升、激励员工进步。2018年8月，受强台风“温比亚”侵袭临朐电网遭受重创，公司党委组织16支党员骨干抢修队伍投入到电力抢修中。五井、寺头是两个受灾最严重的乡镇，所在的五井供电所长陈福海不顾腰伤疼痛冲在抗灾救灾最前线，台区经理王传家奋不顾身灵活机智救出三名落水群众，寺头供电所长刘军明跋山涉水战斗在风雨里，三人在大灾面前展示了共产党员的责任担当。公司党委抓住三个典型大力弘扬宣传，全体员工以他们为榜样，不怕吃苦受累，早出晚归勇斗洪魔，用五天五夜时间打赢了全县抗灾救灾保电战。刘军明、陈福海、王传家全部获评“潍坊好人”，王传家还被山东省委授予“抗灾救灾优秀共产党员”，并荣立一等功。

通过狠抓党建工作，有力推动了企业发展和经营效益增长。近年来，公司党委先后荣获“山东省先进基层党组织”“山东省电力公司先进基层党组织”和“潍坊市先进基层党组织”荣誉称号。■

## “私人充电桩分享模式” 破解充电难题

■ 北京华商三优新能源科技有限公司 欧方浩

据中国充电联盟的数据统计，截至2018年7月，联盟内成员单位总计上报公共类充电桩274777个，其中，交流充电桩120713个、直流充电桩90482个、交直流一体充电桩63582个。根据联盟内成员整车企业采样498569辆车的车桩相随信息，建设安装私人类充电桩已经达到336868个。虽然，私人充电桩建设形势喜人，但远不足以满足巨大的电动汽车市场。由供需不均导致的公共桩充电排队等候、油车占位等现象困扰着广大的电动汽车用户。一方面，大量私人桩闲置导致的资源浪费；另一方面一些没有充电桩的电动车主却充不上电。

为了使私人充电桩得到充分利用，北京华商三优新能源科技有限公司率先在行业内提出“私人充电桩分享模式”，并以“互联网+”思维为核心、以“分享经济”理念为指导，以“配电网”技术为基础，开发了优易充私人桩智能充电分享平台。通过分享让更多电动汽车用户及时、有效为电动汽车充上电。私人桩共享推行后，桩主自用和共享充电的比例约为1:3。也就是说，1台私人共享桩可轻松地满足4位车主的充电需求。

优易充私人桩智能充电分享平台

采用“端+管+云”三层体系结构，各层数据交互采用分级管理，数据经过协议封装，通过专网、GPRS/3G/4G数据网络在充电桩和云平台之间进行传输，实现电动汽车充电设备的智能在线化、信息化和自动化。在优易充App中构建私人桩充电分享功能单元，可盘活闲置资源，实现充电资源和稀缺的停车位资源利用最大化，有效解决无桩车主充电难题，也为桩主带来闲时收益。

北京市民孙先生在2016年购买了一辆比亚迪电动汽车，在自己的车位安装了私人充电桩，在安桩的过程中，孙先生得知有“私桩共享”的功能便将私人充电桩与大家共享。桩主可通过充电App设置自己的充电桩的分享时段和分享电价，须充电的用户通过优易充完成充电动作，并支付充电费用。

虽然通过共享充电桩可以获得一定的收益，但孙先生则更希望通过自己的行为影响到更多的人加入到私桩共享的队伍中。为了满足分享需求，优易充后台还增设了“白名单”功能，此功能适合多人共建充电桩的类型。在“白名单”内的车主们只需缴纳与桩主相同标准的电费，而其他

分享用户支付的则是由桩主定价的充电费。如果是私人桩主对外分享，桩主可以把家人和朋友设定为“授权用户”，这部分用户将享受免费充电。

尽管私人充电桩为电动车主带来了诸多便利，但是日常的使用中难免会碰到各种问题。以前会存在一些充满电的电动车主，无限制地占用车位，导致共享桩的无效使用。但后期通过华商三优工作人员对优易充平台的升级改造，在优易充平台中添加“收取延时违约金”功能，有效提升了用户之间的诚实守信，更好地督促使用共享桩的用户能够自觉守护与桩主的约定，充满电后不再持续占用车位。

优易充平台还会利用大数据云技术定期统计各区域共享桩的分享情况，有针对性地进行区分维护运营，对于分享频率不高的区域通过数据筛选潜在用户，通过线上补贴、首次充电享优惠等活动，提升电动汽车用户的充电体验。

目前，通过优易充共享平台的私人桩分享比例已达到15%，平均一台共享桩可解决4位车主的充电需求，平台累计为近2万无桩车主提供服务11万次，有效缓解了电动汽车用户充电难、停车难的问题。■



# 基层电力应急救援队伍建设

■ 国网山东省电力公司济南市历城区供电公司 卞绍润

近年来，随着经济社会的快速发展，自然灾害、事故灾难经常性发生，造成了大量人员伤亡和经济损失。从国家到地方的各级政府和部门越来越重视应急管理工作，鼓励和支持各类专业性或综合性应急救援队伍的建设。在各种突发事件应急处置中，对电力应急响应与处置能力要求也越来越高。因此，电力企业基层单位有必要建立一支电力专业的应急救援队伍。

基层电力应急救援队伍的成立主要基于以下两个方面的考虑：灾害或灾难的发生往往会造成电力、通讯、供水等中断，对现场救援和灾后重建会造成严重影响；全国电力基础设施设备具有数量大、分布广的特点，在应急救援队伍不能及时到达的情况下，基层电力企业应充分利用自身力量组织自救，能够更好地保障企业职工和电网的生命安全。

基层电力应急救援队伍的主要任务是针对服务地域内可能出现的与电力企业有关的或者需要启动电力应急处置预案的自然灾害或事故开展应急处置工作。例如，国网济南市历城区供电公司主要服务区域是历城区及周边区域，针对服务地域内可能发生的洪涝、山火、隧道、危化品等自然灾害或突发事件开展相关应急处置能力

建设。

山东电力应急救援基干分队成立于2014年，充分发乎发挥集团化优势，集全公司之力做好电网突发事件处置、恢复供电、保障民生等应急服务。

## 整合力量，梯次响应

基层电力应急救援队伍的建设以提高应急“实战”能力为目标，整合基层电力抢修队伍和“彩虹服务队”的力量，建立基层电力应急人才库，采取队伍人员“分散驻扎、集中处置”的管理模式，既考虑地域分散性又兼顾处置机动性，既强调技能培养也兼顾体能训练。队员在履行岗位

职责参加本单位正常生产经营活动的同时，应按照基层电力应急救援队伍的工作计划安排，参加技能培训和预案演练等活动。应急事件发生后，由基层电力应急救援队伍统一集中管理直至应急处置结束。例如，根据县级供电公司实际情况，从各供电所、变电站及办公场所选拔的企业职工中选拔应急队员，日常工作中作为本部门应急处置第一梯队，进行应急相应，并根据现场情况向上级汇报及请求支援；基层电力应急指挥中心接到汇报及支援请求后，迅速组织集结应急救援队伍开展救援工作或者向上级单位请求支援。



## 因材施教，人职匹配

基层电力应急救援队伍的建设目的并不是要求所有队员都能全面掌握各种救援场景下的救援处置方案，因为不同救援科目对个人身体和心理素质条件要求并不相同。基层电力应急救援队伍应根据不同救援场景的需要从身体素质、性格心理、学习能力、组织协调能力等方面设定具体详细的量化评价指标，对队员进行能力评估及专业分组。

所有队员需要进行公共科目的学习，包括营地搭建、设备维保以及各救援科目的基础入门课程。根据公共科目的考核情况结合队员自身素质评价情况将队伍分为两个分队，一个分队侧重于技巧性和灵活性高的科目，如高空特种救援、隧道救援等；另一个分队则侧重于力量与耐力型的科目，如山火救援、危化品事故救援等。每个队内又进一步细分个人主要专业分工，并适时进行专业轮换学习。经过全面培养阶段和专业培养阶段的学习，每个队员都能对电力应急救援的所有科目内容有一个全面基本的了解，并且能够具备至少一个救援科目的专业处置能力，真正做到了“人职匹配”。

## 强化装备，提升战力

各种救援装备是实现救援的重要保障。装备数量不足、装备维保不到位或装备应当报废未报废等情况都都有可能导致救援行动失败。针对各种场景下的救援行动，电力应急救援队伍应储备足额的装备数量，并按照救援需要分别存放，有效提高出动效率。电力应急救援队伍应配备以下类别应急装备。

电气专业装备：通用工具、安装

检修特殊工具、油气处理器具、焊接器具、牵引器具、试验检测仪器及备品配件。

通讯及定位装备：除利用网内微波通讯和手机外，应配备对讲机及卫星定位设备，通讯不畅地区应配备小功率电台、卫星便携站等通讯装备。

运输及起重装备：工程抢险车、器材运输车、车载起重机、起吊车辆及越野车辆等。

发电及照明装备：移动发电机、现场应急照明设备和小型探照灯等。

生命保障装备：安全帽、登高安全带、专用工作鞋和医用急救箱等。

特种救援装备：高空特种救援所需要的绳索器械，危化品事故救援所需要的防化服、气体检测仪等装备，其他救援科目所需各种装备。

基本生活装备：野战餐车、野营帐篷及个人用便携式背包。背包中配有雨衣、洗漱用品、个人应急照明、应急联络手册、应急设备简化操作手册、应急药盒等。

## 技能培训，锻造铁军

师资队伍。师资队伍是决定培训效果的重要环节。基层电力应急救援队伍的师资来源主要由以下两种：一是从培训人员和基层单位应急骨干中选拔优秀学员，人员采用借用、轮训方式，担任培训师。二是引入社会化应急培训资源，聘请山东蓝天救援队、山东省地震局等各领域内的专家团队和公司系统内优秀技术骨干人才担任培训师。

课程体系。电力应急救援队伍的课程设置应符合队伍的功能定位，符合服务区域的救援需求。基层电力应急救援队伍应具备的基本技能包括营地保障、高空特种救援、隧道救援及山火救援等。输、变、配电工作现场

包含大量的高空作业，实际工作中高空作业人员可能因身体状况、设备使用、作业环境、自然条件等突发状况导致受伤，严重时会出现高空作业人员无意识、无行为自救能力的高空被困情况。应急救援基干分队把开展高空特种救援作为一个特色救援科目开展相关培训工作。针对山东省内山地林地较多，发生山火容易危及山区林地输电线路等电力设施和运维人员的安全，应急救援基干分队开展了针对性的山火救援训练。此外，针对沿海台风、危化品泄露、电缆隧道抢修及救援等现实需要，开展相应的科目培训。

## 实战演练，检验成效

应急演练是检验基层电力应急救援队伍应急处置能力和应急准备水平的重要手段之一，在检验预案，磨合机制，完善准备，锻炼队伍等方面具有重要作用。基层电力应急救援队伍按照各类应急预案的要求定期组织开展应急演练，每两年至少组织一次大型综合应急演练，演练可采用桌面（沙盘）推演、验证性演练、实战演练等多种形式。通过演练对基层电力应急救援队伍进行应急能力评估，客观、科学的评估队伍应急能力的状况，分析存在问题，提出改进意见，指导基层电力应急救援队伍有针对性地开展应急能力建设。

基层电力应急救援队伍应切实履行社会责任，积极参加国家各类突发事件应急救援，提供抢险和应急救援所需电力支持，为政府抢险救援及指挥、灾民安置、医疗救助等重要场所提供电力保障。另外，在参加各类救援行动中，必要时启动应急救援协调联动机制，与支援单位协调配合开展应急救援与处置工作。■

# 建机制 强载体 抓考核

## 着力提升基层党组织标准化建设水平

■ 国网安徽电力有限公司枞阳县供电公司 檀竹来

国网枞阳县供电公司党委在开展基层党组织标准化建设工作中，实施党的建设“旗帜领航 三年登高”计划，加强党组织动态诊断分析，抓阵地建设，建立党建+营销、党建+服务、党建+安全、党建+互联网等工作载体，抓严工作考核评价，着力提升基层党组织标准化建设水平。

精心组织、专业诊断，确保基层党组织建设工作到边到角。加强组织领导、精心筹划部署工作。基层党组织标准化建设工作启动后，公司成立专项工作机构，党政主要领导共同担任组长，及时组织专题会议层层学习宣贯，明确基层支部书记为第一责任人，支委班子成员具体抓落实的机制。

开展诊断分析，周密制定实施方案。为保证实施方案切合实际和可操作性强，组织政工人员对基层支部工作调研和专业诊断分析，注重管理性问题的查找，确定共性和个性问题，细化量化目标任务，“二上二下”分别各支部的建设方案。

坚持工作例会机制。公司党委每月、季度组织各政工部门负责人、各党支部书记及部分党务工作者召开了党建（政工）工作例会，对18个党组织摸底排查、整改提升、巩固登

高等进行安排和部署；对基层党组织标准化建设专题督察、整改工作进行通报，做到党组织标准化建设工作方向明确、思路清晰，存在的问题“明白”、改进的措施“具体”。

建立机制、加强协同，确保基层党组织建设工作力求实效。完善工作联系机制。公司建立基层党组织标准化建设党委班子成员联系点制度，各级领导定期参加基层组织工作例会，加强总体工作协调和重点帮扶指导。2018年公司党委班子指导基层党组织建设工作达70余次。

建立分析改进机制。由党委班子、支部队伍组成工作网络，上下联动推进整体工作，做到工作有人负责、事务有人落实。针对联系点领导调研和督查指导发现问题，剖析成因，明确整改责任和期限，产生问题的原因在哪一级，就由哪一级负责解决和整改。

建立质效提升机制。对公司属成立满一年以上的13个党支部、一季度基层党组织标准化建设工作开展督导，并将结果书面反馈，要求党组织切实做到改进提升；抽调经验丰富的基层党支部书记组成专业督察组，对党组织标准化建设整改工作“回头看”，围绕“阵地建设、组织体系、

党内活动、为民服务、工作机制”五个方面，对需要改进的共性问题 and 各支部的个性化问题进行了书面分析反馈，明确了整改目标、时间和接点，突出整改纪律要求，确保实效。

抓好学习、专题辅导，提升基层党组织标准化建设能力。为认真贯彻落实以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，加强和改进新形势下基层党支部工作，全面实施党支部组织建设、组织生活、党员管理、信息台账和活动阵地“五个标准化”。公司党委邀请县委组织部专家、省电力公司党校教授等对党组织标准化建设工作进行专题授课，解决支部建设工作中个性化、差异化的疑惑，全面提升各基层党支部标准化建设能力。

细化措施、对标提升，确保党组织标准化建设100%达标。制定了推进基层党组织标准化建设的实施方案、党建工作绩效考核评价实施方案、基层党组织党务公开工作实施方案等系列文件，确保建设过程有依据、评价有尺度；同时，在党委和下属18个党组织中采取“抓两头、带中间”的方式，整体推进公司党委和基层党组织标准化建设工作。■

# 供电服务公司队伍建设研究

■ 国网福建电力有限公司 林 旻

党的十九大报告提出实施乡村振兴战略，将解决好“三农”问题作为全党工作重中之重，要求培养造就一支懂农业、爱农村、爱农民的“三农”工作队伍。作为农电工的家园，如何规范供电服务公司管理，加强供电服务公司队伍建设，提高队伍整体素质，进而稳定农电用工队伍，做好农村供电服务工作是须深入研究的重要内容。

## 现状

福建地区供电服务公司在2016年前称为“农电服务公司”，是为实施农村供电所业务委托而组建的。随着供电服务公司实体化工作的推进，对供电服务公司提出了“营销工作的主要支撑力量和支撑营销业务的资源平台”的定位要求。

供电服务公司对农电工和乡镇供电所委托业务的管理运营模式大致分为两种类型：劳务承包即供电服务公司主要从事农电用工的劳动关系管理，委托业务由供电企业专业管理延伸到底。业务承包即供电服务公司实体化运作，除从事农电用工的劳动关系管理外还直接管理受托业务。

市供电服务公司本部设置综合管理部、人力资源部、财务资产部、安全监察质量部、设置营销服务部等5个职能部门（部分单位增设了工程技术部），县供电服务分公司设置综合

管理部、安全监察质量部、营销服务部等3个职能部门。管理人员主要为主业派出人员及优秀农电员工组成。

供电服务公司在做好供电所委托业务的基础上，各公司不同程度开展了用电采集运维、低压表计更换、低压抢修等工程业务，支撑主业工作。工程业务主要通过劳务外包的形式由外协队伍开展。

## 存在的问题及原因分析

### 存在的问题

供电服务公司管理力量薄弱。一是管理人员到岗率较低。管理力量较薄弱，特别是市供电服务公司综合管理部、人力资源部和财务管理部缺员率高，县公司人员到岗率较低，严重影响供电服务公司的支撑能力。二是专业管理人员不足。随着供服实体化

工作的推进，供电所委托业务管理要求的加强，工程管理要求的提高，供电公司需要更多的专业管理人才，特别需要财务、技经、工程管理等专业管理人员补充到管理队伍中来，现有管理人员难以满足日益增长的专业化需求，供电公司专业管理主要依托主业职能部门专业人员。

劳务外包人员管理存在风险。采用劳务外包形式一定程度上解决了供电公司施工力量不足的问题，缓解了用工压力，但也存在一定的风险。一是未对外协队伍和劳务外包人员开展同质化管理，部分单位还可能存在违规转包、分包，存在施工安全风险；二是随着供电服务公司承接工程项目的增加，廉政风险点也会逐步增加，相当部分供服务公司风险预控能力较弱，对劳务外分管理模式存在



的风险点分析与预控不足。

#### 原因分析

无吸引优秀管理人员的优势。供电服务公司不仅要协调落实各项专业工作任务，还承担着维护农电队伍稳定的直接责任，管理人员工作压力较大。但借工到供电服务公司本部岗位工作的主业长期员工，长期游离于专业管理体系之外，对其业务培训、职称评定、岗位晋级等职业发展造成一定影响。

对劳务外包人员未开展同质化管理。部分供服公司以包代管，未对外协队伍和劳务外包人员开展同质化管理，容易存在安全意识差、质量意识淡薄、人员流动性差、施工队伍不稳定等情况，工程业务存在施工、廉政等安全隐患。

#### 对策及建议

##### 强化“一个支撑”

在省公司层面成立省供电服务公司，负责对市、县公司农电管理业务开展现场督查与帮扶，支撑省公司农电管理工作；市、县成立供电服务公司（分公司），负责供电所同业对标、人员培训等综合业务牵头落实，有力支撑市、县供电所供电所管理工作。

##### 增强供服公司综合实力，吸引人才

供服公司作为集体企业，只有自身综合实力提升，才能吸引更多的人才。要提升综合实力应做好以下几点：

明确供电服务公司定位。以“做实业务站、服务主业”为主，以“开拓市场、提高企业经营效益”为辅，进一步规范依法治企，稳步推进实体化规范运作，做强做优供电服务公司。在做好供电所业务委托工作的前提下，做好采集运维、低压业扩等主业支撑类工程业务。为了更好地服务于主业，供电服务公司应积极开拓市



在古田会议会址巡线

场，提高公司经营效益，可按照相关要求因地制宜地承接工程业务，提升企业综合实力。

进一步增强供电服务公司管理能力。突出发挥好供电服务公司在规范农电用工管理方面的主体作用，充实市、县供电服务公司管理力量，加强农村供电服务业务指导。强化供电服务公司管理体系建设，建立健全法人治理结构，健全规章制度，完善管理机制。

因地制宜地加强对委托业务的管理。对规模较大、业务范围较广的供电服务公司，建议对委托业务采用“专业承包”的模式，供电企业可按照业务委托合同约定考核供电服务公司。供电服务公司设生产、营销业务管理部门和岗位，负责组织农网配电营业等业务实施，并对下设机构和员工进行内部考核，让其切实履行农电用工和农村供电服务工作的管理职责。对规模较小、业务范围较窄的供电服务公司，对委托业务可采用“劳务承包”的模式，供电服务公司不设业务管理部门和岗位，由供电企业直接进行业务专业化垂直管理，但供电服务公司应履行自身的综合管理职责

和用工管理责任。

多项措施缓解供电服务公司缺员压力。供电服务公司建立常态化的补员机制，不断充实年轻化、高素质的供电服务公司员工队伍，支撑供电服务公司可持续发展；要求各市公司增强供电服务公司管理力量配备，配置率不得低于职能部门管理技术岗位平均配置率；加大岗位交流力度，有目的地安排优秀年轻干部到供电服务公司任职，把供电服务公司作为干部培养和选拔的重要平台，继续通过采用劳务外包形式开展部分工程业务，缓解供电服务公司缺员压力。

建立农电员工施工增量绩效机制。在现有岗位工资、绩效工资基础上，增加工程激励绩效，设置工程合理的提成比例和员工年度收入控制机制，将承接业务产生的利润与农电员工的工资增量部分挂钩，合理提高农电员工的收入水平。

加强外协队伍和劳务外包人员管理。对外协队伍和劳务外包人员实施同质化管理，对劳务外包人员的人员数量、执业资格、技能等级、安全教育等履行日常管理，同时加强现场管理和监督检查。■

# 创新“流动表箱”服务机制 破解农村临时用电难题的探索与实践

■ 国网浙江海盐县供电公司 汪励雯 童磊

## 背景

国网海盐县供电公司服务对象中有52.56%的农村用户，田间脱粒、农田排涝、婚丧嫁娶宴席、道路硬化、房屋维修等“临时用电”是农村百姓很常见的一项用电业务。经过调研发现，农村临时用电存在以下三大难题。

**临时用电的申请：审批手续点多面广花费大**

农村临时用电具有需求多样性、使用短时性、报装紧迫性、安全用电不确定性等特点。尽管供电企业在精简内部手续、优化业扩报装流程方面已经做了很大努力，但村民申请临时用电还是须多层审批、多方审批，经过8道环节，往返于政府、村委会、银行、器材店、供电企业等7个地方，提交6份材料，耗时5个工作日，出现“用电时间短，办电手续时间长”的情况。对于临时性、紧急性的临时用电用户来说，5个工作日周期过长，用电客户满意度不高，且村民须自行购买表箱器材（约950元，用户资产）、支付临时接电费（270元，用电结束后退回），一次花费千元。

**临时用电的管理：种类繁多，用电安全和用电环境难把控**

农村临时用电频繁、种类多样。

确保供（用）电安全、合规、用电环境优美是政府部门、村委会和供电企业共同的诉求。尽管供电企业一直在开展各种用电安全宣传，但村民的安全意识普遍薄弱，自我保护意识不强，自行购买的临时计量箱缺少必要的安全保护装置。有些村民贪图省事和便宜，直接在电力线路上私拉乱接，致使安全隐患激增。

**临时计量箱的安装：搭接须停、复电，效率低**

目前装表接电工作需要两人一组，耗时1个工作日，现场须停电、复电，效率不高。

## 工作意义

加强农村临时用电管理、缩短业扩报装时间、方便群众用电是村民、政府部门、村委会和供电企业的共同目标。企业改变以往自我为主思考问题的方法，跳出小视角，从宏观角度考虑问题，充分分析每个利益相关方的诉求与困境，找出矛盾点与共同目标。海盐县供电公司推出“流动表箱”服务新模式，解决农村临时用电难题，将内部工作外部化，外部期望内部化，以政府部门为主导、供电企业提供专业指导、村委会和村民合作参与，通过多样化的主题传播、高层

次的沟通互动，以及各利益相关方的共同行动，让利益相关方参与进来，举全局之力，合作共赢。

坚持问题导向、价值导向、变化导向、品牌导向，梳理议题，深入分析村民、村委会、政府部门、供电企业等四类利益相关方矛盾，明确“解决农村临时用电难题”的工作总目标；结合走访与调研了解利益相关方期望、分析影响，发现亟须解决的问题，找出解决问题的突破口，拟定合作共赢方案，并对其进行可行性分析，提出预期目标，在利益相关方共同参与下实施计划。最终实现利益认同、情感认同、价值认同。

## 主要做法

**政企合作，创新建立“流动表箱”农村临时用电服务机制**

“流动表箱”即为可移动农村临时用电计量箱，主要针对用电容量小于15 kW，用电时间30天以下的临时性、紧急性单三相用电。通过整合政企资源，优化流程，可使临时计量装置“流动”起来，并循环利用。

由村委会办理用电相关手续，政府部门和供电企业开通绿色通道，及时审批用电合法合规性，受理行政村用电申请。供电企业和村委会签

订供电用电合同，以村委会名义新装办理。村委会购置符合规范的多功能“流动表箱”1~3个，供本村村民在临时用电时周转使用，表箱器材等费用由村委会一次交纳，供电企业按月向村委会结算电费。

村民须临时用电时，向村委会提出申请，村委会通知供电企业，供电企业建立流动表箱管理台账，上门安装“流动表箱”，并做好和用电方的交接签字手续，内侧粘贴用电记录明细单，用完后表箱拆除收回村委会，村委会根据清单向实际用电人收取电费。

### 沟通传播，因地制宜保障农村供(用)电安全

海盐县供电公司通过发放调查问卷的形式了解村民诉求与困境，宣传“流动表箱”的便民措施及安全用电常识。走访调研全县64个行政村，了解村委会需求，制作符合规范的样板表箱，推荐村委会购买统一尺寸材质、绝缘密封性好的标准户外式塑壳计量箱，建议用户购买安装漏电保护

器、单相空开、农用插座的临时计量箱，能满足本村村民多种临时用电需求，确保用户在安全的情况下能即插即用、一箱多用。与当地政府部门沟通，听取建议，将“流动表箱”便民措施向政府部门汇报，由当地政府部门推广“流动表箱”机制。

