



# 电话线上有群“可爱的人”

## ——国网焦作供电公司服务指挥班特写

本报通讯员 赵思思 荣佳

“您好，这里是服务指挥班，塔南路石油院附近没电，故障工单已派您手机APP，请接收并及时处理。”12月19日，国网焦作供电公司服务指挥班工作人员在派发国网故障工单。

焦作供电公司服务指挥班共有员工28名，女性占比100%。这支娘子军全年无休，主要负责故障研判与抢修指挥、95598工单接单、网络服务电话受理、互联网+、业扩全流程监控、重要服务事项报备等供电服务指挥业务，班组实行7×24小时全天候服务管控和服务响应。今年以来，服务指挥班共接收、派发、回访、归档国网工单11500余件，重要服务事项600余件，“互联网+”业扩工单15600余件，业扩回访工单27300余件，未发生一件停电信息发布差错，实现了人员服务态度零投诉。

### 闻“铃”而动 架起服务桥梁

“喂，您好，这里是焦作供电公司，请问有什么可以帮助您？”“您不要着急，我们的工作已经在路上了。”电话铃声、小小的鼠标、哒哒的键盘声，在工作人员与客户之间架起了连心桥，看似简单的工作，要想让每一位电力客户都满意，可不是一件简单的事情。



### 全力以赴 迎峰度冬

### 沁阳市供电公司 专项排查 迎峰度冬

本报讯(通讯员刘思光)“巡检过程中一定要认真仔细，不能放过每一个部位，发现问题及时上报处理，确保隐患排查彻底到位，特巡消缺不留死角。”12月28日，国网沁阳市供电公司安排工作人员对110千伏沁阳变电站的供电设备进行巡视检查，以便及时掌握设备运行状态，消除安全隐患，保证设备零缺陷运行。这是该公司开展迎峰度冬专项排查行动的一个缩影。

入冬以来，随着气温逐渐降低，用电负荷逐渐攀升。为保证电网在冬季大负荷下安全稳定运行，该公司制订迎峰度冬电力保障方案，通过采取多项有效措施，从电网管理、隐患排查、应急准备和优质服务等方面入手，确保电网安全稳定运行和电力可靠供应，全力保障地方经济发展和民生用电需求。

加强巡视，排查设备隐患。成立线路、设备特巡小组，按照属地划分原则，组织检修、输电、配电和供电所等工作人员分片对供电设备和高压输电线路、站所开展特巡，特别增加对变电站的特巡和夜巡次数，加强输电和配电线路及设备的巡视检查、红外测温等工作。对发现的安全隐患及时处理。编制预案，提升应急能力。编制设备突发事故应急处理预案，建立应急处理机制，及时发布恶劣天气风险预警信息，组织开展雨雪冰冻等灾害天气专项应急演练，切实提高快速反应能力。优化服务，确保客户满