### 改进技术，实现装置接电作业不停电

通过探索研究，优化工艺技术，采用绝缘手柄进行带电搭接，实现低压带电作业，作业用时20 min左右，大大节约接电时间，做到一挂就通电、一拆就能移，方便实用。

## 工作成效

创新“流动表箱”服务新模式，有效破解了农村老百姓临时用电难题，实现了“村委会办电、政府部门审批、供电部门接电、老百姓用电，四方受益”的良性循环。

“流动表箱”机制实现了利益相关方合作共赢的局面

最大的受益人是村民。村民无须

办理复杂的临时用电申请手续，无须购买昂贵的表箱器材，无须交纳临时接电费。转而由村委会以行政村的名义申请新装用户用电相关手续，“流动表箱”等用户资产由村委会购买，而村民只须按实交纳电费，大大缩减了村民的时间和金钱成本。

对于政府部门来说，为村委会开辟绿色审批通道，加快审批速度，不仅保障了用电的合法合规性，而且是为民办实事的好做法，可提升群众满意度。

对于村委会来说，虽然村委会比以前多了“办理用电手续”这一环节，并且须支付一系列费用，但是却一劳永逸，得到的效果也是保证了行政村的用电安全。

对于供电企业来说，不仅降低了电费回收风险，同时得到了社会认可。

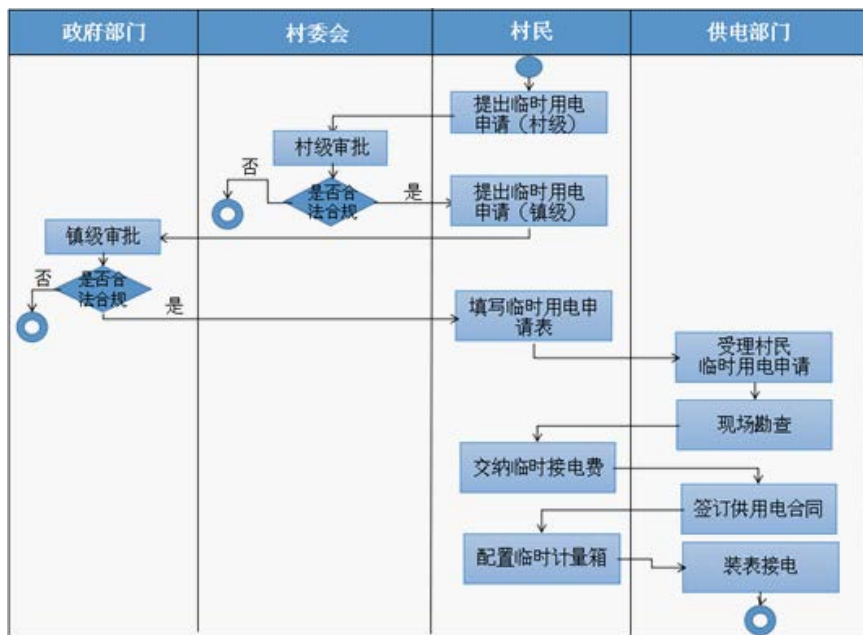
### 社会效益

海盐县供电公司53个行政村合作建立“流动表箱”服务机制，累计服务677次，平均装接时间由5个工作日降低到约2 h，总保跳闸率由0.8%降低到0.44%。在中国共产党通元镇第十四届代表大会第四次会议上，党代表提案《关于在通元镇推广“流动表箱”解决农民临时用电难题》，经通元镇政府专题商讨获得通过并立案。

### 经济效益

为每户申请者节省了购买表箱、漏电保护器等电气设备的费用约950元。截至2018年底，在农户房屋维修、秋收田间脱粒、新农村建设等方面共计为村民节省费用64万余元。若浙江省每年申请临时用电的户数达到17.48万户，一年可为全省村民节省费用1.66亿元。同理，若在全国推广，以第六次全国人口普查全国乡村人口6.74亿人等比例推算，一年可为全国农村百姓节省费用56.53亿元。<sup>[N]</sup>

办理农村临时用电流程图



# 大数据时代的档案价值与开发管理分析

■ 国网北京门头沟供电公司 谭久俞 刘翠艳

电力企业的档案管理工作是电力企业重要工作内容之一，在大数据时代，如何有效地应用信息技术已经成为了电力企业档案管理的主要发展趋势。相比于传统的档案管理方式，大数据档案管理能够更好的体现档案价值，从而进一步提高档案管理的工作效率以及开发利用的效率。如今，通过大数据手段，完成电力企业的档案管理信息化建设，已经成为了电力企业档案工作者的核心工作内容。

## 大数据时代的相关概述

相比于传统的计算机信息技术，大数据手段能够使档案管理工作得到进一步的优化。大数据档案管理的核心内容就是对于数据的分析以及处理，通过更加完善、成熟的计算机软件与硬件，使用全新的信息处理方法，从而进一步实现多样化的数据整合以及处理，使电力企业的档案管理能够实现历史性的突破与发展。

大数据时代主要通过互联网技术实现虚拟空间的储存以及信息处理，具有三个十分典型的优势和特征。首先，是大数据时代的社会性，由于互联网技术的不断发展与普及，信息技术的交流范围已经得到了快速的发展。信息传播的速度也有了很大的提升，信息技术交流不仅形成了一种服

务方式，而且也被广泛的应用到了各行各业，对全球的经济的发展都有很深厚的影响。其次，是大数据时代的整体性，长久以来，档案管理工作更加关注档案中原有的信息价值，并且对其进行挖掘，而在大数据的时代背景下，档案信息可以作为独立存在的个体被储存与庞大的数据库中，提升了档案信息的关联性以及整体性，进一步体现了档案的价值。最后，是档案管理的动态性，目前，智能手机的使用范围越来越大，而这也为社会的的发展提供了新的思路，大批的移动数据客户端也随之产生，数据传送的方式也由静态改为动态，这不仅促进了电力企业档案管理的发展，也标志着大数据时代已经步入到新的发展阶段。

## 大数据时代档案价值的变化体现

在电力企业中，传统的档案管理模式对于档案的价值分析与判断基本停留在信息的表面层，这不仅无法准确的对档案价值进行参考与凭证，而且也不能有效的满足人们对参考查询以及利用的需求，降低了档案自身的价值体现。而在大数据时代的背景下，对档案价值的分析与处理已经不在局限于信息价值方面，而是更加具有时代意义的数据价值，这也可以看

做是电力企业档案的数据价值。档案的数据价值所指的主要内容就是在大数据时代的背景下，档案作为电力企业发展的重要资源，通过数据分析与处理技术，对数据信息进行挖掘并且应用，从而充分的体现数据的价值。

相比于传统档案信息价值的体现来说，档案的数据价值的优势更加明显，其主要具有宏观性、时效性、关联性以及深入性四个方面的特点。首先，宏观性，传统档案的信息价值主要是通过对特定的档案进行查阅以及



传统纸质材料存储室

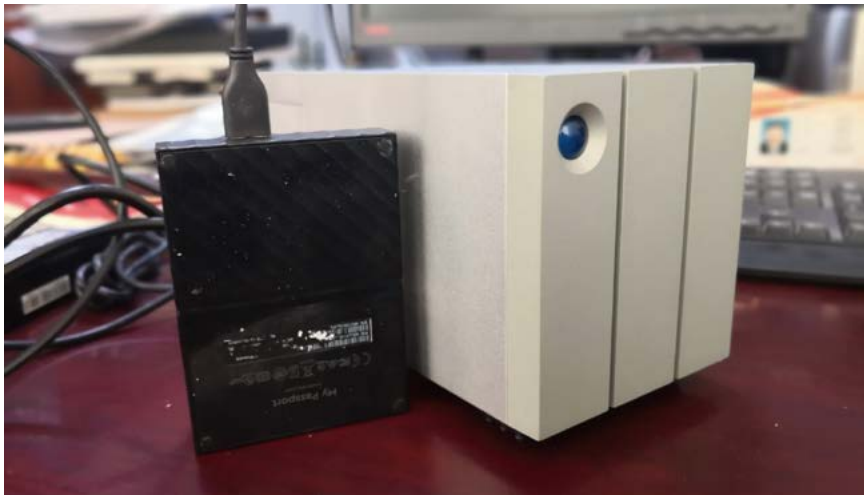


利用而体现出来的，而档案的数据价值则更加注重宏观的层面，关注整个档案的完整性和多样性，通过宏观的角度对其进行分析，从而使档案的数据价值能够得到更加完整的体现。其次，数据价值的时效性，在大数据的背景下，通过互联网技术，能够进一步提高信息传输与共享的工作效率，这样不仅能够提高档案管理的效率，而且也能够确保档案中的数据价值不会遭受到破坏。再次，档案管理的关联性，大数据背景下的档案管理工作具有更强的关联性，其能够通过数据方面的贡献获得最大价值的档案数据。最后，深入性，大数据时代的档案价值需要通过大量的数据分析与处理技术来得以体现，而这就充分的表明了档案数据价值的深入性。

### 大数据时代下档案价值开发的有效策略

#### 创新档案价值的开发理念

随着大数据时代的来临，对电力企业档案管理工作也提出了更高的要求，所以电力企业必须要不断的调整与创新档案价值的开发理念，从而使其能够更加符合大数据发展时代的需求，更好的完成档案价值的开发与应用。在实际创新的过程中，相关的工作人员必须要不断的创新管理理念，坚持贯彻与深入大档案、大服务以及大开放的管理理念，从而使大数据时代理念能够得到全方面的深入。首先，应该坚持贯彻与深入大档案的管理理念，对企业内部的档案资源进行及时的整合，在这其中要重点关注对档案数据的分析以及归类，从而使档案的数据信息显得更加真实、准确，从而使档案管理能够更好的促进电力企业的发展。其次，坚持贯彻落实档案管理大服务的理念，时刻以客户的



电子材料存储设备

需求为中心，并且根据客户的需求对档案管理理念进行完善与创新，从而使档案管理价值的开发以及利用的范围能够有所提升。最后，明确以大开放为中心的理念，在传统的传播以及开发档案管理技术的基础上，从而有效提高档案信息的利用效率。

#### 加大资金的投入，构建更加专业、成熟的团队

大数据时代背景下电力企业的档案管理必须要以成熟、先进的硬件设施为基础，虽然传统纸质版的档案信息十分便于收藏，但是往往会受到很多客观因素的影响，从而影响了管理的效果，所以，在现阶段应加大资金的投入力度，建设更加先进、完善、成熟的现代化数据档案信息库，这样就能够有效的提升纸质版档案信息的收藏价值。同时，大数据档案信息处理还需要十分成熟的处理器等硬件设施，只有这样才能构建更加完善的档案信息管理系统。所以，必须要不断的提高资金的投入力度，从而使大数据时代下的档案信息管理系统更加完善。

另外，对于从事档案信息管理工作的人员，因为大数据时代的档案信息管理理念十分新颖，这也就对工作人

员提出了更高的要求。所以，电力企业内部应该加强对工作人员的培训力度，只有经过专业培训后的人员方可从事工作，同时且也要全面的提升工作人员的专业能力以及综合素质等，使其能够成为大数据时代所需的专业人才。让服务意识能够牢固的树立在工作人员心中，从而实现大数据档案管理与传统档案管理的完美对接。

#### 整合档案资源，开发现代化档案管理数据库

档案管理工作应该不断整合现有的档案资源，并且加以备份处理，使电力企业内部的档案信息安全能够更加有保障，全面降低档案信息的风险性，提高档案信息的利用效率以及使用价值。同时，工作人员应该具备良好的研发意识，与其他相关企业、单位合作研发更加先进档案信息管理系统，使电力企业的档案管理工作能够更加有效的实施与运行。

综上所述，在大数据的发展背景下，不仅为档案管理工作提供了新的发展思路，同时也为其带来了新的挑战。所以，只有遵循大数据理念，掌握大数据发展模式，从而使档案信息资源能够得到进一步的开发。■

# 党员档案管理存在的问题及解决对策

■ 国网山东省电力公司莘县供电公司 李 军 李 新

做好党员档案管理工作，优化党员档案，对党员队伍有一个深入的了解，积极组织党员活动，不仅可以提升党员队伍能力，还有利于党组织思想教育以及创新能力培养。作为党员档案工作人员，需要认识到自身承担的责任，保质保量的完成本职工作，积极创新档案管理工作模式，做好党的基层建设工作。

## 党员档案管理过程中存在不足

### 党员档案管理人员专业性有待提升

目前因为专业人才数量有限，一些文职人员并不属于比较专业的档案管理人员，只是因为相关部门工作人员不足才被安排到相关工作岗位。档案管理人员不是科班毕业，相关技术与专业知识了解不是非常透彻，针对档案管理的工作流程不是非常熟悉，导致一些材料没有及时准备到位，材料填写也不够规范。另外，一些负责档案管理工作的人员并不是完全承担党员档案管理这一份工作，实际工作过程中精力过于分散，时间也得不到保证，导致党员档案管理带有滞后性的特点。个别档案管理工作人员年龄过大，对于信息技术不能及时了解，加上学习精力有限，所以难免会影响到党员档案管理今后的发展。

### 党员档案管理得不到应用的关注

一些企业在国家有关部门的带动下，逐渐认识到了党员档案管理的重要

性。但是也有一部分企业始终认为党员档案管理无关痛痒，没有给予其足够的重视。党员档案管理是企业工作不可缺少的一部分，带有隐形性的特点，导致企业中的一部分管理人员忽略了党员档案管理与企业发展的紧密性，从而对党员档案管理的有序进行造成阻碍。其中不乏部分管理人员单纯的认为党员档案管理是企业基础工作的一部分，并没有直接关系到企业发展，所以无论是人员安排，还是管理制度都需要完善，严重影响到今后党员档案管理工作的顺利进行。

### 党员档案分类标准模糊

现如今企业中的党员档案主要有两种形式：第一种是党员档案储存于人事档案，导致人事档案和党员档案混淆；第二种是单独保存党员档案，如果有需要调取党员档案，可以快速搜索到相关的对应的资料。但是因为存放过程中没有明确的分类标准，导致查阅党员档案过程中因为存放比较模糊，无法快速获取档案实际位置，从而影响到党员档案系统化管理。

## 党员档案管理存在问题的解决对策

### 建设专业档案管理团队

企业为了能够全面提升党员档案质量管理，人才建设是其中非常重要的一个环节。作为党员档案管理的主体，必须要保证管理人员专业性，

才能够顺利开展后续相关工作。所以，企业需要组建一支专业性强的党员档案管理队伍，保证档案管理工作质量，提高党员档案管理效率。具体提出以下两点建议：第一，企业首先需要转变传统思想，对党员档案管理工作给予足够的重视，在企业内选拔大量管理人才，专门负责档案管理工作。选拔人才期间，要提高人才聘请门槛，优先选择现代化档案管理专业人士，且有丰富的管理经验，只有满足以上两点要求才能够予以录用。杜绝选择非专业人员，为今后档案管理埋下安全隐患，限制企业发展。第二，组织所有档案管理人员进行培训，具体包括2个方面，其一是信息技术的掌握与应用，必须要学会操作信息技术，全面实践现代化档案管理模式，其二是提高思想水平，对于党员档案管理要注意保密，从而建立专业素质高、尽管丰富的档案管理队伍。

### 应用信息技术做好党员档案管理

在新环境背景下，企业在开展党员档案管理过程中，为了提高管理效率，必须要应用现代化技术，实现档案的信息化管理。其中最为重要的一点，是实现信息技术与党员档案管理的融合，突破传统工作模式的限制，鼓励所有档案管理工作人员积极参与到探索与实践，从中总结全新的管理方式。对于此提出以下几点建议：第一，企业人员需要正确认识党员档案管理的重要

性，企业内加强党员档案管理宣传，并且引进激励机制，鼓励所有管理人员积极创新，树立创新精神。第二，党员档案管理期间，所有管理人员都要参与，管理人员要尊重管理工作者主体地位，发挥档案管理方面的优势为企业其他工作提供支持。

#### 管理人员发挥领导作用

党员档案管理对于企业而言，带有一定的长期性与系统性，属于企业党建工作中不可或缺的一部分，有利于推动企业实现可持续发展。企业内部的基层党组织以及党员干部等都要给予足够的重视，只有如此才能够将党员档案的优势充分发挥出来。同时，企业管理人员需要发挥自身领导作用，加大党员管理力度，深入分析党员档案管理存在的问题，完善档案管理制度，保证党员管理工作规范性。

#### 完善档案管理制度

企业内部党员档案管理要想有序进行，需要完善的规章制度作为保障，按照制度相关要求开展各项管理工作，组织管理人员培训，以档案管理制度优化管理工作进程，完善党员档案管理体系，将各项责任加以明确，不断提升管理工作能力，为目前企业中的党员档案管理工作赋予制度化与规范化的特点。

我国于1999年发布了《中华人民共和国档案法》，随后又在2014年推出了《中国共产党发展党员工作细则》，与之相关的所有制度都可以为企业党员档案管理工作提供参考。然而只有理论基础是不行的，必须要有专业人员加持，由企业组织专业培训，按照相关制度要求安排专人负责档案管理，保证每项工作都有工作人员负责。除此之外，管理人员要有完善的管理观念，深入认知党员档案管理，保证该项工作的严肃性，不能因为思想



偏差导致工作上的失误。所以，很多一线城市企业专门在档案管理部门安排了专业人员，负责档案管理，另外也在企业现有优秀党员当中组建专业队伍，与管理人员合作完成各项管理工作，企业内部的管理人员需要扎实了解各项条例，全面开展党员档案管理。

#### 加强档案载体统一性

进入到信息时代之后，信息更新速度越来越快，为党员档案管理提出了新要求。第一，党员档案必须要做好分类，按照党员的户口所在地以及毕业年份等进行分类，确保所有数据都能够及时更新，并且快速找到需要的档案信息。若党员的个人档案中涉及到隐私，需要使用有非常保密性的纸质档案密封，针对那些可以公开的档案信息，建议应用电子档案形式予以管理。目前我国很多大型企业在开展党员档案管理过程中，有关部门为了方便管理，专门为党员档案设置编号，党员可以按照自己的编号登录网址查询信息，若需要修改档案中的信息，可以向管理人员提出申请，随后管理人员会利用电子邮件以及网站通知等途径与之联系，完成信息更新。

#### 加强党员档案信息化管理与建设

以往企业的党员档案管理都是以手工管理为主，与当前时代发展需求不符。进入到21世纪之后，信息技术逐渐在各行各业普及，同时也推动着社会进步。党员档案管理工作也在这一背景下面临创新与改革，党员档案管理必须要合理应用信息技术，提高档案管理效率。企业内部档案管理部门要搭建档案管理软件，将企业内党员信息全部输入到网站中，其中不仅包括基本信息，还涉及到党组织转接关系、党费收交等相关内容，将这些信息录入到电子档案系统当中，如果党员出现问题可以直接在网站中查询，体现出新时代档案管理的效率与便捷性。

但是，这一方法也面临安全问题，如果网站维护不到位，便可能会导致信息泄露。为了避免这一问题的发生，需要在搭建软件系统过程中，组建对应的防盗系统，若出现问题可以及时通知程序人员，及时采取有关举措加以解决。为了避免一些特殊问题，所有党员信息都要备份，以免信息丢失带来的严重后果，同时也有利于提高党员档案管理的规范化。例如，很多企业在管理党员档案过程中，每年都会对档案信息进行一次更新，并且将更新的信息上交到有关部门以及所有党员，企业内部的档案管理部门接受到上传的信息之后，便可以开始信息的更新工作，如此一来便可以保证档案信息的完善性，同时也可以实现档案信息的永久保存。

综上所述，党员档案直接关系到党员个人发展，须立足于时代发展要求对其进行创新。应用信息技术，实现从纸质档案向电子档案的过渡，另外则要加强对党员档案管理的重视，完善档案管理制度，保证各项措施都能够得到落实，为党组织建设提供支持。■

# 浅谈电网工程建设依法合规性

■ 国网北京平谷供电公司 武庆祥 邓志国

近年来，随着依法治国理念不断深入，工程建设相关的环保、林业、国土、安全生产、消防等法律法规也越来越细致，政府监管标准也越来越高，工程建设领域巡视、审计、依法治企综合检查中发现未批先建、违规建设、“先上车再补票”等现象屡禁不止，特别是在消防手续办理、土地证办理等方面存在较大差距，这集中反映了部分建设管理人员法制意识淡薄，为电网发展带来较大风险隐患。

规范电力工程建设管理要突出加强初步设计评审、工程开工、工程投产三个关键点管控，切实加强输变电工程全过程依法建设管理要求。

## 开展初步设计评审条件

选址（选线）意见书批复。在办理项目核准前，建设单位须要向规划主管部门申请建设项目选址意见书。电网工程选择站址应符合规划主管部门相关要求。如未取得选址意见书，不得开展后续工作。

核准批复文件。电网工程应向相应的项目核准机关报送项目申请报告，建设单位须要依照发改委相关规定在核准前完成核准申请报告。如未按照要求完成申请报告、或拆分项目或隐瞒有关情况，项目核准机关可以不予受理或者不予核准、备案。

站址（路径）保护区批复。电网工程选址选线应尽量避免避开自然保护区，禁止在自然保护区的核心区、缓冲区内建设。建设单位应向环保主管部门或保护区综合管理部门了解站址情况，须得到环保主管部门或保护区综合管理部门的批复，才能开展下一步工作。

站址（路径）生态红线评估批复。电网工程选址选线时须要避开保护红线划定范围，生态保护红线是指在生态空间范围内具有特殊重要生态功能，是必须强制性严格保护的区域。重大建设项目如确实无法避开要调整生态红线，由省政府组织论证，提出调整方案，按照程序报国务院批准。

经审查的环评报告。工程项目可研阶段须要开展环境影响报告或环境影响报告表编制工作。建设单位须得到批准的环境影响报告书或环境影响报告表评审意见后，才能开展下一步工作。

经审查的水保报告。电网工程项目选址要避让水土流失重点预防区和重点治理区，无法避让的应编制水土保持方案，报县级以上人民政府水利主管部门审批。建设单位须得到批准的水土保持方案后，才能开展下一步工作。

消防水源、文物、军事、水利、林业、安全、气象、交通、地震、公安、民航、军航、电信、防洪、通航、重要厂矿等相关协议。建设单位须要在可研评审前，按照实际情况办理消防水源、文物、军事等原则意见，取得相关主管部门审批，才能开展下一步工作。

## 工程开工条件

建设工程（市政工程）规划许可证。在电网工程开工前，建设单位须要向城乡规划主管部门申请办理工程规划许可证，并且应严格按照建设工程规划许可证所载的主要经济技术指标执行。如有重大变化，要重新办理工程规划许可证，避免建成后无法完成规划验收以及不动产登记。

林木采伐许可证、海域使用权证书。在电网工程开工前，建设单位须要向县级以上人民政府林业主管部门申请办理林木采伐许可证、海域使用权证。经审核同意后，取得林木采伐许可证，建设单位凭林木采伐许可证采伐林木。

电网工程建设要占用或者征收、征用林地的，建设单位在用地预审阶段、工程开工前向县级以上人民政府林业主管部门提出用地申请，并与林权单位或个人签订补偿协议，补偿林

木补偿费、林地补偿费、安置补偿费后。经审核同意后，按照国家规定的标准缴纳森林植被恢复费，领取使用林地审核同意书。用地单位凭使用林地审核同意书依法办理建设用地报批手续。

国有土地划拨决定书或建设用地批准书。建设单位应在土地征收批复完成后、土地登记前，根据土地征收批复文件，向国土主管部门申请开展国有建设用地批准书或国有建设用地划拨决定书报批工作。在土建施工中，应严格按照批复的土地面积开展施工，避免出现投产后无法办理规划和国土竣工验收工作。

临时用地审批。工程开工前，建设单位须向国土主管部门申请办理临时用地审批手续，取得临时用地审批表、林地使用申请表。现场施工应严格按照临时用地审批表进行，严禁超出临时用地使用范围，临时建设应在批准的使用时限内自行拆除。

监理、施工合同签订。建设单位应在初步设计批复后、工程开工前，委托具有相关资质的代理机构配合完成监理、施工招标工作，编制招标工程量清单、最高招标控制价。要注意的是，一定要在招标前完成施工图预算审查工作。公开招标时要择优选取相关单位，取得监理、施工中标通知书。中标通知书下达后30日内，与中标单位签订监理、施工合同。

建筑工程施工许可证。建设单位应在施工招标完成后、工程开工前向建设主管部门申请办理建筑工程施工许可证。未取得施工许可证的项目，不得开工建设。建设单位应在领取施工许可证之日起3个月内开工，因故不能开工的，应向发证机关提出延期申请，延期2次，每次申请不得超过3个月。按照国务院规定的权限和程序批



准开工报告的工程，不再办理施工许可证。

变电站工程消防设计审核合格意见（或备案）。建设单位在取得建设工程规划许可证后、工程开工前，须要向消防主管部门申请办理建设工程消防设计审核意见书或消防设计备案。未取得消防设计审核意见（备案）的项目，不得开工建设。

建设、设计、施工单位不得擅自修改经消防主管部门审核合格的建设工程消防设计，如需要修改的，建设单位应当向出具消防设计审核意见的消防主管部门重新申请消防设计审核（备案）。

质量监督注册书。工程开工前，建设单位须要向质量监督中心站提出质量监督申请，质量监督中心站受理后，分阶段对工程建设进行质量监督。

### 工程投产条件

质量监督阶段验收报告。工程建设过程中，建设单位要定期向质量监督中心站提出质量监督申请，质量监督中心站对满足验收条件的工程，

出具相应质量监督验收报告，主要包括：主厂房基础、主厂房主体结构、投运前质量监督报告。

变电站工程消防验收合格意见（或备案）。按照国务院公安部门规定，大型的人员密集场所和其他特殊建设工程，建设单位应当向公安消防机构申请消防验收；对于其他建设工程，建设单位自行组织验收后报公安消防机构备案，公安消防机构应当进行抽查，确保工程投产试运行前取得建设工程消防验收意见书或竣工验收消防备案凭证。

工程竣工验收报告。建设工程竣工后，施工单位向建设单位提交工程竣工验收报告，申请工程竣工验收。建设单位接到竣工验收报告后，对符合竣工验收条件的工程，组织勘察、设计、监理、施工等相关单位，编制验收方案，开展竣工验收工作。

不动产登记权证（土地）登记。在国有建设用地划拨决定书或建设用地批准书完成后，建设单位应向国土主管部门申请开展不动产登记权证报批工作。■

# 农村电网线损管理问题与降损方法

■ 国网山东省电力公司莒南县供电公司 张传帅

线损质量管理和安全生产一样，是电网企业管理的重要内容之一。线损管理是用电管理实现效益的基础，要想提高用电管理质量，必须实现异常线损的精益治理。

## 农村电网线损管理存在的问题

### 技术管理问题

电网规划不合理。农村很多电网线路在设计的过程中忽视了其自身合理性，这一现象直接造成了线路损耗过高、线路老化、无功补偿异常等。

主变耗能高。很多农村电网运行方式不科学，容易造成无功补偿异常、主设备老化等问题。

配网损耗过高。此种现象也是电网线路技术管理工作中时常发生的现象。由于配网损耗过高造成了配变容量与负荷不匹配。此外，农村地区还存在安装位置偏离负荷容易造成低压无功补偿异常，直接导致电网线路故障问题。

### 日常管理问题

部分员工跟不上电网线路、电气设备更新的节奏，导致在降损工作中发现不了或不能及时发现问题。

部分员工抄表核算工作马虎大意，或者过度在乎表码，忽视观察用户的实际情况，很难针对电表故障以

及窃电行为进行捕捉。

## 农村电网降损管理方案

### 技术降损管理方案

优化电网结构设计。应积极结合农村地区实际情况以及负荷增长的趋势，合理设计与规划农村电网结构。设计出高传输、低损耗的格局，高压线应该尽量的延伸到电网末端。针对农村地区实际用电情况和布局，尽量保证负荷中心靠近变压器位置，铺设农村电网线路时应以电源为中心，杜绝近电远供。

强化无功管控效率。抓住用户功率因数波动规律，例如春节返乡潮、播种秋收时期、青年离乡务工潮等。必须要严格针对电网的无功进行高效控制，有效降低农村电网线损现象。

控制电能损失。低压网线中各类单相负荷不同，其中三相负荷存在不稳定性，有可能导致低压线路的损耗增大。为了切实避免这一现象出现，把控三相负荷的变化频率，可以有效针对不同地区、不同负荷平衡率进行详细统计，并且通过现场测量、及时调节用户负荷等有效手段，保障低压三相负荷的平衡性，避免损耗隐患。

推广实施同期线损管理系统，加强营销专业线损管理，实施变电站、

10 kV线路、高压客户、台区、低压线路、低压客户用电数据系统化全采集治理，实现数据实时同源一致，全面开展采集全覆盖、营配调全贯通、部门协同全管控的一体化线损系统管理平台建设。

### 日常降损管理方案

重视抄表员工思想教育和业务帮扶，加大对抄表员工的工作管理机制的学习，以及对风险防范意识的培训力度，制定严格的考核制度，严格将抄表质量列入绩效合约，奖罚分明，重惩估抄、漏抄。充分发挥抄表人员、班组、供电所各个层级的监督管理作用，全面消除抄表障碍，按时到位开展现场抄表，不定期实施跟抄复核，形成抄表质量长效管控机制。

重点开展抄表质量稽查工作，组织人员采取不打招呼、随机抽取、突出重点等方式，检查抄表人员是否严格执行抄表例日制度，抽查用户电能表抄表数据，尤其对发生抄表投诉的台区、抄零户、高线损台区及电量波动较大的客户进行核查，切实掌握现场抄表到位率和准确率。对查出的问题，严格按有关管理制度下发通报，逐项考核落实到位，促使抄表员做到“到岗、到位、到心”。**N**

# 新常态下党建质量的提升

■ 贵州电网有限责任公司务川供电局 申京灵

务川供电局党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实全国国有企业党的建设工作会议精神，突出政治功能，推进全面从严治党向纵深发展，系统开展党建质量提升工程，确保基层党组织全面有效覆盖，在企业生产经营中，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

## 坚持把党的政治建设摆在首位

深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神。中心组结合实际开展《习近平谈治国理政》第二卷、《习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲》《中华人民共和国宪法》及其修正案集体学习研讨。组织全体干部员工参加党的十九大精神网络培训班。

严格党内政治生活。严格执行“三会一课”、谈心谈话、民主评议党员等制度，召开专题民主生活会，同步指导组织各基层党支部完成“机动式”巡视整改、“整治形式主义官僚主义”和巡察反馈问题整改专题组织生活会。

坚持和加强党的全面领导。修订“三重一大”决策管理、党委会、局长办公会等管理制度。按照“两级分解、一级落实”的要求，拟定主要指标及工作要点、任务，并对各项任务进行闭环管控。局领导班子成员落实全面从严治

党责任，按照党建工作联系点制度要求每月至少2次到联系点开展帮扶工作。

加强党对的统战群团的领导。党委及时部署安排工会和团青工作，大力实施“聚力、和谐、暖心、健康”四大工程，大力开展技能比武活动和“青年管理沙龙”活动，凝聚职工力量，服务企业改革发展。

## 把思想建设真正落到实处

加强理论武装。严格落实《南方电网公司党委（党组）理论学习中心组学习规则》，开展好党委理论学习中心组学习。制定年度理论学习中心组学习计划，严格按照专题学习+重点发言+补充发言模式开展学习。开展“大国顶梁

柱”和党的理论知识大学习活动，并组织“弘扬爱国奋斗精神、建功立业新时代”活动，印发《党的理论应知应会知识学习手册》。

加强新闻宣传。将意识形态工作情况纳入党建责任制考核和干部考核，作为民主生活会和述职报告的重要内容。加强舆论阵地建设和管理，利用公众号认真策划宣传报道工作，确保内容符合形势需要，体现企业工作亮点。

深化企业价值观管理。开展南网服务文化创建和市局廉洁文化创建，完成党建文化阵地建设，例如“党员之家”、党务工作专栏。积极组织员工开展道德讲堂、员工辅导和“幸福南网”活动。利用“新时代村电共建”点开展



党员服务队为用电客户服务

品牌建设、社会责任日活动，彰显企业形象。

### 从严从实抓好党的组织建设

推进“两学一做”学习教育常态化制度化。按照上级部门要求开展理想信念教育和廉洁从业教育，增强“两性两力”，提升“三个计划、三个平台”执行质量。深化“电亮先锋”品牌建设，搭建党组织和党员创先争优平台。针对“三大工程攻坚战”及脱贫攻坚重点工作，局党委及各党支部“书记项目”“支部行动”融入生产经营做工作，确保每一个党支部都有活动阵地，每一名党员至少参加一项先锋工程。

建设高素质专业化干部队伍。加强

和改进年轻干部、后备干部培养选拔工作，持续优化干部队伍年龄结构。全面开展干部谈心谈话，开展“一报告两评议”工作。加强干部能力素质培训，着力打造一支适应新时代要求的有强烈担当精神的高素质专业化干部队伍。

加强基层党组织建设。党的建设和中心工作同步谋划、党的组织及工作机构同步设置、党组织负责人及党务工作人员同步配备、党的工作未同步开展，结合机构优化改革，优化“一所一支部”。开展党支部积分晋级管理和党支部达标工作，落实公司党支部工作检查安排过程中，对评估等级为“差”的党支部挂号整改。

为快速让新成立党支部“上

路”，编制年度党支部书记和党员任务清单，明确基层党支部工作内容和党员任务，并纳入月度组织绩效管控。召开年度党建暨党风廉政建设工作会议，与基层党支部签订党的建设责任状和党风廉政责任状。

### 驰而不息深化纪律作风建设

将形式主义、官僚主义列入日常监督检查、年度考核的重要内容并开展专项整治。在重要节假日期间，通过多种方式，早打招呼早提醒，确保党员干部廉洁过节。开展办公领域“扫雷行动”，认真梳理排查领导干部履职待遇、办公用房、公务接待以及公务用车等使用情况，并针对相关问题完成整改。

建立完善本单位党委管理领导干部廉洁情况“活页夹”，加强和改进日常监督。把好干部选拔任用政治关、廉洁关、品行关和作风关。深化“四种形态”规范化试点，实现学习宣贯、主责约谈、谈心谈话、提醒谈话、告知承诺五个全覆盖。严格按照“举一反三”对巡视巡察反馈问题进行整改，开展为期三年的“扫雷”行动，完善“不敢腐、不能腐、不想腐”的体制机制，营造风清气正氛围，全力优化营商环境。

2018年，务川供电局党委全力开展智能电表和低压集抄“全覆盖”工程和农网升级改造工程，为使任务圆满完成，公司将电网建设任务纳入各党组织年度考评工作，要求各级党组织落实好廉洁警示和防控工作，保证工程优质、资金安全、队伍廉洁。

党建之路永无止境。务川供电局党委将坚持党建引领，强化责任担当，以“大党建”促进电力快速发展，不断增强基层党组织凝聚力战斗力，为全面实现“小康电”提供坚强的组织保证。■





# 深化同期线损应用 提高反窃电质效

■ 国网冀北电力有限公司乐亭县供电公司 杨 闯 刘玉龙 温景春

窃电不仅损害供电公司的经济利益，同时也给用电安全、社会稳定带来隐患。目前社会中窃电方式可归纳为两大类：在电能表、互感器和二次回路上做手脚，使计量装置少计或不计；在计量装置前的一次回路上窃电，绕越计量装置用电，使其不计量。

反窃电工作由于现场检查阻力大、风险高、不确定因素多等开展起来存在较大难度。主要表现为用户数量庞大，核查人力有限。窃电手段多样化，证据易销毁，检查难以取证。铅封自身防伪性不强。部分窃电者故意干扰反窃电工作开展。

2018年乐亭县供电公司克服多重困难与县公安局紧密结合开展了打击窃电的专项行动。通过开展反窃电联合行动共追补窃电电量153.6 MWh，追补电费13.93万元，追补违约使用电费33.79万元，有力打击和震慑窃电用电行为，营造了依法用电的良好社会氛围。

## 案例1

反窃电工作人员发现城关供电所辖区内新东方家园南变台区线损偏高，应用用电信息采集系统发现该台区下一商业客户（高某某）电量数据存在异常。现场检查发现该户表封被更换，钳形电流表显示现场电流为14.8 A，用户电表显示电

流仅为3.54 A。

检查人员判断此户窃电行为不同于恶意破坏电能等窃电，具有一定的技术手段，故当即与公安部门联系，将高某某带回派出所立案并做笔录进一步调查。

乐亭公安分局协调唐山技术监督局对该表计进行了校验，鉴定结论为该表计三相平均负载电流慢74%。通过采集系统查询和公安询问，确定该户窃电时间为2018年7月15日。通过公安人员进一步的审问，高某某交代改动电表是一陌生人主动到商铺联系，经商议以一块商业表2000元的价格进行改动。因帮助改表的陌生人警觉性很高，没有留下任何联系方式，公安人员正在通过店铺及路口等视频设备查找嫌疑人，案件正在有序调查中。

乐亭供电公司按照《供电营业规则》第一百零二条、第一百零三条规定，依法对该户进行了处理。自2018年7月15日至9月1日该户追补电量5467度，追补电费3538.79元，收取违约使用电费10616.37元。

该窃电方式是改动电能表。对此，供电人员可通过采集系统分析进行排查，也可通过台区智能管理单元，集中器读取用户表计数据作为信息的来源和基础，分析用户当前用电情况是否异常。确定窃电电量可用移动作业终端读取其窃电时间和电能表

指数，再结合发现窃电时的电能表指数以及校验结果鉴定出电能表的误差值进行计算。

## 案例2

工作人员在同期线损统计中发现大相各庄乡王栋庄子综合台区线损过高。现场检查发现用户王某擅自从村综合线路接入220 V电源为其住宅和其经营的超市用电。经对该户用电设备进行清查，发现其经营的超市的商业用电负荷为4.008 kW，其住宅居民用电负荷为10.09 kW。

按照供电营业规则，该户应追收商业用电量20248 kWh，追收电费13173.34元，收取违约金39520.02元；应追收居民用电量25487 kWh，追收电费13253.24元，收取违约金39759.72元。

该用户的窃电方法为在低压计量箱内二次出线开关加装未经表计的另一路开关，使该户出现两路供电，在窃电时带主表的开关断开，用另一路未经表计的线路供电。这一窃电手法比较隐蔽，在监控系统中不能及时发现窃电行为。

## 打击窃电工作的策略

必须将防治和检查相互结合。供电企业是防窃电的主导，在开展防窃电工作的同时，要在硬件上进行升级，使其拥有防窃电功能，在进行计

量设备安装前要保证整个计量箱、一次和二次电缆线、计量用互感器、计量屏柜、计量专用铅封等设备处于一个完善服务的状态，同时还要将负荷控制和技术终端能力相结合，使计量系统得到进一步的升级。针对老式的计量设备进行合理的改造，使其防窃电能力得到加强。积极使用防盗铅封，更新计量表使其有防倒码功能，有效提高防窃电成功率。

积极开展检查，做好窃电的抓捕工作。防窃电工作不能单单依靠一个防字。随着用电技术的发展，很多负荷终端都应用了全天候负荷监控设备，这犹如形成了一监控网，对所有用电终端都形成了监控，一旦发现用电异常情况，检查人员可以第一时间对计量设备进行检查，在检查的同时设立窃电调查小组，针对窃电行为进行问责制度，对窃电企业的负责人进行责任落实。

结合用电信息采集系统建设以及线损管理开展反窃电工作。对于疑似现象，用电信息采集系统、负荷管理系统、电能量采集系统可提供全方位、多层次用电基础数据供疑似窃电现象的分析确认。

提高用电检查人员的业务能力。窃电技术不断提高，用电人员必须提高自身的素质，积极进行电力管理知识的学习，不断地对新型的窃电手段有所了解，并且对发现的窃电手段和问题进行反思，从中获取经验。

合理宣传做好防窃电宣传。思想工作一直防窃电工作中的重点项目之一，在加大反窃电队伍建设的同时，要积极开展思想攻势，像广大群众宣传窃电的危害性，要积极通过宣传的手段建立一个防窃电的环境，要积极通过引导和教育的方式使广大市民了解窃电的危害，使全民形成一种反窃电的氛围。N

# 电力设施保护我知道



# 电力工程项目管理优化研究

湖北省武汉市新洲华光电力有限责任公司 徐烈

电力工程建设的步伐越来越快，电力工程项目的管理水平却逐渐跟不上建设速度，导致工程质量不达标、施工安全事故、工程进度拖延等现象时有发生，其根本原因在于现有的电力工程项目管理方式不能与时俱进。笔者对当前电力工程项目管理中存在的一些典型问题进行了分析，并提出了电力工程项目管理的优化策略，以期对电力工程建设提供有益的参考。

## 电力工程项目管理理论

项目管理是指在特定资源约束条件下，在项目运行的过程中运用各种理论、方法和工具有效地开展计划、组织、领导和控制活动，最终达到一定的管理目标的管理活动。项目管理是管理科学的重要组成部分，它的应用范围包含了由项目决策到项目实施再到项目运行的全过程，其根本目的就是要完成进度、资源、成本、质量、安全、风险和环保等各方面的目标。电力工程项目管理与一般的项目管理相比具有复杂性、创造性、组织性和领导性等特点，因而需要多种科学现代的管理手段和方法进行支撑。电力工程项目管理的内容十分庞杂，它几乎涉及到项目运行过程中的每个细节，也涉及到多个部门的工作协调，科学的项目管理手段，可以大大

提高电力工程实施整体效率。

## 当前电力工程管理的问题

### 电力市场调研不充分

电力建设工程项目具有建设周期长、耗费资源多、资金投入量大等特点，是国家和地方的重点投资领域，在城市化和工业化的推动下，市场对电力的需求也不断扩大，使得电力的供需关系发生了深刻变化。但电力市场对项目的回报具有一定的滞后性，这要求管理者和决策者对电力市场进行全面、充分的调研。然而从当前的实践来看，许多电力工程项目通常不

注重市场调研工作，项目分析不足，很容易造成资金亏损、资源浪费、进度落后等问题，因而无法达到预期的效益目标。

### 项目管理技术不完善

电力工程项目在技术上具有很明显的复杂性，它需要很多设计规划部门协调的参考，由各部门对项目提出相关的意见和建议，然后再进行信息和资源的整合，这一系列过程都要求项目管理人员具备较强的技术管理水平。但是，由于受到传统电力工程项目管理模式的影响，项目管理者通常比较缺乏综合管理能力，尤其是对于一些新工艺、新材



料和新的管理手段未能得到及时的应用,导致项目进度落后、频繁返工、信息传递不畅等问题。

#### 项目管理流程不科学

管理流程是整个电力建设工程项目的整体运行路线,对工程管理有重要的指导意义。但当前许多电力工程在建设过程中缺乏严密的组织机构、职责分工和执行程序,造成一些管理制度和先进理念不能得到落实,管理流程十分随意。以项目管理中涉及较多的技术施工部门、工程管理部门和财务部门为例,三者之间的信息交互和工作协调十分频繁,特别是在许多问题须同时进行处理时,往往很难根据问题的轻重缓急来进行合理安排,这主要是由于管理流程机制不完善导致的,结果往往是工作重叠、效率低下、相互扯皮。

### 电力工程项目管理的优化策略

#### 明确各参建方责任

项目管理的核心在于科学调动

各方资源进行高效运作,由于电力工程项目涉及的部门和参建单位较多,在协调和沟通方面十分复杂,这要求项目管理者首先要明确各参建单位和相关部门的职责,做到责任清晰、分工明确。例如,监理单位在项目运作中处于重要地位,必须与各参建方协调好关系,特别是要合理处理与建设单位的关系,本着“守法、诚信、公正、科学”的服务宗旨,严格依据监理合同开展各项工作;电力系统的设计单位应做好相关的设计工作,注重细节,特别是做好图纸会审工作,不随意变更设计,如果由于特殊原因必须变更,应严格按照变更程序执行。

#### 优化电力施工流程

随着技术的进步,各种先进的电力材料、电气设备、电力施工工艺也在不断得到应用,电力系统的技术体系变得更加复杂,因而电力工程的施工技术管理成为了电力工程项目管理优化的重中之重。项目管理人员必须紧跟时代步伐、关注电力技术发展

方向、转变施工理念,将最先进的施工工艺传递到一线施工人员,采用最新技术改进工艺流程。但对于新技术的应用,要提前做好图纸会审工作,严格把关技术细节,明确施工质量目标,确保应用效果。

#### 规范工程招标流程

电力工程是一项综合性的系统工程,涉及的投资规模通常非常大,对技术和管理要求高,因此必须加强招投标及合同管理。首先由建设单位负责人牵头成立招标工作领导小组,全面负责电力工程项目的相关招标工作,具体包括完善组织流程、做好资格审查、规范招标程序,保证工程招标的公平、公正、公开。安排集中交易场所进行开标、评标、定标及合同的签订,统一招标流程和工作管理。尤其要关注合同管理的细节,明确双方的权利和义务,反复核对确认费用概算、关键技术、必要附件等内容,明确违约责任。

#### 加强工程质量管理

电力工程项目规模庞大、技术复杂,其质量管理比普通工程困难得多,必须通过项目管理方法进行科学控制,保证工程质量。电力工程的质量管理应贯穿工程设计阶段、工程施工阶段和工程验收阶段的全过程,以现代管理理论和质量管理体系为基础,参考国内外先进理论和成功实践经验,建立质量管理体系与质量管理制度,形成质量管理体系的运行机制,同时根据企业实际需要和项目特点,组建高效而简洁的组织机构,高度重视电力施工技术文件的日常管理。采用计划—实施—检查—处置的流程对电力工程项目的质量控制过程进行进一步的规范,及时发现问题,解决问题,落实各项质量改进措施,巩固质量控制成果,维持良好的质量控制状态。■



## 加强优质服务 提升电力营销管理水平

■ 国网山西省晋中供电公司 李文革

电力企业要用行动诠释“你用电，我用心”的服务理念，切实提高供电企业服务在客户中的认知度和满意度。那么在优质服务工作中，哪些环节可以促进电力营销工作呢。

加快电网建设工作，提高供电可靠性，保证电能质量。根据现在电力市场的实际情况，尚有相当大的潜在供电需求有待满足。加快电网建设，不仅能够实现供电部门经济效益的提高，也能提高人民生活水平。根据客户用电需求，加强电网区域规划，加快主网建设进度，加强配网供电可靠性，使主网建设与配网完善同步进行，合理衔接，扩大电网覆盖区域，消除供电瓶颈现象，为电力市场发展奠定坚实的基础。

在电网管理上，坚持预防为主、综合治理的方针，全面加强反事故措施，切实落实需求侧管理，确保电网安全稳定运行和电力有序供应，加大用电监察力度，加强对用户设备和电网接口设备的检查，防止由于一个用

户设备事故导致整条线路停电事故，充分发挥电力系统抢修队伍的优良传统。加大对抢修力量的投入，开展带电接引作业，千方百计缩短停电时间，减少用电损失，维护企业形象。

在电费回收工作上，采取安装预付费电能计量装置等技术手段，树立人们“先交钱，后用电”的用电观念。推出电费余额和交费短信告知业务，新增代收费网点等措施，搞好优质服务，坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，加强行风建设，规范企业行为，努力为客户排忧解难，主动发现、及时解决存在的问题，切实维护广大客户的利益，用规范热情的服务赢得了客户的口碑，实现电费回收的良性循环。

在受理客户用电报装环节，要求用电营业工作人员，具备多方面的业务知识和综合的服务能力。实行“首问负责制”“限时办结制”，实施全程服务，精细化服务，进一步畅通报装渠道，简化报装手续，杜绝人为阻塞电力销售渠道的行为。从用电申请

开始，到设计、施工、验收、送电等环节，实施“阳光业扩工程”，坚持“三不指定”原则，对外简化程序，对内加快流程运转，高效优质的服务将对开拓电力市场起到积极的作用。

在各分销渠道的销售环节运用了直接分销渠道，有效地控制了中间商。取消过去的“村管电”“乡管电”等现象，实现“同网同价”，减少中间环节，实现对最终客户的优质服务。

在售后服务环节以95598服务热线为载体，充分发挥调度服务功能，及时为客户排除电力故障、服务质量投诉等问题，填补供电和用电服务的真空地带。

市场营销环境是多变的，这既给企业带来风险也是机遇，要想获得长期稳定生存发展，就要不断分析市场，以把握环境机遇。不断提升全员服务意识和服务能力，推进服务创新，用优质服务标准化，不断实践优秀企业文化，为社会提供更贴心的服务，以适应市场经济发展的需要。■

# 浅谈高压客户业扩报装流程的优化

■ 海南电网公司三亚市供电局 刘拓

业扩报装工作是电力供应和销售的必要环节，也是电力企业营销工作的第一个环节，该环节的服务质量直接影响着供电企业的经济效益。供电企业努力提高高压客户业扩报装服务质量、规范高压客户业扩报装工作流程，能够体现企业的综合素质，也有助于企业履行社会责任、树立企业形象，提高市场竞争力。如何加快高压客户业扩报装速度，满足客户的用电需求，为高压客户提供优质服务已经成为供电企业面临的重要问题。供电企业只有认清当前现状，分析业扩报装工作中存在的问题，并有针对性地提出改进对策，才能真正满足客户的需求，树立良好社会形象，切实提升供电企业的经济效益和社会效益。

## 高压客户业扩报装中存在的问题

业扩报装受理速度较慢。部分地方尚未采用网上申请办理，高压客户须前往服务大厅受理，人工服务窗口在很大程度上制约了业扩报装的受理速度。很多用户不清楚需要提供哪些资料，须多次往返。部分窗口服务人员没有及时和客户进行沟通，导致客户在填报过程中的错误无法得到及时、有效纠正。

业扩报装审核工作滞后。客户在

申请后到企业受理及正式开工之前需要经过多个环节，对于一些特殊用户还须要进行施工中间环节的检查、图纸审核以及现场勘查等，期间如果遇到沟通不畅或者其他因素的影响，将会导致供电方案无法得到确认，影响工作顺利开展。

工程设计施工方面。由于各种原因导致一些客户不能及时选择设计单位，导致修改意见出台的时间延后，降低报装效率。

受电工程验收检查方面有缺陷。为高压供电客户进行受电工程施工的过程中，施工环境制定工作方案、施工进度安排不合理，隐蔽工程管理存在漏洞等，导致工程得不到验收和审批。

## 优化高压客户业扩报装流程的对策

业务受理、拟定供电方案、供电工程设计、编制工程概算、用户交费、工程施工、计量环节、装表送电是整个流程中必须完成且重要的操作。

发送供电通知、发送交费通知、安排停电计划及安排装表，是一个环节向另一环节的移动，不能取消，但可采用合并的方式进行精简。

供电方案、设计文件审核的修改以及验收不合格后的整改、协调未能及时配送的计量装置则都属于重复环

节，应取消。

三亚供电局通过分析整个报装流程，定义了每项环节的重要性和价值后，针对现有流程进行优化。

专注于实际目标，严格按照时限考核标准进行必要环节的操作。业扩报装从开始的拟定供电方案、组织设计施工到装表送电，都应该严格管制。整个流程由客服分中心的经理负责管理和催办工作。

减少重复性修改检验的过程，打破各项环节的工种、职务、职能和企业传统界限。以客户服务分中心为基础，对于现场的核查、检验，由客服分中心、电力设计单位、生产技术科、调度科、运行部门、工程管理部门的专职人员一同去现场达到一次性完成。针对重要的工程项目，管理人员在工程施工中实时跟踪，保证施工全过程都按标准和要求进行。

重新思考时间安排的架构，取消重复性时间，使业扩报装工作得以连续的进行。另外，在流程环节中安排停电时间与安排装表时间具有重叠性，尽量协调调度科与营销科装表人员，减少人员工作时间的停滞。

提高业扩报装受理人员的综合素质。业扩报装受理部门要打造出一批专业技术高、业务能力强、思想素质高的综合性人才，有效地提升业扩报

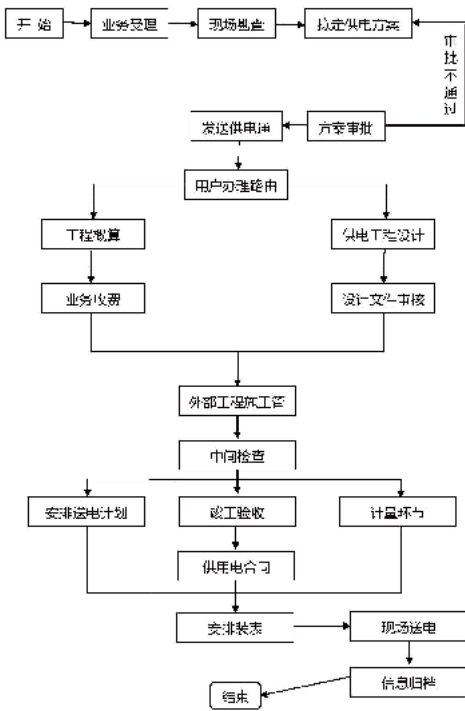


图1 原业扩报装流程图

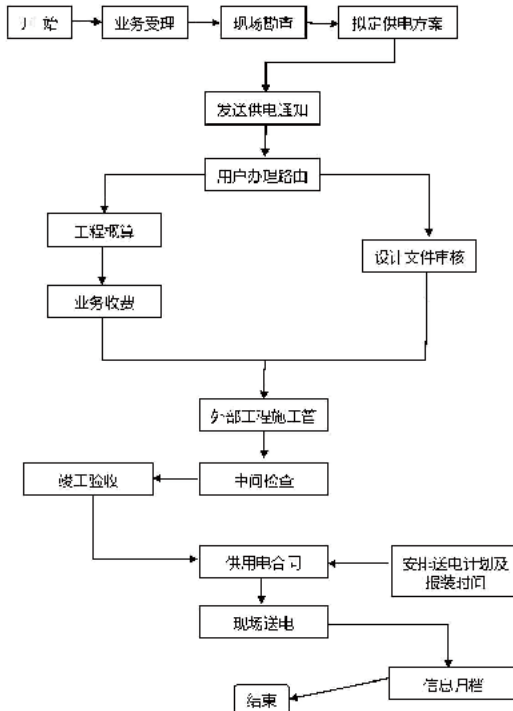


图2 优化后的业扩报装流程图

表1 用户业扩报装流程优化考核时限对比表

现业扩报装流程		优化后业扩报装流程	
流程项	考核时限/d	流程项	考核时限/d
业务受理	1	业务受理	1
现场勘查	1	现场勘查	1
拟定供电方案	3	拟定供电方案	3
方案审批	2		
发送供电通知	1	发送供电通知	1
用户办理路由		用户办理路由	
供电工程设计	7		
设计文件审核	15	设计文件审核	15
工程概算	4	工程概算	4
业务费收费		业务费收费	
供电工程施工管理	30	供电工程施工管理	30
受电工程施工管理		受电工程施工管理	
计量环节	7		
安排装表	3		
现场送电	1	现场送电	1
信息归档	1	信息归档	1
总流程时限	76	总流程时限	57

装的受理效率。

优化高压供电客户业扩报装的申请程序。报装申请是工作的第一关，应确保这一关的高效、快捷，否则将

会产生连环反应，出现“一步慢、步步慢”的局面。建立健全网络受理平台的各项业务，如查询、通知等功能，方便客户能够及时了解业务情

况。健全客户用电报装告知确认制、首问负责制、限时办结制等各项规章制度。大力探索开展异地受理报装申请服务。

优化供电方案的拟定。供电方案的拟定是整个建设工程的关键。工作人员在收到高压客户业扩报装申请之后，要立即与客户沟通，快速组织人员进行实地勘测，充分了解施工环境。坚持按照“安全、经济、可靠”的原则拟定科学供电方案及技术条件书，对电气运行、计量等方式作出说明。在拟定供电方案的过程中应保持与客户的沟通，掌握客

户各方面要求，保证客户对供电方案有足够满意度。另外，供电方案的确定应该采用会签的方式。

建立完善的监督体系。完善投诉受理的相关平台，如95598热线和12398电力监管平台等。制定与业扩报装相关的管理制度，明确工作中应严格遵守的规定，进一步规范工作人员的行为。建立相应的奖励制度，加大对优秀员工的奖励，激发员工的积极性，实现业扩报装工作的精益化管理。

优化高压客户业扩报装工作流程在很大程度上反映了供电企业的综合素质，有助于供电企业履行社会责任，树立良好的社会形象。面对越来越激烈的市场竞争，供电企业应该从思想上高度重视，与时俱进、更新服务理念，清醒地认识到业扩报装工作中存在的问题。在行动上坚持开拓创新、锐意进取，不断完善和改进业务报装流程，提供高效、快捷、优质的供电服务。■

## 浅析抄核收工作差错及优化措施

■ 广东电网有限责任公司肇庆供电局 吴小玲

伴随我国经济的快速发展,电力市场竞争也越来越激烈,供电企业要想在竞争激烈的市场环境中良好发展,做好电力营销工作至关重要。抄核收工作是电力营销业务流程的重要一环,抄核收工作的质量水平是电力企业经济效益的直接体现。

### 造成抄核收差错的原因

一是供电营销服务面对的电力客户种类也越来越多,应运而生了多种电费回收形式,间接加大了电费抄核收工作难度、工作量也越来越大。二是电费抄核收工作的关键衡量标准的准确性与及时性要求是硬性指标,在实际工作中,除了大力推行抄表自动化率全覆盖、核算对账自动化、收费业务电子化等业务之外,还存在多项需要有人力因素和电子数据化相配合的运作环节。业务数据系统硬件和软件须时常更新换代,切换的过程中会存在问题引起抄核收工作的不顺畅,而系统外部分人员运作上也存在不确定的因素。

### 造成抄表差错的主要原因

抄表是抄核收的第一环节,抄表的及时性和准确性是抄核收工作的前提条件,在目前的工作中造成抄表差错的主要原因有以下几点:

估抄、漏抄、错抄:尽管目前肇庆供电局已由原始的手工现场抄表向红外线抄表机、远程抄表发展,但在实际工作中,因抄表员责任心不强,仍存在估抄、漏抄、错抄现象,2016年客户抱怨抄表差错问题的客户诉求共计550宗,2017年1336宗,同比上升1.43倍。

客户违约用电、窃电:因抄表员工作责任心不强、工作能力不够,不能认真质分析客户电量异常的根本原因,不能及时发现客户违约用电、窃电等行为,造成电量损失。

### 造成电量电费核算差错的原因

电费核算、发行是电费收入正确与否的重要关口,是前期抄表、录入、抄表数据审核、业务流程、参数设置、合同签订及变更等环节的延续与最终体现。中间任何环节存在差错、异常都会直接导致电费计算错误。

业扩归档前未仔细核对客户档案资料,出现倍率错误、功率因数错误等造成电费核算差错。

客户电表更换或办理过户等相关业务未及时归档,导致抄表工作在系统工单归档前完成,造成回行,从而



抄表现场



影响电费核算工作。

对客户电量电费异常数据未及时发现。

将客户异常电量电费数据发起到基层核查，但未引起足够重视，抄表人员或业务人员不进行现场检查及数据异常分析，直接答复，使现场复核工作形同虚设。

#### 造成收费问题的主要原因

电费回收方面：市场化竞争日趋激烈，每年都有一批企业倒闭破产，导致一些电费无法回收；城市人口流动性大，而大多数电费交纳方式仍采用“先用电，后交费”，增加了供电企业的电费风险；欠费违约金成本相对较低，因此一些企业用户会选择欠费来获得短期资金周转。

收费差错方面：为杜绝现金交费产生的风险，现已全面实行非现金交费，但部分已办理银行代扣的用户，又会通过其他途径交费导致重复交费等情况出现；由于南网实行三户模型，客户结算号与用电户号不同导致客户交费异常；部分用户在自助交费时将16位结算号输入错误而又未核对导致交费错误；已通过银行转账的用户未及时将回执交到供电所进行销账而影响对账工作。

#### 减少抄核收工作差错的优化措施

为减少电力营销差错，响应公司精益化管理，让电力企业得到快速发展，并积极改善上述电力企业抄核收工作中所描述的问题。

##### 降低抄表工作误差

为降低抄表工作的误差，首先解决抄表工作中人为因素而造成的误差，目前各供电企业大力推广计算机远程控制对抄表过程进行管理，例如无线集抄表系统，计算机远程集抄表系统

等，可大大减少手工录入错误。

可以采取互查、轮换抄表区、定期开展抽查、自查、突击检查建立“跟踪抄表”制度、优化抄表路线等方式，从而减少人为的估抄、漏抄行为。

目前的窃电手段也从以往传统的更改电能表的计量数据、损坏电能表、绕越电能表接线等一般抄表员认真检查就很容易发现向更高科技、更专业化发展。针对这种情况，供电企业必须加强对抄表工作人员能力培训，使抄表人员能够熟练掌握抄核收工作的规范和内容，切实提升抄表人员现场抄表技能和电量异常情况分析能力，降低因抄表工作不规范而产生差错。

##### 减少核算差错

供电企业要求电费核算人员要定期轮换，以减少核算差错。对新办理业务的客户档案重点复核，避免因客户档案问题导致核算出错。对进行抄表轮换或其他业务的督促基层单位尽快录入系统归档。

对异常数据要求现场复核工作必须提供相关材料进行支撑，以避免因工作人员责任心不强，未现场核实分析而导致电费核算差错。

加强班组业务培训及分析工作，共同提高核算技能水平以及相互监督。由于电费核算过程中遇到的大部分问题都具有其共性，加强核算员之间的业务沟通和交流，经验共享而提高全员解决问题的能力。根据核算人员的出错频次及其易犯事项，进行差异性和针对性的复核，对屡次差错、责任心较差或业务能力不强的，对相关环节重点复核，并根据相同差错发生频率进行加倍考核。

##### 拓宽交费渠道减少收费差错

为减少传统坐收导致的电费回收

差错及电费回收风险，目前各大供电企业逐步取消现金坐收，为用户提供多种交费渠道及快捷的交费方式以供不同的客户群选择。

目前最多的银行代扣方式，客户可选择任何一家银行开设活期储蓄账号，与银行、供电方签订三方协议，每月用电客户电费将银行根据供电企业提供的电费扣费数据从客户签约的代扣账户中自动划扣。由于互联网的应用，智能生活的不断发展，对于年青用电户也可选择通过微信、支付宝、财富通等方式进行实行交费，真正做到足不出户，动动手指就可缴交电费。而对于一些年纪稍大的客户可通在家附近的药店、银行、电费代收点等进行刷卡交费或到供电企业的自助终端设备进行电费交费。

为了防范电费欠费风险，供电企业对存在交费风险的有户推行预购电装置，安装预购电装置的用户采用先交费后用电的方式，每个月可分多次购电，降低了供电企业的电费风险，也缓解了用电户的资金压力。近两年我局利用银联同城清算渠道，建立自己的自助终端交费系统，在提高客户交费便捷性的同时，每年预计可减少手续费支出超100万元。

建立电费抄核收管理长效监察机制。利用稽查部门通过常态稽查、专项稽查、在线稽查重点抽取业务样本等方式，落实对抄核收全过程的稽查监控。可有效防范发生较大及以上营销差错。

采用先进技术应用。目前大多数领域均采用先交费后使用的方式，建议供电企业也能开发相应的手机软件，可通过手机App购电等方式让客户可随时随地购电，以大力推广预购电装置，降低电费回收风险及电费收费差错。■

# 以“四个转变”为依托 全面提升工程前期管理水平



■ 国网山东省电力公司诸城市供电公司 周其朋 姜晓晓

随着“依法治企”的不断深入和国企改革步伐的加快，政府对工程建设监管与社会监督力度的不断加强，电网建设“依法合规”管理要求愈加严格。确保工程建设取得依法合规的开工手续是工程前期主要任务，是制约工程建设开工的主要因素。国网山东省电力公司诸城市供电公司以“四个转变”为依托，完成由被动到主动、由局部到整体、由精细到精准、由静态到动态的转变，深入分析讨论工程前期管理现状，理清业务流程及工作标准，结合公司实际，建立健全工程前期协调机制，本着和谐共赢、提升优质服务的原则，加强与地方政府为主导的县供电企业工程前期管理，实现电网建设与城市规划很好地融合，全面提升工程前期管理水平。

## 具体做法

将基建工程纳入政府重点项目，政府角色由“被动”向“主动”转变

权证办理一直是工程前期的重头戏，而这背后涉及的主体则是政府各机关单位、街道办、乡镇政府，各单位之间又相互交错、环环相扣，每一个权证节点的延误都可能导致整个输变电工程

延迟开工，甚至是无法开工。为提高政府在电力建设中的主动性，公司成立了由分管副总经理任组长、发展建设部主任任副组长、各相关专工、供电所长为成员的工程前期行动小组，研究电力政策，对接政府工作。

从2014年中心村改造到2016年机井通电，从2017年“山东省新旧动能转换”到2018年“诸城市大项目建设突破年”，公司牢牢把握政策风向标，积极对接政府，谋求国网公司政策与地方政府规划的有效衔接，提高用电质量，降低用电成本，把“电网建设需要地方政府支持”转变为“地方经济发展需要电网企业加大投资”。推动诸城市政府将输变电工程全部纳入市重点项目库，并通过政府红头文件发送至各机关单位、街道办、乡镇政府，由市领导带队督办，采取高位推动，聚力攻坚的措施，充分发挥政府在电力建设中的主导作用，促进电网建设与地方城市建设的协调、和谐发展。政府角色完成由“被动”向“主动”的转变。

横向内外协同，纵向专业联动，工程前期由“局部”向“整体”转变

从工程立项开始，发展建设部

即全过程跟进，联动规划、设计、施工，对新建变电站站址和线路走廊的规划和设计有了宏观了解，同时能就待建变电站和线路走廊的施工条件及环境向设计单位提出建议或意见，有效避免与政府规划冲突，提高方案的科学性、合理性。完成项目前期和工程前期工作有效衔接。前期工作归口管理后，使项目前期办理的规划手续、环境评估、地质灾害、压覆矿产、土地等文件能够迅速衔接到开工建设的前期工作中，使征/占地的实际赔偿工作依据充分。利用影像资料记录规划时的工程站址、路径等，有效防止开工前抢建、违建现象。工程前期工作完成由“局部”向“整体”的转变。

引入科学计算方法，前期计划管理由“精细”向“精准”转变

公司严格落实《国家电网公司输变电工程前期管理制度》相关要求，组织对工程前期计划管理工作进行全面优化，将工程前期计划从工程全过程计划中分离出来，科学制定节点内容，涵盖了各关键权证及相关前期手续共74项节点，使工程前期的管控更加精准化，同时通过项目计划与控制

技术对节点次序进行不断调整,寻找最优网络计划方案,取得利益最大化即工期最短、质量最优、成本最低。

严格按照前期工作的逻辑顺序绘制计划评审技术网络图,借助包含活动时间估计的网络图,制定出包括每项活动开始和结束日期的全部项目的日程计划,确定电网项目前期工作的关键路线。从而形成一个各级管理人员共同参与的、严密的计划控制体系,使主管人员明确其工作重点,将注意力集中在可能需要采取纠正措施的关键问题上,使控制工作更加富有成效。前期计划管理完成由“精细”向“精准”的转变。

实施PDCA管理模式,专业管理由“静态”向“动态”转变

依据PDCA循环模式,首先依据单代号网络计划法科学制定项目里程碑计划,通过内部建立的组织结构去严格执行,按照计划的时间节点完成工作任务,并定期自查与问题纠错,确保问题及时消除。

在工程前期阶段,工作小组通过每日微信群中下发日报,每周组织召开推进会,对工程前期进行动态分析,找出阻碍进度的关键点,及时进行纠偏,对相对成熟的流程、方式进行固化,提升工作效率。在新项目开工前,着重开展提升优势,对以往出现的问题进行调整,不断优化方式方法,以上四个过程不是运行一次就结束,而是周而复始的进行,一个循环结束,解决一些问题,未解决的问题进入下一循环,工作效率阶梯式上升。专业管理完成由“静态”向“动态”的转变。

### 实践成效

工程前期高效完成,工程建设周期明显缩短

通过全面加强工程前期管理,有

效提升了工程前期管理的工作效率,权证办理及内部协调难点问题得以高效解决,保障了初设批复、招投标、证件办理、工程开工等重要节点的按期完成。工程前期管理质量的提升,使与项目前期、建设实施等过程接口更加顺畅,变电工程整体建设周期平均缩短1个月,线路工程平均缩短2个月,有效提升工程项目进度管理水平。

过程管理水平得到实质提高,计划刚性执行显著增强

高效的工程前期管理促进了电网建设项目规划、建设手续的及时办理,杜绝了未批先建、违法开工等现象的发生,2018年公司所协调的输变电工程开工前均取得用地手续,变电工程开工前取得建设工程规划许可证、建设用地批复,线路工程开工前取得线路规划许可证,依法合规开工率达到100%。

### 工程建设过程更加流畅

各专业衔接紧密,建设过程中碰到的各项难题得以快速解决,将停工风险扼杀在萌芽状态,且从项目前期开始便能够与建设实际有效结合,合理破解和避让施工难点,有效减少建设过程中的设计变更,使工程建设里程碑计划的执行更加顺畅。实现无因工程前期原因变更的目标。

保障合理建设工期,助力工程安全质量提升再上新台阶

工程前期工作的顺利开展,促使电网项目实现了“早开工”,在保障了按期完工率的同时,实现了“早竣工”,2018年公司负责协调推进的35 kV及以上输变电工程按期开工率和竣工率均达到了100%,马庄35 kV输变电工程和解留110 kV变电站整体改造工程均提前1个月开工,马庄35 kV输变电工程更是提前2个月竣工,在保障

工程合理工期的前提下,还有效降低了安全、质量风险,缓解了项目工期与安全、质量之间的矛盾,实现了施工过程“零”停滞。

政企合作实现双赢,建设外部环境得到持续改善

通过内外部协调机制的对接融合,促使政府部门与电力企业沟通更加及时,且更加深入,促使政府相关单位转变思想观念,逐步由原来“被动参与”变为“主动融入”。

### 深化方向

结合外部环境、国家政策的变化及时调整工作模式

随着政府部门对项目核准的审核进一步放宽,环评、水保等手续办理延后、简化,缩短了项目立项的同时也增加了项目后期被否决的风险。同时,伴随依法治国、依法治企等呼声的高涨,政府部门包括行业内部监督检查的力度越来越大,公司作为县级供电企业将进一步加强内外部沟通,及时掌握国家政策及监管行业标准,同步优化调整管理重心及工作重点,深入贯彻依法治企工作要求,进一步规范工程前期手续及工作流程。

合理统筹工作力量,高效推进重点工程建设

近年来,经济结构转型升级,各类大项目建设步伐进一步加快,且逐渐增多,公司在深挖政府资源的同时,也承担着推动地方经济发展、社会稳定的重任。

在后续深化提升的过程中,优化现有工作流程,进一步加快工程建设尤其是工程前期管理相关手续的办理,合理避让法律红线,兑现承诺,履行社会责任。确保重点工程务期必成,保障地方经济、民生电力供应稳定及时。■

# 建设有形温暖的“职工之家” 促进企业和谐稳定发展

■ 国网河北柏乡县供电公司 郑战军 路晓红

国网河北柏乡县供电公司紧紧围绕企业中心工作，深入开展职工之家建设活动，形成了“组织上支持建家、精神上鼓励建家、思想上关心建家、物质上帮助建家”的党政工团共同推进的良好局面，促进了企业的健康和谐发展。近年来，公司连续保持省、市级“文明单位”荣誉称号，被评为“河北省AAA级劳动关系和谐企业”“河北省先进集体”“河北省诚信企业”，被河北省总工会评为“河北省模范职工之家”，荣获国家电网公司“文明单位”称号，被中华全国总工会评为“全国模范职工之家”。

## 落实权益权利，让职工当上“家”的主角

柏乡县供电公司全心全意依靠职工群众办企业，健全民主管理机制，维护职工合法权益。通过公开栏、信息网等多种形式，对企业重大决策、经营状况、干部提拔任用等情况进行及时公开，形成了公司、所站、班组“三级”厂务公开网络。充分调动职工参与企业管理的积极性和主动性，使企业生产经营、重大决策和管理措施得到职工的理解与支持。

畅通职工参与企业管理和意见表达的渠道，通过开展工作调研、设立领导

接待日和各项工作交流会等多种形式，听取职工建议和意见。完善干部竞争选拔、轮岗交流机制，加大从基层、从班组选人用人力度，重视供电所人员配备管理，优化人员配置。开展“机关服务基层、管理服务一线”活动，优化基层环境，提高服务基层、一线的效率和质量。通过一系列机制建设，真正让职工感受到在企业发展建设中的自身价值。

2018年公司对职工提出的30多项合理化建议和意见都进行了落实整改。

## 丰富创建载体，让职工感受“家”的温暖

公司把职工是否满意作为衡量职工之家建设的标尺，用实实在在的行动关爱职工，使职工之家成为一个有形而温暖的“家”。

积极开展“劳动关系和谐企业”创建活动，关心职工的工作生活，职工的劳保福利、年休假、劳动保护、培训、体检都得到了很好地落实。开展班组减负活动。对基层供电所各项业务流程进行了梳理、简化，找出流程设计等不合理环节，对不适用供电所的公布栏、档案资料进行删减、修改和整合。提高一线员工薪酬待遇，充实班组高素质员工力量。开展“健康食堂”建设活动，对公司机关和供电所办公设施和职工食堂

进行建设升级。完善职工活动中心、图书室等职工健身休闲场所，提升员工扎根基层、班组的吸引力，让员工轻装上阵专心干工作。实行“送温暖”活动长效机制，认真开展职工情绪访察到家、天灾人祸关怀到家、生病住院探望到家、缺点错误帮助到家等系列活动。不断完善困难职工家庭生活保障机制、家庭急难救助机制和节日送温暖机制。对困难职工及患病的家属子女，实行精神和物质帮助，遇有重大工程和重大节日，都组织对基层一线职工和离退休职工进行慰问，把企业对职工的关爱体现到点点滴滴，让职工亲身感受到了企业的温暖与人情，让广大职工共享企业发展成果。

2018年，公司图书室被中华全国总工会评为“职工书屋”。

## 创建活动鲜活，让职工彰显“家”的魅力

柏乡县供电公司积极在创建活动中想办法、搞创新。以党的群众路线教育实践活动为载体，积极开展社会公德、职业道德和家庭美德教育和“书香国网 阳光健康”主题读书等活动。开展了《中层管理干部职业化素养》《企业文化与民主管理》和《安规与安全技能》等培训班。利用思想政治工作“小

熔炉”、民主管理“小课堂”、劳动竞赛“小舞台”、练兵比武“小赛场”、优质服务“小尖兵”等活动载体，有效激发职工学科技、钻业务，争当行家里手、业务尖子的热情。执行各专业月度调考制度，出台奖励办法，激励员工自学、深造和参加各类技术资格考试。

近两年，公司先后举办供电所全员轮训、红色教育、拓展培训等各类培训班20期1300人次，队伍综合素质明显提升。员工刁紫玉在国家电网公司安规调考中，获得个人第一名。员工李亚伟被评为“河北好人”。员工滑占辉在河北省电力公司乡镇供电所全能型员工技能竞赛中获得第一名。

深入开展职工技术创新活动，坚持以全员参与为基础，以实用、实效为着力点，将技术创新活动覆盖管理各方面、贯穿生产经营全过程，充分发挥员工的聪明才智，以创新保安全、提效率、降成本。

2017至2018年，共征集职工创新成果300多项，荣获市公司职工技术创一等奖和二等奖各1项，三等奖2项，7项成果获国家专利。2018年，公司创新工作室被河北省电力公司评为“金点子创新工作室”。

充分发挥企业文化在建家活动中的作用，把企业文化建设作为企业发展的内在动力和不竭源泉，努力为职工打造积极向上、建功立业的良好环境。通过开展“做有用的好员工”“责任大于能力”“知足感恩”主题培训，“升国旗、唱国歌”“读经典、讲故事”爱国主义教育等系列活动，引导员工转变观念，促使良好习惯养成，企业软实力明显提升。广大员工自觉把举手投足文明当成一种习惯；把敬业奉献当成一种习惯；把遵纪守法当成一种习惯；把争先创优当成一种习惯。利用微信、网页等宣传载体和标语、展板等形式营造文化



志愿者服务队队员坚持在农忙时期向群众宣传安全用电知识

氛围。扎实开展群众性文化活动，建立完善图书室、羽毛球场、健身房等娱乐学习场所。公司提出不管参加什么活动和项目都要力争做到最好，事事处处展现良好企业风采。积极培养职工争先创优、勇争一流的工作精神，使每位员工心中有企业，上下一条心，拧成一股绳，不断调动员工的积极性与创造性，增强团队的合力与竞争力。先后举办元旦联欢会、“三八国际妇女节”联欢会、职工运动会、职工健步走等丰富多彩的文体活动，做到了周周有活动，月月有赛事。企业文化建设取得明显成绩，连续在各级文艺汇演、竞技比赛中摘金夺银。2018年，公司荣获邢台供电公司女工“书香国网·智慧人生”征文“一等奖”。

### 广泛宣传引导，让职工为“家”建功立业

柏乡县供电公司激励职工在企业发展中建功立业，激发员工敢于竞争、不断进取的强烈愿望，职工参与企业管理的积极性明显增强，企业综合管理水平显著提升。员工各司其职、主动开展工作，工作效率大幅度提高，工作秩序良好，真正做到了“凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人负责、凡事有人监督”。公司的标准化管理模式在全县推

广，被河北省电力公司评为“标准化建设先进单位”。

柏乡县供电公司把环境建设作为照亮企业形象的一面镜子。在公司机关，基层所站，环境卫生干净整洁、文化展板美观大方、花草树木枝繁叶茂、营业窗口整洁规范，处处是温馨和谐的小天地。公司教育员工树立以企业为家的思想，精心呵护自己的家园，每月不定期对部室和基层所站进行环境卫生检查评比，及时进行通报，相互借鉴交流，保持良好的环境卫生已成为每名员工的自觉行为。公司还倡导每位员工要做到守道、遵纪，既要遵守家庭美德，在家做一个好丈夫、好妻子、好儿女；又要遵守职业道德，在单位做一名好员工；更要遵守社会公德，在社会上做一个遵纪守法的好公民，用自身行动营造和谐的家庭关系、工作关系和社会关系。

在柏乡县供电公司，井然有序的工作节奏，职工的举手投足，处处呈现出文明敬业、和谐发展的景象。员工精神面貌、责任意识、工作作风明显转变和提升。2017至2018年，公司先后有130多名员工被评为省、市、县公司劳动模范、先进个人、建功立业标兵、优质服务明星和“卓越之星”等荣誉称号，企业呈现出良好的发展态势与勃勃生机。■

# 司法案例大数据之下的 电费违约金标准之厘清

■ 天津唯睿律师事务所 陈涛 施佳  
国网天津市电力公司滨海供电分公司 于向君

笔者通过电费案件案例大数据检索发现，在近三分之一的案件中，司法机关不认可电力行业法规中的电费违约金标准，且司法机关调整违约金标准也不统一。这与《电力供应与使用条例》《供电营业规则》关于电费违约金规定缺乏上位法依据以及标准较高有关。电力企业应当在现行法律框架下完善供用电合同的签订与文本保管，并应当研究电费违约金标准多样化的解决方案，以适应现行司法机关的认知及未来行业法规的调整。

## 司法案例大数据中的电费违约金标准

在电力企业看来，电费违约金标准应当是确定的。这种观点源于《供电营业规则》第98条的明确规定，即“居民用户每日按欠费总额的千分之一计算”“其他用户：（1）当年欠费部分，每日按欠费总额的千分之二计算；（2）跨年度欠费部分，每日按欠费总额的千分之三计算”。《电力工业部关于印发〈供用电合同〉文本依法加强合同管理的通知》也以发布供用电合同范本的形式对前述电费违约金标准在合同中设置了专门条款，即

使该通知已经被废止，实践中使用的供用电合同内容也有局部调整，但电费违约金条款一直延续至今。由此形成了在电力企业中的固化认识，即电费违约金标准是有法律文件直接规定且约定在供用电合同中的，用电人在逾期支付电费时，应当按照该标准向电力企业支付违约金。

然而，司法实践中的电费违约金标准却并不统一。笔者通过法律数据库检索了2013年至2017年公开的供用电合同纠纷案件一审裁判文书共计1793件，除电力企业未主张和法院不支持电费违约金的案件外，支持电费违约金的1448件裁判文书中，认定了7种不同的电费违约金标准，法院按照《供电营业规则》第98条标准认定电费违约金的案件占比达到71%。须说明的是，法院认定该标准的前提是供用电合同中将该标准作为了合同条款，即部门规章中的标准在实际认定过程中，是以合意违约条款的形式被法院确认的。如果电力企业因合同文本保管不善，或者未签订书面供用电合同，因无法证实双方曾就电费违约金进行了约定，法院通常会裁判不支持电力企业关于电费违约金的主张，很少会在无书面合同的情况下，直接依据

《供电营业规则》的标准作出裁判。

当然，除大部分适用《供电营业规则》标准之外，仍有29%的案件法院选择适用了其他标准。这里的其他标准，既不属于部门规章的规定，亦不属于双方合意，而是法院根据具体情况进行的酌定调整。如前所述，该酌定调整也是以供用电合同中存在电费违约金条款为前提，只是法院在具体审查时，认为约定的违约金标准过高，而依职权予以调整。其中，以“同期同类贷款利率倍数”“固定年利率”和“以所拖欠电费3%至30%”比例计算这三个标准为主，分别占比18.3%、6.9%和2%。在具体案件中，3种标准的适用又存在差别。

即使在以上3种标准中，还存在更加细化的区别，总共有16种之多。由此可见，法院在酌定调整电费违约金标准时，没有可遵循的统一适用规则，在具体案件中标准差别很大。虽然从法律适用统一性的角度来说，个案不应当存在多种不同的裁判标准，但《合同法》及司法解释对“违约金过高”的判断标准和如何调整都仅是原则性规定，法官自由裁量的主观性很大，即使如供用电合同纠纷这种同

样类型、相似事实的案件，出现不同种违约金认定标准，从法律上也无法认为哪种认定属于错案。

## 电费违约金标准不同裁判的原因解析

### 电费违约金属于约定违约金

按照《立法法》第88条：“法律的效力高于行政法规、地方性法规、规章。行政法规的效力高于地方性法规、规章。”尽管对电费违约金标准规定在《电力供应与使用条例》和《供电营业规则》中，但供用电合同毕竟属于有名合同之一，对其法律性质的理解应当首先适用《合同法》。

违约金的法律规定是《合同法》第114条。该条第1款为“当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法”，结合《合同法》第12条第1款第（七）项“合同的内容由当事人约定，一般包括以下条款：（七）违约责任”，作为违约责任种类之一的违约金条款，是缔约双方在合同中约定的事项，属于约定违约金。

电费违约金作为违约金的一种具体形式，应当是约定违约金而非法定违约金。《电力供应与使用条例》第39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”，作为《供电营业规则》的上位法，《合同法》和《电力供应与使用条例》都明确了电费违约金属于约定性质。因此，在没有合同约定的情况下，电力企业不能直接依据《供电营业规则》第98条向用电人主张电费违约金。样本案例中71%的案件，法院都是通过认定供用电合同中约定的违约金条款，从而间接的支

持了《供电营业规则》第98条规定的标准，而非通过确认《供电营业规则》第98条的内容，裁判该标准具有直接适用效力，这正是约定违约金性质在司法上的体现。

法律允许对违约金标准予以司法调整

《合同法》第114条第1款、第2款内容通常被理解为“补偿性违约金”，特别是在《合同法司法解释（二）》出台之前，关于违约金可以比照实际损失进行调整的规则，更凸显了其补偿性的特征。这正是违约金可以被司法调整的法律依据。

最高人民法院为在具体案件中対违约金调整设置规则，在《合同法司法解释（二）》第29条第2款作出了关于“当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十”一般可以认定为属于“过分高于造成的损失”的规定。尽管该规定将《合同法》中的补偿性违约金调整为了补偿与惩罚双重属性，但对违约金采取司法调整的基本做法没有改变。

电费违约金作为违约金的具体形式之一，也需要受《合同法》第114条第2款和《合同法司法解释（二）》第29条第2款的约束，当用电人就电力企业主张的违约金提出标准过高的抗辩意见时，就存在被司法调整的可能性。

司法调整违约金标准缺乏统一认识

《合同法司法解释（二）》第29条第2款对违约金酌减调整规则的适用原则是，违约金超过造成损失的30%。按照第29条第1款的理解，这里的“损失”应当为实际损失，而司法实践对金钱债务的实际损失并未有统一的认识。换言之，当用电人逾期支付电费时，给供电人造成的实际损失是什么，司法机关难以界定。从前述案例中可以看出，司法机关对此有不同的

理解：（1）将电费本金作为损失对待，此时电费违约金的标准则以电费本金的30%为上限；（2）将逾期支付电费产生的同期银行贷款利息作为损失，将电费违约金标准界定为同期银行贷款利息的1至4倍，或者依据民间借贷司法解释在年利率24%以下酌定。

但显然，上述司法认定标准都有其无法解释之处。首先，将电费本金作为实际损失时，存在逻辑矛盾。尽管电费本金无法及时回收，确实可以理解供电人的实际损失，但该损失可以通过用电人承担继续履行合同的违约责任予以弥补。而《合同法》上所谓的实际损失应当是因用电人违约而造成供电人已经产生的损失，而非将来可以通过用电人的迟延履行行为弥补的损失。因为按照电费本金为损失的主张，用电人交纳电费后，供电人就不存在实际损失，那么，主张电费违约金的事实基础就丧失了。其次，将逾期电费产生的同期银行贷款利息作为损失，有一定的道理，但法院以此为基础调整违约金时，结果五花八门。以利息作为损失时，不超过损失的30%就认定为利息的1.3倍为上限，也存在认为同期银行贷款利率的4倍计算得出的利息属于权利人的实际损失，于是直接调整为利率的4倍，在民间借贷司法解释确认保护年利率上限为24%时，又将金钱债务的损失界定为24%。

可见，在金钱债务方面，存在着将本金或者利息作为损失认定的不同理解，即使利息作为损失时，也存在不同的利息计算标准，这都是司法机关调整违约金缺乏统一认识的后果。

电费违约金标准过高是其被调整的主要原因

一方面，《电力供应与使用条例》将电费违约金标准定为日

0.1%~0.3%，折合年化为36%~108%，均高于民间借贷司法解释所保护的法定年利率24%。对于欠费多发的非居民用户来说，欠费时间超过半年，电费违约金数额就可以达到电费本金的30%，欠费时间超过450天，电费违约金数额已与电费本金齐平。如果按照3年诉讼时效期间计算，电力企业起诉时可以明确计算得出的电费违约金数额最高可以是电费本金的2.88倍，相较民间借贷中可保护的法定利息仅为本金的0.72倍，两者相差整4倍。显然，这种标准实际上已远远超出了司法机关对合理标准的认知界限，其频繁被调整也就不难理解。另一方面，电力企业在个案中难以证明其因用电人逾期支付电费而造成自身损失的种类及数额。按照《合同法》违约金过高的调整规则，如果电力企业能够证明用电人逾期支付电费的行为，造成电力企业存在其他损失，且该损失的数额不低于电费违约金的标准，则法院也无权对约定的电费违约金进行调整。然而，如前所述，金钱债务的逾期履行所导致的损失通常难以证明，且实际上，电力企业也无法证实因该笔电费未能收回而造成的其他损失。既然无损失可主张，电费违约金的标准就存在被司法机关认为过高而调整的可能。

### 电费违约金标准应当具有更多灵活性

《合同法》作为规范供用电合同具有最高效力等级的法律，明确规定了违约金属于合同当事人的合意条款。《电力供应与使用条例》虽然也强调了电费违约金标准应当由合同双方具体在供用电合同中约定，但其关于电费违约金只能在0.1%~0.3%之间约定的规定，限制了合同当事人的合法权益，与作为上位法的《合同法》冲突。

《电力供应与使用条例》颁布于1996年，作为上位法的《合同法》在3年后才正式实施，条例中存在与《合同法》冲突的规则亦属正常，但条例出台后至今20多年，却未依据《合同法》的规则进行调整，也导致条例处于一种比较尴尬的境地。一方面，条例属于行政法规，按照《立法法》的法律体系，其效力等级并不低，在电力行业中，除《电力法》之外，条例也是最高效力的规范性文件，但另一方面，法院却对条例中所规定的违约金标准持有较大异议，样本案例中近30%的电费违约金被法院调整已充分说明问题。从电力企业的角度来看，出于对行业法规的尊重，势必会遵循条例的规则从事经营活动，然而，行政法规的规定却无法得到司法机关的完全认可，电力企业面临左右为难的困境。

合同当事人优先适用《合同法》，对电费违约金标准，通过意思自治的形式形成合同条款，是当事人行使合同权利的体现。且司法机关对电费违约金标准的调整，也进一步表明条例关于电费违约金标准的规定并非刚性规范，不存在不能变通的障碍。

### 电力企业对电费违约金标准司法认定多样化的应对

现有电力法规框架下完善供用电合同的签订与文本保管

当前，大部分电力企业是国有性质，其需要按照电力法规从事经营管理，即使存在司法机关不断调整电费违约金标准的案例，电力企业也无法轻易改变原有标准。在此情形下，电力企业需要做好供用电合同的签署和文本的保管工作。因为，按照《合同法》的规定，主张违约金是以存在合同约定为前提，如果没有书面的供用电合同，用电人可以否认双方存在电

费违约金的合意，从根本人否定电力企业电费违约金的主张。另一方面，尽管存在很多案例对电费违约金标准进行调整，但司法机关是否调整违约金，应以当事人主张为前提，如果当事人并未主张违约金过高时，司法机关是不应当主动介入调整的。如此一来，即使从客观上看，当前的电费违约金标准确实较高，但在大部分情形下，只要用电人不提出异议，法院通常也不会直接判决改变标准。

### 研究电费违约金标准多样化的可行性方案

《电力供应与使用条例》和《供电营业规则》都已有20多年的历史，在这期间，电力行业经过数次体制改革，原有规范早已不能适应社会发展的需要，其被取消或者调整只是时间问题。特别是电费违约金标准的规定没有上位法依据，该条款也可能做出局部改变。为此，电力企业应当适时研究变通方案，以适用市场、司法环境的变化。

以电费违约金标准为例，虽然较高的标准可以起到震慑用电人，使用电人积极履行义务，但过高的违约金数额也会产生副作用，巨额债务会使用电人难以为继，最终电费回收也会无法实现。因此，应当考虑研究建立一种比较灵活、具有一定梯度且易被司法机关理解的电费违约金标准。例如，可以约定三个月内的电费违约金标准为同期银行贷款利率，而超过三个月则按照年利率24%标准收取。如此一来，既可以起到约束用电人尽快履行交费义务的作用，同时也避免用电人面对巨额违约金而产生破罐破摔心理，对于逾期较长时间仍无法回收之时，以提高违约金标准的方式促使回收，且加重违约金采用司法机关认可的标准，不给予调整留有余地。■



# “四项工程”筑“根魂” 亮旗争先谋新篇

——访国网山西沁源县供电公司党支部书记、副经理宁晋兵

■ 本刊记者 闫隆斌

沁源，山西省贫困县。距离长治市虽然只有95 km，但因为没通高速，所以从沁源到长治市的车程至少是两个多小时。因为交通不便，长期以来导致人员思想闭塞、思维僵化，创新的动力没有，发展的后劲不足。

同沁源的大环境一样，沁源县供电公司同样处于发展缓慢、思维僵化状态，在长治市供电公司长期处于“跟跑”行列。

但就是这样一个“跟跑者”，从2017年以来却发生了翻天覆地的变化，一跃而成为长治地区的“领跑者”。

近两年，沁源县供电公司第一次获得了长治市供电公司“文明和谐单位标兵”荣誉称号；第一次获得了省市公司比武竞赛调考第一名的好成绩；第一次获得了省市公司创新创意大赛的奖项；第一次站在了长治市和沁源县脱贫攻坚的领奖台上……两年来累计爱心捐款16余万元。被长治市供电公司党委表彰为“电网先锋党支部”。

2018年7月，长治市供电公司年中工作会上，针对沁源县供电公司上半年同业对标全省第一名的好成绩，长治市供电公司总经理、党委副书记许玉斌要求各部门各单位认真思考“沁源现象”。短短一年多时间，沁源县供电公司从“跟跑”到“领跑”，背后究竟发生了什么？反映了什么？给



国网山西沁源县供电公司党支部书记、副经理宁晋兵

出的启示是什么？带着这些疑问，本刊专访了沁源县供电公司党支部书记、副总经理宁晋兵。

**农电管理：**我们注意到，在长治市供电公司有“沁源现象”一说，大家都在赞扬沁源县供电公司的显著变化。请问，公司的变化主要体现在哪里？背后的原因是什么呢？

**宁晋兵：**沁源县供电公司的变化归结起来就是三句话：干部员工的精神气得到了提振，中心工作的能力和水平得到了提高，党员群众的满意度得到了提升。

这种显著变化体现的是省市公司

的坚强领导，凝聚的是沁源县供电公司全体干部职工的智慧和汗水。促成变化和推动进步的原因很多，但有一点是必须肯定的，也是广大干部职工普遍认同的。这便是我们始终做到了旗帜鲜明讲政治、理直气壮抓党建，做到了以加强党建引领中心工作。特别是我们从2017年以来大力实施了以“强基固本、素质提升、创新驱动、创先争优”为主要内容的党建亮旗“四项工程”，不仅加强了党的建设，而且有力的推动了中心工作的大发展大进步。

**农电管理：**那请具体谈谈“四项工程”的思路和措施吧。

**宁晋兵：**我们认为，党建亮旗就是要上接天线、下接地气。上接天线就是要提高政治站位，主动亮好三面旗：“旗帜鲜明”的“旗”，大张旗鼓的“旗”，亮旗争先的“旗”。下接地气就是要做到围绕中心、服务大局，做到管用有效。

“四项工程”的提出，我们坚持的是问题导向和目标导向。强基固本工程针对的是“三基建设”，解决的是党建基础薄弱和“三会一课”特别是党小组会议开展不扎实的问题；素质提升工程针对的是党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，解决的是党组织及党员政治素质和思想素质亟待提高的问题；创新驱动工程针对的是党建工作的活力和创新力，解决的是创新意识不强、创新后劲不足的问题；创先争优工程针对的是党建亮旗、党员争先，解决的是员工思维僵化、进取意识不强的问题。

“四项工程”是一个有机的整体，其中“强基固本”和“素质提升”如同车之两轮，“创新驱动”是动力，“创先争优”则是发展方向和目标，“四项工程”之间相辅相成、相互促进。既做到了与中心工作的有机融合，又实现了与长治市供电公司党委亮旗“三铸工程”的精准对接，更是山西省电力公司“亮旗工程”在沁源县供电公司的落地生根。

实施强基固本工程，着力在“一个主题”“两学一做”“三会一课”三个方面求实效。一个主题就是旗帜鲜明讲政治、理直气壮抓亮旗。坚持每月开展一次主题党日活动。针对“两学一做”学习教育常态化制度化，创新推出了“三个五”的系列举措。做到了以“五个一”带动“两学”（每日一题、每周一学、每月一讲、每季一考、每年一评），以“五

走进”推动“一做”（走进基层班组、走进施工现场、走进离退休职工家中、走进“牛鼻子”工程、走进创新工作），以“五贴近”融合“学”与“做”（党组织贴近广大电力用户、党员贴近群众、机关贴近基层、老师傅贴近青年员工特别是新进大学生、集全员之智、全局之力贴近精准扶贫工作）。针对“三会一课”，进行了“一个五”、“五个一”的创新实践。其中“一个五”是指每次活动和会议至少留存五幅不同角度(内容)的照片；“五个一”是指一张签到表、一次重温入党誓词、一次“两学一做”学问互动、一段不少于1分钟的视频、一份简报。这样的创新实践重点解决了“三会一课”谁在开？什么时间开？在哪里开？怎样开？开的效果怎么样这五个问题。

强基固本工程的探索实践给出的启示是：基础不牢，地动山摇；党建不行，失去“根”“魂”。万丈高楼平地起，强基固本最关键。

实施素质提升工程。着力在政治素质、思想素质、专业素质三个方面求提升。针对十九大精神学习宣贯，推出了“党课、晨课、微课”三种形式，做到了“领导干部带头讲、中层干部人人讲、普通党员争先讲”三个到位，达到了“领导干部宣讲率、基层班组覆盖

率、一线员工知晓率”三个100%的目标，使广大党员的政治素质、思想素质显著增强。坚持在“解放思想、超越发展”中先知先觉，先行先试。先后开展了解放思想青年员工座谈会、解放思想中层干部大讨论、解放思想全员征文、“两学一做我先行、解放思想争先锋”主题演讲比赛活动。坚持“学以致用、以用促学”的原则，通过技术比武、岗位练兵、劳动竞赛等举措，搭建了员工成长成才的平台。

素质提升工程的探索实践给出的启示是：打铁必须自身硬。新时代共产党人既要政治过硬，又要本领高强。

实施创新驱动工程。着力在“党建创新讲品质、党员创新讲品行、全员创新讲品味”三个方面求成果。通过创新工作与主题党日活动和“三会一课”相结合，提升“亮旗工程”的管控力；通过创新工作与“送教到基层、党课进班组”活动相结合，提升“亮旗工程”的穿透力，达到“党建创新讲品质”的目的；通过党员带头成立“三合一”读书会、开通《沁源供电新闻直通车》，全方位投身扶贫攻坚工作，达到“党员创新讲品行”的目的；通过创新工作月度点评、季度展演、年度大赛三项管控举措，达到“全员创新讲品味”的目的。

创新驱动工程的探索实践给出的启





“两学一做”走进施工现场

示是：回看来时的路，比较别人的路，远眺前行的路，唯有创新之路更有奔头，更有盼头，更有甜头。

实施创先争优工程。着力在“三无”竞赛、党员积分制、“党小组+”三个方面求突破。通过开展以“安全零违章、服务零投诉、工作零差错”为主要内容的“三无”竞赛，积极倡导全体党员在公司各项重点工作中身先士卒、创先争优；通过推行党员积分制管理，将中心工作、自主服务与党小组、党员年度“双评”有机结合，提升了党员自觉服务中心工作的积极性、主动性；通过探索“党小组+”管理模式，按照长治市供电公司党委关于党小组“四化”管理要求，坚持“基础工作、重点工作和临时任务”相结合原则，注重党小组示范引领、亮旗担当，形成“党小组+”管理新格局。

创先争优工程的探索实践给出的启示是：当全体干部职工甩开膀子、扑下身子全力以赴谋事干事时，党组织就有了党组织的样子、党员就有了党员的样子，党建亮旗才会既有里子、又有面子。

党建亮旗“四项工程”实施两年来，我们受益匪浅也感触颇深。这更让我们坚定了党建高质量发展的信心和决心。具体要在四个方面做到一以贯之：

一是坚持旗帜鲜明讲政治必须做到一以贯之；二是坚持持续解放思想、与时俱进必须做到一以贯之；三是坚持围绕中心、攻坚克难必须做到一以贯之；四是坚持以人民为中心的发展思想，必须做到一以贯之。

**农电管理：**可以和我们分享一下这种显著变化背后的一些故事或数字吗？

**宁晋兵：**两年的党建创新实践有太多的感恩感动和感悟，在此我想谈几个让我感动的数字。

第一组数字是“六年6个”和“一年6个”。沁源公司现有大学生员工26名，党员只有4名。但让我感到不解的是没有几个人写入党申请，2017年前的六年累计只有6名大学生递交了入党申请，而让我感动的是2018年一年便有6名大学生主动递交了入党申请。

第二组数字是“127”和“7”。李元线路班共有9名职工，其中4位是共产党员。维护着31条合计536 km的10 kV线路。2016年所管辖线路掉闸127次，通过我们强化党小组管理和建设，2018年全年掉闸下降为7次。

第三组数字是3个100%。2018年我们倡导了3次爱心捐款，针对的主要是党员领导干部，让我们没有想到的是3次捐款都达到了所有干部职工100%参与。大家展示的这种爱心和精气神

让我们感动。

**农电管理：**2019年贵公司有哪些创新的思路和举措呢？

**宁晋兵：**2019年是新中国成立70周年，也是国家电网公司实施“旗帜领航、三年登高”计划的创先争优年。我们将持续深化党建亮旗“四项工程”，拓展“六度管理”的新课题。

党建“六度管理”就是要做到政治站位上有高度，视野开阔上有广度，理论学习上有深度，从严治党上有力度，服务群众上有温度，党建创新上有亮度。

开展三项活动，达到政治站位上有高度，具体做到：积极开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动；开展坚定“四个自信”、强化“四个意识”主题党日；聚焦企业中心、服务企业重点主题实践活动。

拓宽三个维度，达到视野开阔上有广度，具体做到：从上下维度看，做到上接天线、下接地气；从左右维度看，做到跳出沁源看沁源；从内外维度看，做到跳出电力看电力。

突出三个重点，达到理论学习上有深度，积极倡导全体共产党员深入学习《共产党宣言》、深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、要求班组长以上人员勤于学哲学、用哲学。

推出三项制度，达到从严治党上有力度，坚持做到：实行班组长等中层干部年度述职述廉述学制度、推行廉洁文化进家庭制度、严格执行廉政谈话全覆盖制度。

实行三项行动，达到服务群众上有温度，实行关心离退休职工行动计划、关爱农电工行动计划、加快培养青年人才行动计划。

锁定三个范畴，达到党建创新上有亮度，就是要做到党建创新讲品质、党员创新讲品行、全员创新讲品味。■

# 坚持辩证思维 坚定“变”与“不变” 实现党建高质量发展

■ 国网山西沁源县供电公司 宁晋兵  
本刊记者 闫隆斌

国网山西省电力公司沁源县供电公司党支部围绕国家电网公司“旗帜领航、三年登高”计划，始终坚持旗帜鲜明讲政治、理直气壮抓党建，始终坚持登高望远、居安思危、勇于创新、勇于变革，始终坚持围绕中心、服务大局、“管用有效”，始终坚持辩证思维，达到了“在变与不变中不忘初心、在能与不能中牢记使命”的目标，不仅实现了党建的高质量发展，而且有力有效地助推了中心和重点工作，彰显了县级供电企业党建的“根”和“魂”的作用。

## 积极应变、创新求变，确保党建高质量发展

2017年，沁源县供电公司实施了以强基固本、素质提升、创新驱动、创先争优为主要内容的党建亮旗“四项工程”，解决了“三会一课”“有没有”的问题。2018年，结合公司发展的实际和电网发展的实际，进行了党建“六度管理”的创新实践，回答了“三基建设”“好不好”的问题。沁源县供电公司的党建步入了高质量发展的快车道。这种高质量发展体现在八个方面的转变上。

聚焦理想信念教育和理论学习，习近平新时代中国特色社会主义思想和十九大精神的学习宣贯实现了由单纯的

学习向学以致用用的转变。通过组织青年共产党员集中学习《共产党宣言》，从源头上搞清楚马克思主义从哪里来的问题；通过开展“学哲学、用哲学”主题实践活动，积极倡导全体党员善于用辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观和方法论分析问题解决问题；通过“我最喜爱的总书记的一句话”征集活动，让全体党员干部养成对党的理论“真学真懂真信真用”的好习惯。这种转变进一步坚定了共产党员的理想信念，进一步理清了马克思主义中国化的一脉相承，进一步营造了学以致用用的良好氛围。

聚焦党建亮旗工程，沁源党建“四项工程”实现了由墙内开花向墙外香的转变。党建亮旗“四项工程”实施二年来，开展了形式多样丰富多彩的活动，在“找准切入点、找到结合点、打造闪光点”上动脑筋下功夫，在围绕中心服务大局上求实效求创新。该理论创新和实践案例获得了市公司第二届创新创意大赛二等奖，在省公司党支部培训班上进行了典型经验交流，被选送至省公司典型案例项目库，分别被推荐至国资委党委和国家电网公司党组经典实践案例。这种转变提升了党建引领力、理论创新力，彰显了亮旗工程的旗帜引领作用。

聚焦党建高质量发展，“六度”

管理实现了由孤立型向系统型转变。创新实践了党建“六度管理”，实现了政治站位上有高度、视野开阔上有广度、理论学习上有深度、从严治党上有力度、服务群众上有温度、党建创新上有亮度的目标。积极开展了《共产党宣言》深度学习活动，开展了“学哲学、用哲学”主题实践活动；推出了“青年大学生成长成才行动计划”“关爱离退休职工行动计划”“关爱农电工行动计划”；推行了班股长年度述职述廉述学制度。这种转变加快了超越发展的速度、加强了解放思想的力度、促进了和谐发展的程度。

聚焦党员担当奉献，党员发挥作用实现了由宣传队向行动队的转变。积极开展党员身边“安全零违章、服务零投诉、工作零差错”“三无”竞赛活动，确保了年度内49名在职党员身边“三无”的目标；强化“宣讲十次不如行动一次”的理念，年度内开展了三次献爱心捐款活动，党员主动奉献爱心做到了捐款时间最早、捐款数额最高、捐款人数最多。三次累计捐款70240元。按照长治公司党委关于基层党组织书记“讲安全、查服务、督管理”的全新思路，在严格执行确保实效的基础上，推行了党小组长“我到位、我尽责、我争先”主题实践活动，机关各党小组长主动

到岗到位33人次，积极解决各类问题22项。这种转变找到了党建围绕中心服务大局的结合点，达到了助推中心和重点工作的目的。

聚焦“168”发展战略的宣贯落地实践，国家电网公司“168”发展战略实现了由理念宣贯向落地实践的转变。年度内召开了6次党小组长例会，其中3次集中研讨“168”发展战略如何实现班组化、岗位化的问题。营销部党小组推出了“168”宣贯表格化实践，运维部党小组推行了“日通报、周例会、月考核”制度，不仅确保了“168”发展战略有效落地沁源、落地每个班组每个岗位，而且有效地助推了中心工作的提升和进步。这种转变推动了“168”战略在沁源基层班组的落地实践，推动了整体工作的有效提升。

聚焦党建绩效考核，党建重点工作实现了由被动执行向主动创新注重实际的转变。出台了《沁源公司党建绩效考核评价实施细则》，制定了针对中心和重点工作的党建绩效考核办法，年度内考核党员553人次，考核金额累计5789元。坚持党小组设置与机构设置相一致的原则，党小组数量由原来的7个增加到15个，机关党小组长全部实现了由部门主任兼任。共产党员服务小队的工作实现了“制度化、常态化、特色化”管理，全年累计活

动45次，解决各类问题26个。这种转变确保了公司党委的重点工作向基层延伸，确保了亮旗“三铸”工程的整体思路与沁源实际的有机结合。

聚焦创新创意工作，创新发展实现了由求数量向高质量的转变。按照“党建创新讲品味、党员创新讲品行、全员创新讲品质”的创新工作思路，全年收集创新创意项目26项，青年人员的参与比例达到了100%，共产党员的参与比例达到了90%，全员参与创新的比例达到了78%，举办了首届“幸福沁供、亮旗争先”创新创意大赛，大力营造了全局谋创新、全员抓创新的浓厚氛围。科技创新项目“配网接地故障快速定位关键技术与应用”获得了山西省电力公司科技进步三等奖，实现了省公司层面科技进步奖项的零突破。这种转变不仅提升了创新项目的档次，促进了创新比例的增加，而且助推了解放思想活动的深入开展，推动了整体工作的提升。

聚焦电力扶贫工作，党员扶贫实现了由到岗到位向主动作为转变。坚持扶贫与扶智扶志相结合，深入扶贫村开展主题党日活动，召开党小组会议，深入贫困户参加劳动，整理户容户貌。积极响应政府号召，捐款11000元进行消费扶贫“以购代捐”，年度内党员参与扶贫工作560多人次，为沁源公司对口

帮扶的三个村顺利脱贫发挥了积极的作用。党支部书记担任工作队队长的韩洪乡王家湾村被沁源县委县政府确定为扶贫示范村，一次性获得县政府奖励资金200万元。这种转变实现了党务与业务的有机融合、实现了党员和群众的零距离沟通，不仅起到了帮扶的作用，更是人民电业为人民的忠诚实践。

### 不忘初心、不改初衷，在变与不变中坚守本分

沁源县供电公司创新党建管理坚持的原则是，“在变与不变中不忘初心、在能与不能中牢记使命”。须改变的坚定目标、解放思想、创新突破；须坚守的保持定力、持之以恒、始终如一。这种不折腾、不动摇、不改变体现在五个方面：

一是坚持旗帜鲜明讲政治不动摇。正是因为认识到，没有脱离业务的政治，更没有脱离政治的业务。所以旗帜鲜明讲政治就是始终聚焦主业主绩，确保主营业务创先争优。

二是坚持解放思想讲进取不退步。借助改革开放40周年之际，将解放思想、超越发展系列活动引向深入。同时从实践中体悟到，唯有解放思想才能激发全体干部职工的斗志，振奋精气神。

三是坚持融入中心讲结合不含糊。围绕中心、服务大局永远是党务与业务相结合的主旋律。脱离开业务抓党务好比海市蜃楼。

四是坚持聚焦亮旗讲创新不折腾。“旗帜领航、三年登高”是国网公司党组党建的主题，登高的目的是为了“望远”，登高的动力是“创新”，聚焦亮旗就必须抓好创新、抓出成效。

五是坚持干事干净讲廉洁不松懈。一个好的组织生态来自于每一个个体的良好状态、来自于风清气正的整体状态。■



创新创意大赛上荣获二等奖

# 新形势下提升供电所管理水平

■ 广东电网有限责任公司茂名化州供电局 陈朝

随着我国电力市场化改革，电力企业也面临着新的形势和新的要求，作为电网企业对外窗口的基层供电所，麻雀虽小，五脏俱全，要把一个供电所工作做好，需要从方方面面统筹好，从大处着眼，从小处入手，把每项工作做实、做细，落实到位。本文就供电所管理中存在的一些问题进行分析，并提出一些相关改善措施。

## 供电所管理中存在的现状问题

### 人员素质低，基层老龄化严重

由于体制改革等种种原因，供电系统人员相对复杂，特别是基层供电所，存在难管理、不受管理的“放烂”现象，另外员工年龄偏高，特别是农电接管人员大部分在50岁以上，理论专业知识及计算机操作水平低下；新进员工实操技能水平短板明显，这种因人员结构不同、工作作风和技能等因素引起的管理难度显而易见。

### 业务指标多，考核严格

供电所的主要业务是营销、安全、运维三项工作，但其中又细分出营销指标、优质服务、安全风险体系建设等众多指标，流程多、标准严、考核重。

### 社会角色变化，服务意识不足

电力改革之后，供电部门的社会角色已发生变化，变成了以满足人民

日益增长的电力需要作为一切工作出发点的服务型企业，但部分员工服务意识还没完全转化，特别售电市场的开放，服务意识不足已成为制约企业发展的一个关键点。

综上所述，随着我国电力市场化改革，新的形势和新的要求下，基层供电所暴露出了大大小小的管理问题，需要不断去提升。

## 供电所管理的提升措施

### 员工管理，重在做好两个“带”字

第一“带”就是管理者以“带”树威信。基层供电所管理者，绝不能做甩手掌柜，把工作交代下去就什么都不管了，在日常工作生活中，管理者一言一行都直接影响到员工。因此，作为所长，自身的能力素质也要不断提升，不仅要言传，更要身教，很多技术上的内容不一定很精，但一定要懂、要会，要着重在一个“带”字上，以带树威信，以带树榜样。所以，面对困难不是说“给我上”，而是“跟我上”，要以“带”来体现管理威力、领导能力和个人魅力，才能带出好的工作作风和队伍。

第二“带”就是对员工要以点“带”面。利用人与人之间比较和参考的心理，管理者要善于在队伍中发现并培养起一个好管理、受管理的员

工，使其充分得到学习和发展，将其个人影响力通过日常工作发挥出来，慢慢形成一种正能量和积极的氛围，并以他作为其他员工学习和效仿的榜样，以一带多，以点带面，最后把所有成员带动起来。

在丽岗供电所，抄表员年龄都在50岁以上，总说年纪大了学不会操作系统，日常的抄表数据上下装、电费报表打印、用户信息维护等系统相关工作都是由营销业务员帮忙操作，工作效率较低，但所长发现其中有一个老师傅虽然年纪大了，但并没有像其他人那样抵制学习系统，于是所长首先说服他并多次亲自进行培训，慢慢地老师傅就学会了操作。通过他的影响，身边的人也会改变观念，不到半年时间，所有抄表员都学会了操作，工作效率都得到了提升。

### “家”文化建设，增强凝聚力

基层管理者，带团队一定要心胸开阔，宽猛相济，宽容与严格并重，想办法使团队形成凝聚力，增强员工的集体荣誉感，使大家真正做到肝胆相照，荣辱与共。现在网省公司都在提倡“职工小家”的理念，作为供电所要建设“家”文化主题活动，在班组里营造家的温馨，让员工工作生活在班组中有家的感觉，这样也可以改变某些班组人员一提到上班就死气沉



“家”文化建设

沉的那种局面。比如化州供电局的供电所每个月都有一个生日会，本月生日的同事一起过生日，同时邀请局领导参加，另外也会组织爬山、拓展等简单的家庭团体活动，都能增强团队的凝聚力。

#### 业务管理

轻重缓急、抓大放小。管理者就是各项工作的最初发起者，也是最终的检查和考核者，所以管理要从大局出发，对整个工作要有自己的计划和设想，最后是布置、实施、检查、纠正和总结，因为各项工作都有专职的管理人员和实施人员，而管理者就是做好指挥、指导工作，帮助协调各项工作的开展。

在处理日常繁杂的工作中，也一定要按工作的轻重缓急、抓大放小的原则来进行，不能眉毛胡子一把抓，这样往往会顾此失彼。

重要指标规范化、常态化、固化。重要的指标性工作，要把它规范化、常态化、固化，像化州供电局的电费回收工作，从之前的年度结零，到后来每月最后一天结零，再到

现在提前到每月25日结零，将电费定时回收结零这项工作常态化、固态化了。久而久之，每个员工心中都牢记并且习惯将这个作为一个工作标准，所以电费每月25日结零，就不再是一件困难的工作。

量化考核。管理者要求真务实，作风民主，严于律己，教育和帮助员工树立责任心态、换位心态，依托化州局层面的考核机制，强化工分计酬，实行差异化分解考核分，改变以前那种“干不干一样、干多干少一样”的工作模式，把团队的工作考核量化、量化、再量化，避免无法量化的指标造成员工心中怀疑而打击工作积极性，鼓励每一名员工都积极参与到供电所的管理工作中来，在群策群力的日常管理过程中要尊重员工的想法，使员工每天都能自觉追求工作乐趣，这样大家才能干成事、干好事。

属地化管理。安全管理是供电所工作的重中之重，作为管理者，必须做好属地化管理，坚持“我的地盘我做主”的原则。

目前化州供电局要求对本所员

工，可以采取每天班前班后会、每周安全学习会、每月安全分析会等互动的形式进行交流学习，同时可以利用新的沟通方式，开通微信安全群，发起“违章随手拍”活动，引导员工相互监督，将一切不规范行为拍照上传，及时指正，将安全风险扼杀在萌芽阶段。同时，由所长、班长、安全员等随机以提问式发起安全讨论，让员工时刻牢记“十个规定动作”。

对外施工单位进行规范化管理，每月组织本区域内的施工负责人过来开安全管理会议，将上月安全督察发现的问题进行一一通报，对习惯性违章行为严格管控，对一犯再犯的施工队伍，采取清退措施。

#### 社会关系处理

首先，要依托法律，所长必须熟悉掌握并正确运用电网运行及建设的相关法律法规，对该赔的及时赔偿，不该赔的坚决不能违反原则迁就对方，依法办事，灵活处理。

其次，加强同当地政府的沟通，和各村委书记、村长等搞好关系，力争当地群众和政府的支持。同时可以去参与镇委员会、人大代表、政协等政治活动，利用参政议政把电力事业融入到政府工作中。

再次，利用农村接管员工在当地的影响力，要便于民、取信于民。诚心帮助当地群众解决一些用电难题，树立“万家灯火、南网情深”的形象，遇上村里年例、祭祖、中小学考试等重要活动时，安排人员现场保供电，一次小小的行动往往会得到群众内心的认可，是一件双赢的事情。

综上所述，分析供电所管理中存在的问题及产生的原因，提出有效的解决对策，更好的提高基层供电所的管理水平，以便供电所在新形势新要求下能更好的提供安全优质的供电服务。■

# 基于矩阵式项目管理模式的供电所精益管理探索

■ 云南电网有限责任公司临沧供电局 李若豹

2017年，南方电网公司提出导入精益管理的理念，而全面标杆管理和全员自主改善作为推进精益管理的两个载体，并下发了《南方电网公司供电所标杆评价标准（2017年版）》，而供电所员工对如何推进精益管理显得无所适从，供电所管理短板在哪里、自身岗位职责、工作要求、核心指标与业务流程如何执行，如何找准工作着力点并将供电所规范化建设及全面标杆管理相融合，提升供电所星级标杆创建水平。故蚂蚁堆供电所在临沧供电局农电部和临翔供电局指导下，探索研究一套将供电所规范化建设与规范化建设和员工自身岗位实际工作高度融合，适合供电所员工快速准确执行工作要求和提升管理短板的工具。

## 矩阵式项目管理的目的和意义

矩阵式项目管理定义：矩阵式管理指的是常见的组织结构形式之一，与直线式管理相对，以其灵活、有效的特点而被大多数组织所接受。如果这种专门小组有若干个的话，就会形成一个为完成专门任务而出现的横向系统。这个横向系统与原来的垂直领导系统就组成了一个矩阵，因此称矩阵管理。也就是说，矩阵管理中的员工是双线汇报的模式。

基于项目管理模式的供电所精益管理研究，旨在通过精益管理项目实施，固化供电所规范建设工作与标杆

评价工作，并将其可视化、责任化，以“1+2+1”工作模式抓住供电所核心业务流程闭环管控，提升供电所管理短板，临沧供电局蚂蚁堆供电所以“一图两表一册”管理工具，促进供电所员工业务执行，提升供电所精益管理和精细服务水平，将供电所打造系统内星级标杆供电所。同时为供电所职工搭建一个锐意创新、攻坚克难的阵地，不断提高供电所员工工作质量和工作效率，按照“限时、量化、定责、闭环”要求实施精益管理，引导员工形成精益管理的工作方法及理念，持续提升供电所各项业务管理水平。

## “一图两表一手册”——矩阵式可视化的工作流程管理模式

各岗位关键业务进行辨识和分解，确定关键任务清单及工作质量、工作效率要求。结合人员能力评估、岗位定位，重新梳理及优化完善岗位职责和岗位说明书，将工作可视化、标准化、责任化，便于员工准确理解、精准执行。

### 创建工作分解结构图

应用项目中范围管理，对《云南电网有限责任公司供电所规范化建设指南》工作任务进行分解，确保“做且只做所需的全部工作”。同时为员工提供一个可视化的工作任务结构图，任务一目了然。首先需要对其供电所所有工作任务进行定义，严格按照工作标准及评价标准，细分分解供

电所所有工作任务，对核实工作以流程图形式明确，细化分解安全管理、生产管理、营销管理、综合管理、保障措施、工作机制及党建工作等工作任务，资产业务运用、营销管理系统2个系统应用个人工作平台，明确各个工作完成交付标志，促进员工精准理解及精确执行，提升工作效益。

### 编制工作任务说明

对供电所标杆评价指标管理要求及供电所规范化建设工作任务进行说明，主要是详细分解供电所核心评价指标工作内容、执行要求、任务来源、交村标准等，说明了供电所某项工作区别于其他工作的信息，提供有关工作是什么、为什么做、怎样做以及在哪里做的清晰描述。目的为执行者提供业务指导和交付标志要求，让供电所员工清晰明白应做些什么、如何去和在什么样的条件下履行其职责。

### 利用责任分配矩阵，明确职责

责任分配矩阵是用来显示每项工作任务的人力资源分配情况，反映每位员工对应的工作任务，以及与每项任务涉及的人员（责任人、参与人、提供指导和需要关注的人员）。并确保每一项任务只有一个最终责任人，即便可能有多人参与执行，但最终责任点只能有一个人，从而避免职责不清、相互推诿。

### 编制员工手册

员工手册一方面可以缩减员工培训与员工管理时间成本，另一方面



还可以促使员工降低工作失误率，从而提高员工的工作效率与效果。结合不同岗位，分别编写所长、副所长、两个班长、配电工、营业员、业扩员及抄表员工作手册，将供电所职责界面、各岗位员工工作职责、责任分配矩阵、岗位工作任务说明、核心业务流程图等汇编成册，确保供电所员工在日常工作中能够高标准、严要求、快节奏完成好岗位职责工作，避免工作差错而造成损失，在岗位轮换时，能够快速、准备、高效执行和完成好各项工作任务，提高工作效率。

#### 矩阵式项目管理模式实施

临沧供电局2017年度在蚂蚁堆供电所开展了基于矩阵式项目管理模式试点工作，编制《蚂蚁堆供电所“基于项目管理模式的供电所精益管理”工作实施方案》，成立了项目领导小组，开展项目策划、组织和实施方案制订、实施过程的监督管控及结果评价输出，经验总结及分享推广工作。结合《云南电网有限责任公司县级供电企业供电所规范化建设工作指南（2017版）》和《中国南网电网公司供电所标杆评价标准（2017版）》对各岗位关键业务进行辨识和分解，确定关键任务清单及工作质量、工作效率要求。全面梳理供电所工作任务，共分解为110个工作任务（含34套工作

表单），对蚂蚁堆供电所13个核心开展开展专业测评，找准供电所管理短板定位，审核编制《蚂蚁堆供电所员工手册》，召开专题启动会议和精益管理培训，每月对项目实施效果进行评价，项目顺利完成实施并入选云南电网有限责任公司劳模创新工作室创新成果汇编。

#### 矩阵式项目管理模式效果

明确工作目标和责任，提升工作执行效率。通过项目实施，供电所管理打破了过去所长、副所长对辖区内的安全、营销和服务管理统包统揽安排的传统做法，“一图两表一手册”模式实现了更为清晰、明确的精益化班组管理，使人人头上有责任，件件管理有标准，事事落实有回音，便于供电所员工准确高效地完成工作，提升员工执行效率，避免因员工岗位调整等原因而出现管理真空。

促进精益化管理提升管理水平。通过实施矩阵式项目管理模式精益管理，对电压合格率、中压线路故障率、数据质量合格率、抢修到位及时率等供配网管理核心指标有效管控，指标提升明显，供电可靠性等指标得到有效管控，切实提升设备基础管理水平及供电可靠性，对有损线损率、线损异常率、电费回收率、电费差错率等得到有时

监控，营销服务更趋规范，堵塞了管理漏洞，实现提质增效，切实做到供电所管理精益，服务精心。2018年3月份按《南方电网公司供电所标杆评价标准（2017年版）》对试点蚂蚁堆供电所开展标杆评价，综合得分由2017年度68分上升至90.5分，管理水平明显提升，员工职责更加明确，精益化管理实施逐步到位。

为创建一流供电所打下基础。供电所作为最基层一线组织，是企业管、服务的末端前哨，为不断满足人民追求美好生活对电力服务的需求，基层供电所管理难题日益凸显，提高供电所精益管理水平，做好最后一公里的管理和服务，使企业的前沿阵地更加坚实有力，成为了摆在我们面前的一道难题。秉持着“一流员工创一流业绩”的理念，围绕“想干事、会干事、能干事、干成事”的目标，推进人才管理精益化，让员工在亲自动手的过程中扮演好各个环节“施工者”和“管理者”两种角色，确保人人都能成为所有标准和流程了熟于心的“多面手”，进一步激发广大员工的创新潜能，发扬基层职工的首创精神和技能人才的“工匠精神”，创造工作亮点，引领供电所职工立足本职岗位，不断解决安全生产中的热点、难点问题，实现供电所管理在同样员工基础上精减管理负担，更高效有序完成好安全生产和优质服务工作，创造更多价值。

精益化创新与实践，是实现专业贯通和全面适应精益管理工作要求的具体实践，推动供电所建设管理整体水平全面提升。为进一步扩大典型引领效应，营造全员创新的浓厚氛围，深植精益管理理念，项目推广建议采取“分级别、分步骤”以及“边实践、边改进”的方式进行。■



按员工手册标准开展工作

# 新时代，新服务，全天候打造“全能型”供电所

■ 国网浙江平湖市供电有限公司 张海春 姜福涛 任 姚 韩佳杰

国家电网公司提出了建设“全能型”乡镇供电所。笔者从“全能型”供电所建设方案为出发点，总结已有的建设经验，提升供电服务能力和效率出发，浅析供电所改进方案，结合新论点、新观念，提出新措施、新模式，实现业务横向加纵向协同运行新模式，探索壮大“一专多能”的员工配置新方式，应用“互联网+”思维，全面提升供电所优质服务能力。打造指标考核领先、管理方式科学、农村配网安全可靠、服务优质有效、业务多元化、职能充分的供电所。

## 建设“全能型”供电所 实现“营配合一”

“全能型”供电所建设方案中提出“加强乡镇供电所对农村配电网规划的支撑”。农村配电网的建设，需要发挥供电所对农村配电网规划的支撑作用，加强供电所与电网规划、高压网架建设之间的纵向业务联动，理顺农村配电网网架结构规划与供电所日常运维需求之间的矛盾，重新修订供电所工作范围、岗位职责和 workflows，做好规划合理布局、设施有效运维、安全风险管控、电网建设沟通协调等工作，保证规划工作的真实性、合理性，避免低效建设与重复建设。市、县公司加强技术指导力度，对供电所供电服务、设备运维、用电计量、线损管理等专业进行

帮扶。在业务上按照“末端融合”的思路，将市场竞争压力传递至基层一线，实行供电所配电运检、营销服务、窗口服务3个专业之间横向协同运行，实现“营配合一”的目标。

大力推行以线路和台区为单元的网格化供电服务模式的网格化管理模式，明确各级管理责任，理顺管理关系，实施差异化管理。建立“三级服务网格”，构建一级网格供电所全面负责、二级网格班组包线、三级网格台区包片的网格化管理结构。

根据村组、台区地域环境、线路设备状况、工作难易程度等因素，按照“就近、连片、互补、均衡”的配置原则，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复合型岗位配置“台区经理制”。每个网格明确1名台区经理，全面负责网格内台区的配网运维、故障报修、营销服务、安全宣传、节能降损等工作，实现服务有网、网中有格、格中有人、人尽其责。台区经理为台区内事务首问责任制的的第一责任人，负责台区的设备安全运行及客户服务管理，首问负责制在台区管理中得到了夯实。要求台区经理将姓名、联系方式等信息制成卡片，张贴在每个客户的配电箱上，便于客户及时联系，实现抢修、换表、复电等业务末端融合，减少了客户停电时间和次数，管理职责更加明确、服务更加便捷，扎

实打造“全能型”供电所。

## 培养“复合型”人才，探索员工队伍建设新模式

“全能型”供电所建设方案中提出“完善组织架构和人员配置”、“人员一专多能”。优化供电所组织架构，按照“末端融合”的思路，因地制宜实施“一长三员三班组”模式，推进实行“营配合一”，避免造成班组之间、员工之间出现推诿扯皮的现象。服务内容的延伸、服务方式的转变、末端业务的融合，对员工的技能水平提出了更高的要求。为适应网格化管理要求，在员工中开展“一专多能”能力建设，强化业务培训的作用，

在理论学习方面，在室内培训室组织员工系统学习营销服务、电费电价、智能交费、安全生产、法律法规、分布式电源、电能替代和“互联网+”等知识；开展供电所岗位轮训、新型业务培训、全员安全培训、安全员消防资格认证，补强学员知识。在技能培训方面建立室外实训基地和室内培训室，依托实训基地常态化开展配网登杆作业、配电技能实操、计量信息采集等业务实训。

将实战与实训相结合，培养“一专多能”供电服务队伍公司提升营销专业软实力，注重学用结合。公司通过组织在技能应用方面，公司组织梳

理选取一些典型的投诉案例，例如欠费停电、服务投诉、抄表投诉等，针对这些投诉事件，确定投诉的内容和调查的结果，提取对应的服务标准规范，分析事件中显露的问题，提出类似问题的整改措施，并整合成书籍对员工进行共享，以此整体降低营销典型问题的犯错和多发。

在“训战结合”方面，通过新媒体平台，打造指尖上的培训阵地。将理论与实际问题在系统化建设框架之下进行分解，开展“每日一题、每周一讲、每月一考”专项，利用碎片化时间，进行全天候学习，真正形成全员培训、全员出题、全员参与的常态培训模式。在学习激励方面，公司将员工的技能水平提升与员工薪档晋升挂钩，实现“技能升、薪酬升”。“实战+实训”的人才培养方式，为全能型星级供电所建设提供了有力保障。

为了做好营业厅转型、综合柜员制营运，请专家到供电所对员工进行业务办理、故障报修、投诉举报处理、意见建议接纳、咨询查询答复、智能电能表功能讲解等服务技能培训，加强综合柜员咨询、受理、查询、交费等融合业务技能培训，实行“一口对外”和“一站式”服务。

强化薪酬激励机制的作用，通过“星级员工”评选、技能竞赛等以赛促训、赛训结合等模式，对供电所员工岗位基础知识、基本业务技能进行培训，提升其技能水平。加强全员绩效管理，完善绩效考核细则，建立员工薪酬与供电所业绩、个人工作绩效相挂钩的激励机制，营造“比、学、赶、超”的竞争氛围，激发员工“自我学习、主动提升”的热情。同时抓好青年员工的培养，通过竞赛、考核、推荐等多种方式，鼓励青年员工竞争上岗，提升团队协作精神及执行

力，努力打造适应“全能型”供电所工作要求的复合型员工队伍。拓展员工职业生涯发展通道，激励员工提升综合技能水平的积极性，打造“一专多能”的复合型员工队伍。

探索大数据在供电所绩效考核中的应用，引入以人才为核心的“人才全生命周期管理”理念。发挥大数据的识才辨才优势，运用涵盖招聘、绩效、培训、继任、发展等过程的数据，对供电所员工进行从入职，到培养，再到晋升的全人才生命周期的管理，建立科学合理的激励机制。探索构建员工道德、性格、业绩“三档合一”的基础档案管理，按“插件式”动态拓展，强化结果应用，提高对员工分析评价的客观性和准确性。

“全能型”供电所建设方案中提出“加强抢修作业的移动作业终端等，使现场作业与系统业务流程实时同步流转，实现员工业务办理现场与信息支撑后台无缝衔接，将指挥信息接收、信息系统查询和基础管理活动实时上传“三大功能”集中于作业终端，以利于后台的信息系统和专家团队进行指挥和指导，实现作业的全过程信息管理。

### 适应电力市场开放 探索供电优质服务新方法

“全能型”供电所建设方案中提出，要研究拓展乡镇供电所业务范围，在具备条件的乡镇供电所，逐步开展电能替代、电动汽车充换电设施建设与服务、光伏发电等分布式电源及微电网的运维及代维等新型业务，加快“互联网+”电子渠道推广，实现各项业务“一站式”服务。

探索在供电营业厅试点设立电动汽车产品、充电设施及相关国家政策推广说明展示平台，通过与电动汽

车相关产品生产企业的合作，充分利用电网的网点及营业场所平台，为客户展示应用新能源技术的新产品、新技术，使客户在营业厅能了解到电动汽车充电中和保养时的注意事项等信息。设立“家用电器体验区”，开设新型业务展示区，开展光伏发电、电能替代、电采暖、电动汽车用电服务。向居民展示如何通过家中的智能空调器、智能热水器等智能家电参与供需互动交流。建成2400 kVA“光伏发电”微缩版展示区，向客户介绍光伏发电政策、如何办理报装手续、怎样结算上网电费等相关知识。开展电动汽车充电服务，为客户介绍国家新能源汽车政策，燃气、燃油、充电汽车使用对比，让客户了解充电方式、充电地点等，为客户提供简单便捷的充电服务，实现便利的在线支付。

加快“互联网+”电子渠道推广，推广“掌上电力”“电e宝”、95598网站等线上业务办理，让用电客户充分享受到办理业务的高效、便捷。应坚持线上、线下两个途径进行大范围宣传。组织台区经理走进社区、走进集市、走进广场宣传推广掌上电力App、电e宝、微信交费等供电服务移动端平台，让客户享受智慧电带来的便捷。充分利用农村地区道路边的环网柜、开闭所箱体外壳、电力设施等电力资产张贴电力宣传画，在图片设计中加入电子服务渠道等内容。推广电子应用渠道，方便客户下载客户端软件，关注微信公众号，充分将供电企业在电力法律法规、安全用电、电子服务渠道、优质服务等各个方面的成果展现出来。

随着“全能型”供电所的建设，供电所将实现服务方法更有效、响应更及时、手段更便捷，用全天候、多样化、个性化的服务满足广大客户的不同需求，创造更大的服务效益。■

编辑：傅雅琪 yaqi@csre.org.cn

和平供电所在全能型供电所建设中，秉承以客户为中心的理念，以实现营配业务末端融合、“服务+效益”为目标，通过推行多种措施，打造了“业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位”的全能型乡镇供电所，实现了业绩和客户体验的双提升。

## 和平所：以客户为中心 打造全能型供电所

■ 国网青海西宁供电公司 袁德虎

和平供电所隶属于国网青海西宁供电公司，是国家电网有限公司五星级乡镇供电所。承担着4乡1镇，74个行政村的供电服务工作，辖区供电面积824 km<sup>2</sup>，供电人口5.99万人，服务客户1.38万户，现有员工24人，10 kV线路10条共250.97 km，0.4 kV线路288.76 km，配电变压器525台。曾先后荣获国家电网公司“标准化示范供电所”、国家电网公司先进班组（国家电网公司工人先锋号）、青海省总工会“青海高原工人先锋号”等荣誉。

### 优化供电所机构，实现供电服务网格化

和平供电所针对供电所员工营销、配电专业分工不同，简单的用户末端业务需营配业务支撑，造成人员多次往返，无法一次性做好，工作效率低的问题，在对辖区设备及供电所人力资源进行全面排查和分析的基础上，结合实际情况，对供电所机构进行了优化，将原先专业化运行的配电班和营销服务班调整为以内、外勤模式运行的综合业务班和供电服务班。综合业务班中设置班长及综合柜员，综合柜员集收费、报装、业务监控及工单派发，是新型

供电服务的“后台”。供电服务班设置班长和台区经理，台区经理集低压配网运维、设备管理、营销管理、供电服务为一体，负责现场业务的开展，实现了末端业务营配合一，是新型供电服务的“前端”。

以行政村（或台区）为服务单元，按照“不重不漏”原则配置，共设置台区经理14名，建立以台区经理服务区域划分的二级网格，确保了每个用电客户有一名为其服务的台区经理、每台设备有其主人，使老百姓和供电所面对面，可以快速响应客户的各种用电需求。同时参考供电所客户及设备分布情况，划分供电服务小组4个，建立起以供电服务小组服务区域划分的一级网格，供电服务小组内台区经理互相配合，协同开展工作，实现网格内“快速响应、就近支援”。通过建立两级供电服务网格，优化作业模式促进业务协同运行，确保服务问题在现场一次性得到有效解决。

### 全面排查治理营配基础数据，做到准确率100%

全能型供电所建设最主要的手

段就是通过深化系统集成、信息共享和数据融合应用，构建有力支撑乡村供电服务前端的“大后台”。精准的营配基础数据是“大后台”建设的基石，也是“台区经理”工作事半功倍的支撑。和平供电所在全能型建设过程中，对所辖设备及客户营配基础数据进行了全面的排查治理，实现了营配基础数据准确率100%，为全业务服务智能化工作奠定了基础。

在进行营配基础数据排查治理过程中，和平供电所先从现场入手，以变电站配出线路的1号杆为起点，逐一收集线路、杆塔、变压器、表箱、电能表信息并采录相关地理空间位置信息。再以收集到准确的现场数据为参照，核查生产PMS系统中高、低压线路及配电设备信息，核查营销系统中客户供电线路、所属台区等信息，对与现场数据不对应的进行整改，确保生产PMS系统及营销系统各自数据与现场完全一致。最后对生产PMS系统与营销系统中关键的交互点信息进行对应，实现营销、生产PMS系统(配电)数据的交互贯通，最终达到现场—PMS生产系统—营销系统信息的数据一致率100%，

## 优化业扩流程，快速完成客户接电

通过优化工作流程使得业扩全流程时间大大缩短，由原来4个主要环节，减到了2~3个环节；低压居民客户的报装时限由3~5天，变为当天办结。

在业务办理方面：全面提升离柜办理率，客户只需下载掌上电力手机App，即可在任何地方线上办理用电业务，无需专程前往营业厅，客户满意率大幅提升，实现了国家电网公司要求的“常用业务一次都不跑，非常用业务最多跑一次”。

在现场勘查方面：实现“低压业扩免现场勘察”，工作人员通过营销业务系统接受现场勘查任务，并通过业务受理时客户提供的地址，依托准确的营配基础数据并运用“供电方案辅助编制”功能，对报装区域内的公网变压器、供电线路及可开放容量进行智能分析，确定最为合理的电源接入方案。随后同样利用该功能智能选择距离客户最近且具有空表位的计量箱，供电方案随即确定。

在现场作业方面：现场施工人员配备的移动作业终端可以在第一时间接收到系统推送的供电方案，施工人员可根据方案高效地完成装表、送电工作，相对较旧模式不仅工作时间大幅缩短，客户系统与现场串户等工作差错率降为零，间接降低客户投诉风险，客户满意率大幅提升。

## 应用精准智能降损技术，有效解决难题

和平供电所利用精准智能降损技术，在全所范围内开展线损异常台区分析治理工作，有效解决了台区客户串户、表计时钟不一致、异常表计定位的技术难题。以此有效解决了人工方式治

理线损存在的资源投入大、成效低的问题，实现了指标的快速提升。

精准智能降损技术是利用集中器抄表结束后的空余时间，进行电表时钟、停电时间、表计开盖等异常事件进行采集、上传。主站系统对收到的各类数据进行统计分析，判断出台区各类异常明细，为台区线损治理提供依据，有效指导台区降损工作。

通过台区经理助手的深化应用，和平供电所线损合理化台区占比从62%提升至99%，采集成功率从98.3%提升至99.8%，0.4 kV线损指标从6.72%降至4.75%。

## 模块化预制材料，提升抢修效率

在应用“工厂化预制，装配化施工”、高效推进“整村整线整台区”农配网建设基础上，将先进做法创新应用到抢报修业务当中，率先在全省构建“模块化预制，装配化抢修”配网抢修体系。现场抢修工作中，对损坏的引流线、低压电缆等采用预制材料直接更换，无需现场制做，将制作更换材料的时间转化为有效的供电时间，同时工厂化的预制工艺达到了标准化要求，杜绝了现场制作的工艺层次不齐的情况，进一步提升了供电可靠性，配网抢修如搭积木，省时省力又省材料。

目前优化简化典型模块方案已达25类，新模式的运用使抢修标准工艺提升了90%，物资浪费率降低了30%，平均抢修时间节省了26%。

## “量体裁衣”开展培训，实现员工全能型转变

对台区经理和综合柜员岗位变动及其业务技能状况进行逐一分析评估，制定合理的培训计划，组织公司专业骨干结合《“全能型”乡镇供电

所岗位培训教材》开展培训工作，对以前从事营销工作的人员进行配电运行方面的专业知识及实操培训，主要包括配电设备巡视、缺陷管理、事故抢修等业务。对以前从事配电运行工作的人员进行营销方面的专业知识及实操培训，主要包括电能表现场补抄（抄表机使用）、电子化交费、电能计量装置安装、用电信息采集故障排查、违约用电查处等业务，并进行理论和实操的同步考试，确保所有人员培训合格。

定期对已完成业务互补培训的台区经理和综合柜员进行培训效果评价，采用班前班后会随机提问、现场工作跟踪等方式，对台区经理和综合柜员综合业务掌握情况进行分析，对其不熟练的业务内容再次组织培训巩固。

通过综合业务互补跟踪培训，实现员工从单一技能向全技能的转变，完成了员工从“专科医生”到“全科大夫”的转变，打造出人员一专多能、服务一次到位的供电服务队伍。

## 简单有效的绩效管理，推动管理转型升级

在全能型供电所建设的同时，注重“服务+效益”。推动管理转型升级，运用简单有效的绩效管理办法，以“基础分+业绩分+技能提升分+协作分”四个维度的评判标准兑现台区经理和综合柜员绩效，供电所现有月度主要考核指标六项，其中台区售电量、电费回收率、采集成功率、故障报抢修率四项为基础得分，线损率和投诉率两项为关键指标，技能得分和协作工作得分为辅助分，使员工形成“绩效是干出来的、工资是挣出来”的意识，树立比、学、赶、帮、超的正能量价值导向，从而促进供电所的管理转型升级。■

康译说：“我们更要站在用电客户的角度的换位思考，急客户之所急，想客户之所想。作为一名基层员工，必须以工作为重，才是一名称职的电力人。”

## 以身作则守万家

### ——记云南电网会泽供电局迺车供电所副所长康译

■ 云南电网会泽供电局 张学香

康译是会泽供电局迺车供电所一名80后的副所长，现年34岁，曾在金钟供电所营业服务班班长岗位和配电运行维护班班长岗位上工作过。现担任会泽供电局迺车供电所副所长，主要分管迺车供电所的安全生产工作。虽然他只是一名80后，工作8年以来，无论在班长岗位还是副所长岗位上工作，他始终坚持“勤学好问、诚信做人”的原则，以身作则，坚守岗位，踏踏实实，兢兢业业地履行好自己的岗位职责，按时完成每一项工作任务。2010年他被云南电网有限责任公司评为优秀青年员工；2013年至2015年连续三年被会泽供电公司评为先进个人；2017年被曲靖供电局评为先进工作者。

#### 努力学习提升技能

迺车供电所供电范围广，用电户数多，日常的安全生产工作任务多、责任重。作为一名新上任的副所长，康译感觉自己身上的担子不轻，压力不小，工作中他谦虚好学，主动向同事和老师傅们请教工作中遇到的一些问题。为了能尽快提升自己的业务管理水平，康译刚到迺车供电所工作时，白天工作，晚上独自一人在办公室学习相关的

业务知识和安全知识。为尽快掌握迺车供电所的网架结构，工作之余他认真对照配网图了解10 kV及以下配电网结构，经过自己的努力和认真学习，几个月就他熟悉了迺车供电所配网图和网架结构。哪条线路什么位置安装有断路器、什么地方有环网柜、公变台数数量、自设变台数量、供电所中心所及各个营业点供电用户数量和电网详情在他脑海里都一清二楚，正因为他对迺车供电所的电网结构非常熟悉，每次遇到特殊大型的抢修，他都能在第一时间快

速制定出科学合理的抢修方案，为抢修工作节省了不少时间。因此，同事们都称他是会泽供电局的“老司机”。

安全工作是电力企业的重中之重工作，为做好迺车供电所的安全生产管理工作，康译每天很早就来到办公室，分门别类整理供电所的安全作业表单、资料，并检查、核实每一项安全作业是否都落实到位，工作中是否存在不足之处，下一步应怎么开展工作等等。为确保每一项工作都落实到位，每天康译提前把当天的工作任务有条不紊地梳理



康译（右）为新员工现场授课

好，指导相关班组长进行有序派工，做到分摊工作任务科学合理，班组成员人人有事做，当天工作任务当天完成。工作任务结束后，他带领相关的班组成员一起分析当天工作，把做得好的经验拿到全所一起分享，总结工作存在的不足，制定相关的整改措施。自担任迺车供电所副所长以来，康译几乎一个星期都没有享受过周末休息。每次遇到突发电网故障时，无论时间多晚，无论是晴天还是雨天，康译都是第一时间带领抢修人员赶到现场抢修。

### 认真尽责好表率

基层供电所的供电服务工作不分时间，经常一日三餐不能按时就餐，好多时候在食堂就餐时，康译刚端起碗吃饭就接到报修电话，遇到紧急的抢修他放下碗筷就与抢修人员一起去现场。有时为了完成抢修工作，错过了吃饭的时间，他与供电所抢修人员就饿着肚子在现场坚持抢修，中午饭和晚饭并成一顿吃是经常的事。为了做好供电服务工作，确保用电客户有电用，无论工作有多忙、压力有多大、任务有多重，他都会认真履行自己的工作职责，发扬不怕苦不怕累的精神，带领供电所员工完成每一项工作任务。只要有特殊的抢修，不论时间多晚、气候多冷，都要在第一时间赶到现场完成抢修工作。在迺车供电所，康译虽然是一名副所长，但他却做到了待人真诚，团结同事，遇事沉着冷静，处理紧急故障忙而不乱，工作能分轻重缓急。不管遇到多大的抢修，他都亲自带领抢修人员安全完成。

2018年10月24日23点45分，迺车供电所值班人员熊稳飞接到迺车镇迺北村委会铜厂沟小组长赵凯的报修电话，迺车镇铜厂沟变台的220 V电杆被收购肥猪的130小货车接断了，夜里11点58分，康译与抢修人员准备好抢修工

作票、抢修材料和工具后立即赶往抢修现场。25日凌晨1点25分，抢修人员赶到了现场，发现被撞断的是一基终端杆，电杆上有一个两表箱，供2户村民用电。为不影响其他用户的生产生活用电，抢修人员隔离了现场故障点，凌晨3点30分抢修隔离故障工作结束，恢复对铜厂沟小组60余户用户供电，康译与抢修人员回到供电所时已经是凌晨5点。

马路乡是迺车供电所的一个营业点，地处山区，村民的经济来源靠农作物和烤烟收入。马路乡刀把地变台共有80多户村民，大多村民的经济收入都来自于烤烟生产，每年到生产烤烟的季节刀把地变台原有的一台30 kVA的变压器就不能满足用户生产、生活用电，影响了用户的烤烟烘烤质量。为解决刀把地变台用户的用电问题，迺车供电所把刀把地变台列为低电压电区改造项目，2018年10月13日，在康译的带领下，迺车供电所对马路乡刀把地变台低压台区项目进行全面改造，共组立电杆20余基，新架设10 kV线路1.5 km，架设低压400 V线路0.8 km，新增加一台80 kVA的变压器，为用户生产烤烟提供了用电保障，得到用户的高度好评。

在康译眼中，安全工作无小事，任何一点安全隐患都会导致事故的发生。到迺车供电所任副所长后，他不仅抓实际抓安全生产管理工作，还对存在安全隐患的线路、设备进行有计划的整改。2018年他带领迺车供电所对涉电公共安全隐患进行认真排查，并合理安排时间对排查出来的安全隐患进行整改。迺车供电所10 kV小菜园线N181杆至N182杆之间A相导线对地安全距离不足，为营造良好的安全供电环境，康译把此项安全隐患纳入到11月份的作业计划中。2018年11月7日他亲自带领工作人员对线路进行安全整改，经过6 h左

右的忙碌施工，下午接近16点才把导线接好，施工过程中立了两基12 m电杆。康译说在供电服务过程中，安全工作无小事，在做好日常的安全生产工作的同时，迺车供电所倒排工期，对涉电公共安全隐患进行安全整改，确保在2019年春节前处理好排查出来的安全隐患，保证春节期间迺车供电所的电网安全稳定运行。

### 以所当家护万家

多年来，无论在哪个岗位，康译都是早上最早一个到办公室，下午下班最后一个离开办公室的，加班加点他都要完成当天的工作或是准备好次日作业计划的表单。其实生活中他和其他80后的年轻人一样，同样也喜欢自由、也希望有更多的时间和朋友、弟兄相处，但由于工作忙，若没有特殊的事情，他有时一个多月才回家一趟。他以迺车供电所“为家”，常常“不回家”，与朋友、兄弟的联系也逐渐减少。提起自己一岁多的女儿，康译觉得亏欠女儿和妻子的更多，因不常回家，带孩子的任务都是妻子一个人承担，每次回家女儿对自己很认生，有一种陌生的感觉，不要他抱。由于忙工作，康译对父母的关心也只能通过电话的方式表达孝心。母亲最常唠叨的一句话是：“我儿子回家就像住旅店一样，早出晚归，一个月就连我这个当妈的都很难见到他。”每每想起家人，康译总是充满了愧疚感，他对家庭的照管没有尽到应尽的责任。他说：“我是一名电力工人，要以工作为重，如果电网遇到故障，用户家里灯不亮，我们不认真履行职责，不及时恢复供电，优质服务怎么提高，供电可靠率怎么提高。我们更要站在用电客户的角度的换位思考，急客户之所急，想客户之所想。作为一名基层员工，必须以工作为重，才是一名称职的电力人。”■

他用自己的自律、坚持和执着拼出了自己的一片天地，也为年轻一代电力人树立了学习的标杆和榜样。

## 罗太利：拼出一片天地

■ 国网河南博爱县供电公司 孙 亚

“这是咱村的微信群，以后凡是遇到用电问题，尽管联系我，24 h随叫随到。”1月7日，国网河南博爱县供电公司磨头供电所前牛庄村客户代表罗太利逐户开展走访，发放用电连心卡，邀请客户加入供电服务微信群，征求用电意见建议，确保群众在度冬期间安全可靠用电。

罗太利，国网河南博爱县供电公司磨头供电所农电工，从业32年来，刻苦钻研业务知识，扎根服务基层，以精湛的业务技能和扎实的工作作风，受到了上级领导和客户的广泛好评。

“罗师傅的成长成才经历为青年员工提供了有益借鉴，希望博爱公司认真做好提炼总结，运用好、发挥好先进模范人物激励教育作用。”2018年7月31日，国网河南省电力公司总经理、党委副书记王刚在磨头供电所调研座谈时指出。

### 拼学习，终成“领头羊”

1986年，刚刚高中毕业的罗太利“临危受命”，担任磨头镇前牛庄村农电工，而此前一年间，已有三任电工辞职或被辞退。

原来，当时的前牛庄村只有一台50 kVA变压器，根本难以满足群众用电需求，而且还存在低压线路老化，主干线线径小等问题，村里群众用电



检修配电变压器

经常出现问题。原本想着干个电工即体面活又轻，没想到却是个“烫手山芋”，不仅挣不了几个钱，还经常被骂，于是一年间三个电工都因各种原因“撂了挑子”，“学历高，人老实，能吃苦”的罗太利就在这种情况下被村委推荐给了供电所。

虽然刚参加农电工作，但通过一个月的走访，脑子灵活的罗太利很快就理顺了工作难干的原因，一是农村配电网设施确实存在许多薄弱环节，二是工作人员技术不过关，群众遇到用电难题，电工自己都不会，怎么给别人解决，意识到问题后，罗太利向所里面提交了一份详细的调查报告，

并提出了“加强电网改造”“提供电工技能培训”“强化安全用电宣传”等五条建议，受到了村委和供电所注意和大力支持。

1987年，公司对磨头镇所有乡村下户线、室内进户线进行全面改造，身为所内学历最高、最年轻的农电工，罗太利往往冲在最前面，但由于参加工作时间短，业务技能水平有限，每次施工结束后，他的双手都满是血痕，当所里面的老师傅劝他休息的时候，他摆摆手，歉意地说：“我年轻，干活就要往前冲，而且这是一次很好的锻炼学习机会。”老师傅们也被他的这种精神所感动，在传授经



验时，都是倾囊相授。

在向老师傅们积极请教学习的同时，罗太利回家休息时也没有闲着，在院子里的杨树上一遍遍地练习蹬杆技巧，晚上，别人都在娱乐、休息，他却一头扎进书本里，认真学习电工知识。经过刻苦学习，他终于练就了一身过硬本领，并在农村电网改造工程中大显身手，成为施工主力。在2002年国网公司第一届农村电工技能竞赛中，他在省公司排第8位，在2015年，省公司乡镇供电所岗位知识技能竞赛中，他综合成绩位列第2，并荣获2016年河南省区域职工职业技能竞赛优秀选手，2017年省公司农村电工专家库人才。

### 拼服务，成就“好口碑”

在前牛庄村、胭粉庄村等罗太利服务的几个村，提起“老罗”，不问谁，没有不竖起大拇指的。

由于技术好、人缘好、服务好，罗太利在整个磨头镇都是“名人”，甚至经常有不是他辖区的客户给他打电话，让去帮忙修理用电设备。“只要罗师傅出马，我们可就省了不少心。”“老百姓给俺打电话，说明信任俺，哪里有问题，不管哪个村，俺都去。”面对同事们善意的调侃，罗太利认真的说。

当年高中毕业的罗太利有一个梦想——开一家自己的家用电器维修公司，为此还买了不少家电维修方面的书籍，后来当了电工之后这个梦想自然破灭了，但他的家电维修手艺不仅没丢反而越来越精湛了。原来，在服务、抢修过程中，罗太利发现，大部分客户让去帮忙修理的都是电视机、收音机等与电沾边的设备，虽然事情小，而且与自己的本职工作无关，但对每一个老百姓来说都是大事，于是

在工作之余，他又拿起了家电维修方面的书籍，现在大到村里面的水泵、村民家的电视，小到广播、孤寡老人的收音机，只要遇到问题，大家第一时间会想到罗太利，因为“手艺好”“好使”还“免费”。

2016年，磨头乡政府内部线路需要全面改造，几家公司闻讯赶来，都拿出自己精心制定的改造方案，希望能够中标，没想到，磨头乡党委书记、乡长看过后，一致说：“让罗太利师傅看看吧，方案由他来定，我们信他。”罗太利也不负众望，结合乡政府建筑结构、用电负荷以及实际情况，制定了质量最优、造价最低、规划最好的线路改造方案，施工结束后，受到了乡政府的高度评价。由于服务优、口碑好，罗太利被评为“磨头镇好人”。

博爱县因煤而兴，又因毗邻山西省晋城市，煤炭价格相对较低，磨头镇北邻焦枝、侯月铁路，东傍焦晋、郑焦公路，是晋煤外运的重要通道，辖区有不少煤场，因此群众冬季取暖多以煤为主。

2018年“煤改电”工作中，磨头镇是改造重点，但施工中却遇到了不少难缠事：一些村民不让在自家门前挖坑立杆，嫌挡路；有些听说要用电取暖，担心成本太高，直接拦着不让施工；……但只要罗太利一出马做思想工作，就没人再说个“不”字，不仅如此，还主动助力。村民相信，只要罗太利去干的事，绝对是对村民有益的事。经过他的协商宣传，在时间紧、任务重的情况下，该公司于10月28日前完成了全部40项“煤改电”电网配套工程建设任务。

### 拼技能，打造“多面手”

52岁，一个接近退休的年龄，大

部分人都会选择“退居二线”，对待工作也是“退避三舍”，但处在这个年龄的罗太利却没有这么做。

农电工作由于其特殊性，在技能和知识上更多依靠的是“薪火相传”，罗太利虽然只是供电所配营业班班长，但却主动承担了新人的培训和培养。“都是从这个阶段过来的，如果有一个负责任的师傅带，成长会快很多。”罗太利说。他不但是这么说的，也是这么做的。《安规》培训上，他用30年的工作经历给大家讲解安全工作的重要性，身体力行地和大家一块背安规；技能训练中，他悉心勉励爬在赶上拉不动横担的新人员，手把手教大家如何紧线、制作电缆。“我是一个农民，是罗师傅一步一步把我带起来，逐步成长为一名技术人员，在他身上，我看到了一名老师傅的责任以及担当。”磨头供电所青年农电工王兴富感触的说。

技术过硬、工作扎实的罗太利不仅在“圈内”闻名，也逐渐被市公司同行所关注。2017年，市公司开展线损异常供电所综合治理，罗太利被抽调到中站区供电所、城郊供电所开展工作。针对两个供电所高损台区及线路，罗太利带领供电所农电工对计量装置进行逐个检查，仅利用3个月时间，就完成了检查任务，两个供电所线损全部达到规定要求。“罗师傅的技术真是没得说，以后有什么用电问题我随时给您打电话啊。”在罗太利返回本单位时，两个供电所许多农电工纷纷送行，并留下了他的电话号码。

爱拼才会赢，30年一晃而过，当年的“小罗”已成为大家口中的“罗班长”“罗师傅”，他用自己的自律、坚持和执着拼出了自己的一片天地，也为年轻一代电力人树立了学习的标杆和榜样。■

# 观音阁，留下来的烟火气

■ 四川南部红岩子电力有限责任公司 何 曾

盖碗茶泡起，龙门阵摆起，这就是老成都人典型的悠闲生活，成都人喜欢茶馆享受属于自己的慢时光。位于双流彭镇的观音阁老茶馆，依然保存着曾经的原貌，还是当初的时光足迹，在映照岁月的年轮。

对彭镇老茶馆，我久仰其大名，趁着元旦假期，坐上地铁，转乘公交，便来到了彭镇老街。观音阁茶馆就在老街中间，与旁边这些上了年纪的老屋一起，构成了彭镇历史悠久的老街。观音阁静静地踞于杨柳河畔，人民桥旁，如时光老人一般。据老人们说，这里原是观音寺，一场大火让彭镇化为灰烟，却独独观音寺完好无损，这是观音菩萨护佑的结果。民国初年，观音寺被用作茶铺，一直开到了今天。

茶馆门前，早已被早起喝茶的人们占据了，他们喝着盖碗茶，摆着龙门阵，谈笑风声，眉飞色舞，谈尽了世间大事小事，历史风云和日常繁琐都放进了这一杯杯盖碗中，在人们的一谈一笑间，文革的宣传标语写在屋檐下，那是历史真实的记录，仿佛在告诫着后人要警醒。


跨进茶馆，就看见茶馆地面高低不平、坑坑洼洼的千脚泥，百年来，观音阁里走进来的芸芸众生，他们脚下的泥土，日积月累成了观音阁的特色。在观音阁，你的脚下踩着的可能是大清王朝的王土，也许会是民国的

泥土……历史百年就在你的脚下，泥土见证了历史的风云变幻，也印证了得民心者得天下的真理。茶馆内，毛主席红太阳等文革宣传画和标语，为茶馆增添了历史，让人们找回了些记忆。

长长的老虎灶上摆满了水壶、水瓶、茶杯等用具，还是蜂窝煤的老灶台，一只花猫慵懒地躺在灶上，享受着属于自己的舒服时光。一只黄狗在茶馆里穿行，与人们游戏着，它早已和这些老茶客们熟悉，每天的游戏已成为它的乐趣节目，遇见陌生的茶客，它也会跑到面前，摇着尾巴，仿佛在招呼欢迎着茶客们。老板和伙计们正忙着烧水，上水，忙得不亦乐乎。屋内和屋外一样，早已坐满了茶客，茶客有当地的老顾客，也有和我一样慕名而来的人。坐在刻满了时间印记的青竹椅上，一杯杯盖碗历史痕迹鲜明，一个个茶客悠闲自得，品着盖碗茶，乐享着人生的乐趣。喝茶的老人说，早上五点一开门，茶客们便陆陆续续地来了，年复一年，日复一日，老人们已经习惯了观音阁喝茶，如果一天不来便感觉不自在，观音阁仿佛已经成为他们生活的一处，今生不可分割。他们或坐在茶座前谈论世间百态，或三人打起川牌、扑克，或沉思，或抽自己的叶子烟，或观看外来的茶客，在观音阁，他们总会找到自己的游戏节目，让生活丰富。他们

的人生就和彭镇一起变老，和观音阁一起等岁月静好。

随着彭镇老茶馆的名气大增，不少外地人和青年男女也来这里找到属于自己的节目。此时，一群小朋友们拿着画板正在茶馆里描绘着他们眼中的茶客，在这里，他们可以找到自己的绘画灵感；一对青年男女正在这里拍婚纱照，他们穿着中式服装，在这里，找到时光印迹，他们的婚姻如时光一般相爱着，和观音阁一起慢慢变老；摄影爱好者们在这里拍着茶客百态，拍着文革印迹，拍着老茶馆的一瓦一物，观音阁的一切在他们的镜头前满是烟火气；一对金钱板爱好者，在这里用金钱板传承着老成都的文化，他们的口中是地道的成都美食和成都风景，非物质文化遗产在这里传承已成为一种时尚；蓄着胡子的茶老板就在彭镇老人和外来茶客中穿梭，倒茶送水，这里也是他的乐土，他的工作或许也成为他快乐的源泉，他乐意这样生活着，工作着……

观音阁留下来的是历史，留下来的时光，更难得的是留下来的烟火气。在浮躁的社会，喧嚣的尘世里，观音阁里这样的悠闲自在，多让人羡慕。午后，阳光撒进了老茶馆，茶客们是那么的安详，老茶馆里满满的烟火气，让人喜欢与难舍，让生活多些烟火气，让时光与观音阁一起不老，多美好的愿望呀！

# 难忘儿时 老家“熬年年”

■ 国网冀北怀安县供电公司 田鑫



伴随着2019年新春的脚步，我又想起儿时老家“熬年年”的情景，浓浓的乡情油然而生。

要说这“熬年年”，又称守岁，这是最普遍的一种春节习俗。不过，在我的老家怀安县，这“熬年年”，有深层次的一种涵义，那就是不让灵魂被带到阴间，以求一年平安。这里面，还有一段传说呢。

传说在县境王家窑村，过去有个善人王美。此人一辈子行善，不吃荤，也未成家，义务为村里的庙宇上香，逢年过节还义务打更下夜。王美眼看九十岁呀，这年腊月廿八，他突然间黑怕起死来，担心活不过除夕。就在当天夜里，有仙人给他托梦，让他除夕夜不睡觉，晚上定更天，拿上一烧黑的木棍，沿村庄划一个大圆圈，唯独在村口留一出入口，让他午夜12点躲在一旁观看。

王美这样做了，到了午夜，只见村里人一个个从出入口向各家走去，都互不打招呼。但非常特别的是有的人在背后多了一道符咒，上面还写着日期“几月几日”。王美恍然大悟，原来这些是村里人的灵魂，都去阴间走了一趟又返回了。只是不明白“符咒”是何用意。

结果，就在新一年，凡是有“符咒”的人，都按照符咒上的日期先后

去世。王美便把这个秘密告诉了众人，除夕夜灵魂到阴间的消息就传开了，王美因为泄露天机也去世了。但人们熬年年的习俗就留下来，其目的就是睡不着，不让灵魂去阴间。

这个故事，打我小的时候，姥姥就给我经常讲起，儿时的我简直都能背诵下来。不过，姥姥还说，王善人见到的“灵魂”，村里有人也尝试过，有人还说也看到过“灵魂”，如此一来，让我对“熬年年”有了一种神秘之感，更黑怕除夕夜睡着了，灵魂被带到阴间。也是为了这个，小时候过春节，除夕那天下午就吃饱睡一下午觉，晚上精神抖擞，玩个通宵达旦。

其实，那时候没有电视机，看不上春晚，老家过除夕就是玩纸牌、骨牌、麻将。先说这“纸牌”，主要是扑克牌，玩的方式也简单，称之为“别棍”，每人7张牌，讲究颜色一致，红对红，黑对黑，就是红色的红桃牌、方块牌可以搭配；黑色的黑桃牌和黑梅花牌可以搭配，要数字相连，三个数为一组，如：五六七或八九十，然后有一个“A”，也就是“一”，它就是“棍”，如果有大小王，也可以当“棍”。玩的时候，第一个抓牌的人为七张牌，他先打牌，把手里无用的牌打出来，第二个人如

果需要，就拿起来和自己手里的牌搭配好，再把自己手里的牌打出来，依次进行……直到有人“和”了牌为止。每一次玩下来，输赢一分钱，但热闹非凡。

还有就是骨牌，用竹子做成的，我家的骨牌是用一副竹板改制成的。本来这竹板是我玩的工具，谁知让父亲制成了骨牌，我哭了好几天，直到父亲答应给买一身新衣服才罢休。而对于骨牌，只对其中的一块牌感兴趣，那就是“猫腰”，“猫腰”只有两个点，是骨牌里最小的，玩骨牌最后输赢“比点”大小时，是最小的，小则赢。还有麻将，我是不爱的。

正因为如此，除夕夜我总是缠着大人玩纸牌，“别棍”直到深夜，输赢不论，最后我一耍赖，输了的钱要回来不说，还能多要几毛钱，太兴奋了。直到这时，头有些困了，就躺下睡着了。什么“灵魂”去阴间，早就忘得一干二净。实际上，大人们也困倦了，过了午夜，据说，灵魂就不走了，也就躺下了，再到天明生旺火，响鞭炮……

这就是老家的“熬年年”，不仅仅是玩个痛快，其实也不管有无灵魂去阴间之说。过得是年，图得就是欢乐，为得是喜庆，这里面，有一种文化的传承，这才是最值得品味的年味。■

# 其乐融融过大年

■ 国网江西莲花县供电分公司 朱艳红

中国人过除夕有个传统，不管你平时身在何处，总是在这天要赶回家和家人一起吃年夜饭。以前，在家做姑娘的时候，因为一家人同住一地，父母、姊妹随时都可见面，不觉得过年会有什么特别的期待。直到我出嫁了，而且是嫁给了一个家在外地的丈夫，才理解他每年回家过年时那种归心似箭的心情。

爱人家里有6个姊妹，我们刚结婚时，婆婆还健在，但平时只有公公、婆婆和一个妹妹在家，我们和他哥哥一家在外工作，其他的姊妹都在外打工。虽然节假日我们也会回家，但也只能见到离家近的哥哥一家，要想见到全家人，只有等到过年的时候。

记得我头一年去爱人家过年，大年三十那天，家里16口人全都到齐了。一大早刚吃完早饭，大家就忙活开了，不用吩咐，大家自动地加入到除夕活动当中。公公抓上一只最肥的鸡，先在厅堂上席拜上三拜，然后又在大门口拜上三拜，再将其宰杀；哥哥、嫂子和弟媳在厨房里做菜；爱人和我带着侄女、侄子们一起贴对联、收拾屋子。不一会儿，厨房里传来阵阵香味，哥哥不时地从厨房里端出一盆盆香气扑鼻的菜肴。10点多，菜肴准备好了，贴对联的也完成了任务，这时公公也准备好了一竹篮上坟用的



东西，里面有鸡、酒、鞭炮、香、纸钱、冥币等。

公公提上竹篮，家里除婆婆外，其他的都默默地跟在公公后面，一起去上坟。出家门几百米，再过一条马路，我第一次见到爱人家的祖坟，它们分两排静静地座落在一坳坳旱地当中。听说为这些坟地，解放前爱人的爷爷还与人打了一场官司，虽然最后官司赢了，但因此家里的生意荒废了，生活也捉襟见肘、一落千丈。只见公公虔诚地依次在墓前摆上鸡，斟上酒，然后点香，烧纸钱，浇酒，放鞭炮，跪拜，接着是儿子、儿媳、孙子、孙女们一个个肃穆地在祖坟前跪拜。

回家后，哥哥和嫂子他们又进厨房忙活开了。时间已过了中午12点，我心里直纳闷，怎么午饭还没点动静？问爱人，他说，还要过会儿，年夜饭才开始做呢。原来，当地人有“吃碟子”的习惯，哥哥他们上午做

的是客人拜年喝酒时吃碟子的菜。他们的习俗是年夜饭要在下午三四点才开始，晚上八九点再吃宵夜。

直到下午3点钟，嫂子才准备开桌，厅堂里，摆上一个超大圆桌，旁边再摆上一个小圆桌。嫂子告诉我，现在家里人多，一桌坐不下，得摆上两桌，大人们开一桌，小孩子们开一桌。一切准备妥当后，年夜饭正式开始了，一家子人团团围坐在两张桌子旁，热闹非凡，会喝酒的，首先给公公敬上一杯，送上诸如健康、长寿之类的祝福语。最后是公公与大家一起干杯，平日里寡言少语的公公那天显得格外激动，作为家长的他发表新年贺词：“希望来年，工作的认真工作，打工的多挣钱，上学的学习进步。”

大年三十，全家人一起团聚，其乐融融地吃顿年夜饭，享受那份浓浓的亲情，是忙碌了一年的人们的期盼，更是在外的游子们的期盼。N



北国的春日总是姗姗来迟，到了4月，却也莺飞草长，花红柳绿，在故乡，红得却只是桃花。一夜春风，阳光灿烂无比，天气突然暖和得有些异常，昨日还是雨雪飘飘，乍暖还寒，可是今天，在这样暖洋洋的午后，草儿绿了，柳芽儿闪着银光，桃花儿也笑开了脸，就让人怀疑，那北国的春天，雨雪沙尘似乎是很遥远的事了。连日来阴冷的天气浸心入骨，今日阳光明媚，一扫沉闷的心情，走出门去，如同释放。漫山遍野的桃花，一坡坡，一片片，如片片红云，处处飞散，天空是粉红色，大地是粉红色，连空气中也流淌着粉红色的桃花的味道。

4月的桃花，一样的粉艳灼人，一样的暗香浮动，古老的《诗经》里，桃花是一个风姿卓越的女子，她身着盛装，在阳光明媚的春日，以绝美的姿态出现在人们面前：“桃之夭夭，灼灼其华，之子与归，宜其室家。”走过了一个又一个的春日，绽放千年，年年岁岁。桃花是属于春天的，一阵风过，桃花乱落化红雨。崔户惋叹“人面不知何出去，桃花依旧笑春风”。而春日迟迟的沈园，却只见“桃花落，闲池阁”，有情人相遇是

偶然，分离是必然，如同花开花落，是最自然不过的事了。可是桃花辜负了的岂止是这迟迟的春日，对于黛玉来说，却是愁绪满怀，落花人独立。她多愁善感的美丽忧伤，已非满树的桃花能担得起，只有随这个千古葬花独一人的绝色女子的香囊掩尽风流。只见她卷着袖、荷着锄，走在大观园的幽幽曲径，看桃花儿飘落，滴几行相思血泪，吟一首葬花词，便是全部的人生了。你不看“花谢花飞飞漫天”可是“红消香断有谁怜”？饮酒、斗茶、踏雪、赏花、吟诗作词，这样的日子，只不过滴滴相思血泪、在纱窗风雨黄昏后辗转反侧，将忘不了的新愁旧愁同她思念的泪珠儿流淌千年。

唐时风、商时雨，花谢花开，春去春又回。“年年岁岁花相似、岁岁年年人不同”这艳红的桃红依旧载不动她千古风流的浪漫情怀和许多愁，只好随花儿飘落在雨后的红楼里，一个个美丽多情的女子，玉阶空转，看桃花一瓣瓣飘零后，也只是惘然落泪，香囊葬花，悠悠春怨，千种风情，到头来，红消香断，只落得“花落人亡两不知”。

数年前，在安宁的十里桃源，也

是春暖花开的4月，在人潮如织的行人中，青春年少的我去赶一季“桃花会”。漫山遍野一片片粉艳的桃花望不到边，大地是粉红色、天空是粉红色，心情也是粉红色，以为青春也象这粉嫩的桃花灼艳迷人，没有仔细看一看桃花下含笑伫立的那一个人，转身之后，桃花乱落如红雨，没有人听懂那落了一地的不是花瓣，是凋零的心，风中隐隐传来一句“有花堪折直须折，莫待无花空折枝”而年少的我竟未曾用心的听，转身之后，落了一地的是如雨的桃花，还有我们年轻的爱……稍纵即逝的美丽从不肯为谁停留。错过了，就永远错过了，就像这艳红的桃花，只有一季的美丽，当我读懂这一切，已是十多年后，才在一季又一季花开花谢之后，想起年少时错过的那一个春天，那一个花开的季节和花树下轻易错过的那一个人……

北国的春天，总是姗姗来迟，到了4月，却也花红柳绿，红的，却只是桃花，风吹过，落英缤纷，而天涯咫尺，人成各，今非昨。千年的桃花，在今日飘落，看落花流水春去也，天上人间，已无人葬花，任桃花零落化红雨……■

## 在《乌镇时间》里

■ 国网浙江桐乡市供电公司 李学广

《乌镇时间》是浙江桐乡市供电有限公司企业文化建设的一项重要成果，是桐乡电力发展的实录与职工生活的真实写照。

中国电力作家协会副主席陈富强为书作了序《乌镇的世界时间》。

《乌镇时间》第一篇是《云上的光芒》。这里说的“云”，自然不是天空的那种云彩，而是指“云技术”。这是一篇为世界互联网大会乌镇峰会保电纪实的文章。作者将整个保电过程写得紧张而又生动，像“云上的光芒”一样令人眼花缭乱。

世界互联网大会将乌镇作为永久性的会址，定有根本性的、不可动摇的原因。为什么对乌镇如此钟情呢？看完这本书，我才知道“就应该设在这里”了——是这里的人们用智慧与能力赢得了青睐。

《乌镇时间》中，几乎每一篇都写到了2014年首届世界互联网大会的保电工作。对供电企业来说，保电是一项经常性的工作。在桐乡，保电工作承担着“中国网络强国梦之重任”和“为世界服务”的重任。电力保障到底怎么保？遇到突发用电故障，如何确保现场值守人员快速有效处置？难度挺大，但供电人做到了。

服务是经济学上的概念，也是伦理道德的范畴。在桐乡，供电人对保

电工作意义的认识，已经超越了“事关公司安全”的层面，而上升到“国家安全”与地区安全的高度上来，进入“我要服务”的新境界。

吴越文化具有深刻内涵与独特的精神特质，造就了这里的人开放的胸怀，也成就了他们敢为人先、善于创造的品质。《敢为人先砥砺前行》从1922年桐乡有电开始写起，记叙了桐乡一代代供电人艰苦卓绝的奋斗历程。桐乡1975年就研制出地理线故障探测器，创造了一个全国性的品牌。1989年10月，桐乡建成全国第一个大电网供电的农村初级电气化县。2008年，桐乡在全国率先实现村村电气化。

《乌镇时间》从序到最后一首长诗，字里行间全是对家乡的热爱、对电力事业的热爱、对生活的热爱。

《凤凰引》的开头就写道：上有天堂，下有苏杭，苏杭中间是桐乡。梧桐树，与桐乡暗合起来，凤凰引，就是引凤凰的梧桐，而电力工业就是那梧桐。

《我只是一只喜鹊》构思奇妙，借用一只喜鹊赞美这里：“如今，我和那个她依然生活在这块土地上，与我的儿孙们生活在一起，因为这里是出了名的鱼米之乡，因为这里是我祖祖辈辈成长的地方。这儿物产丰沃、

食物充足，更有着那些渐渐相处友善的蓝帽子们，有着慢慢和谐起来的生态环境。”《桐电人·长歌行》中满怀激情地写道：一曲桐电人的长歌行，歌声从乌镇东西栅，从梧桐街道，从石门虎啸，从桐乡的四面八方娓娓传来；歌声在桐乡电力20世纪60年代的初创中，在“文革”的停滞坎坷中，在80年代的开拓进取中，在90年代和新世纪的飞跃发展中婉转飘荡。

这本书里的每个人物、每个具体的事件、每个细节，都给人留下了深刻印象。作者们有深厚的写作功底与经验。《云上的光芒》文笔劲道，《德欢轶事》将人物写得活灵活现，《桐电人·长歌行》将“少壮不努力，老大徒伤悲”的人生哲理寄寓于鲜明形象中，鼓励人们趁少壮年华有所作为。

书名也很有味道。时间，这个基本物理量就是物质的运动和能量的传递。生命的本质就是一段时间，使用时间的方式就是我们塑造自己的方式。乌镇时间就是乌镇的过去、现在与未来。引人注目的是，乌镇时间还是向世界各地扩展的，一直扩展到了遥远的地方——这是飞跃性的扩展。

乌镇是一个在未来有无限可能的小镇。因为这个小镇里，有一群对未来越来越有着无限追求的人们。■

# “2019智能用电服务乡村振兴战略” 论文征集启示

智能用电是服务乡村振兴战略的重要组成部分，是影响供电优质服务水平的关键环节。为进一步宣传智能电网建设成果，加强各单位之间的优质服务和新技术交流，扩大电网改造升级工作宣传力度，积极推广服务乡村振兴战略的优秀案例、典型方案及应用产品，全面反映智能用电发展所取得的技术进步和成果，提升智能用电科技进步和装备技术水平，积极促进电网智能化可持续发展，中国电机工程学会农村电气化专委会、华北电力大学电气与电子工程学院决定共同开展“2019智能用电服务乡村振兴战略”论文征集活动。

## 征文对象及内容

面向全国电力企业、科研设计院所、高等院校、设备厂商及有关单位广泛征集。

征集内容涵盖但不限于以下几方面：电网建设夯实电力保障；电网自动化系统建设及应用；智能化电网助力乡村振兴；服务乡村振兴提高客户电力获得感；服务乡村振兴，努力实现城乡电力均等化；智能用电乡村振兴综合服务平台解决方案；精准扶贫电力在行动的案例等。

## 征文要求

文章要求论点清晰准确、数据精准可靠。内容具有创新性、实用性、典型性和针对性。文章配图清晰、图表准确明了。

以企业的名义统一投稿，稿件请勿一稿多投，勿将已经发表过的作品进行投递，请自留稿底。文章名和邮件标题统一格式“2019智能用电服务乡村振兴战略”+作者单位简称+作者姓名+文章题目”，文章以附件形式发送至：[chinarein@163.com](mailto:chinarein@163.com)，并提供作者联系方式（联系人、联系电话、通信地址、邮编、邮箱）。

## 征文时间

论文征集时间：2019年1月9日—8月10日。

## 评审及奖项设置

征文评审时间：2019年8月10日—9月1日。

评审专家包括，电力行业专家、《农电管理》《农村电气化》编委会委员及华北电力大学电气与电子工程学院教师。

奖项设置：特等奖：2名（暂定）；一等奖：10名（暂定）；二等奖：20名（暂定）；三等奖：20名（暂定）；优秀奖若干名。

拟定于2019年9月中旬举办“2019年智能用电服务乡村振兴战略”经验交流会，举办优秀案例、成果、应用产品展示及宣传推广。

## 联络方式

联系人：李阳，黄浩。电话：010-63203701，010-63203707。传真：010-63203701，Email: [chinarein@163.com](mailto:chinarein@163.com)。

# 书 讯



## 《中国电机工程学会专业发展报告(2017-2018)》

本报告包括水电设备、电力行业环境保护、水电建设、超导与新材料应用技术、智能配电网及其管理、电工数学、电力系统、分布式发电及智能配电等专业的8个专业发展报告，报告总结相关专业技术进展，对比不足与差距，提出专业技术发展方向和创新发展的战略与建议。



## 《中国电机工程学会专题技术报告(2018)》

本报告涉及汽轮发电机组弹簧隔振基础设计技术研究、核发电机组蒸汽发生器沉积物及其管理研究、配电网触电保护技术、新能源功率预测技术、面向智能电网的无线通信接入技术研究、柔性交流输电技术(FACTS)电网应用、园区能源互联网保护控制核心技术等7项行业普遍关注的热点焦点问题，针对性强，分析透彻，对相关技术问题提出研究建议和应对措施。



订书二维码

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。



## 2019年《农村电气化》《农电管理》订阅单

以下填表内容为发书凭据，请用楷书认真填写，并将此订阅单传真至010-63123087（系统电话926523087）或发E-mail至1401907901@qq.com，以保证正常发书。

**订阅热线：010-63123085**

订阅数量	农村电气化	年单价	144.00元	汇款总额	征订单位盖章
	(册)	合 计			
	农电管理	年单价	120.00元		
	(册)	合 计			
收书单位			邮 编		
具体地址					
收书人			联系电话		
如需发票， 请选择发票种类	<input type="checkbox"/> 增值税专用发票 <input type="checkbox"/> 增值税普通发票		发票收件人		
如需增值税 <b>专用发票</b> ，请提供贵单位以下各项信息（务必完整）。 <b>普通发票</b> ，只填写单位名称和税号。					
单位名称			税号		
开户行			地址		
账号			电话		

银行汇款	工商银行账号	0200 0414 0920 1503 351				
	工行开户行	工行北京会城门支行				
	收款户名	北京国宇出版有限公司				
邮局商务汇款	收款商户号	111340222	地址	北京西城南蜂窝路5号607	邮编	100055
注意事项		注明汇款人姓名及电话				

订阅热线：010-63123085/6，926523085/6（系统）；传真：010-63123087，926523087（系统）

订阅单获取方式：两刊2017年第9期至2018年第3期正文最后一页；通过订阅热线索取；网址：<http://www.chinarein.com>

外网邮箱：1401907901@qq.com 内网邮箱：genglihong@bj.sgcc.com.cn 地址：北京市西城区南蜂窝路5号；邮政编码：100055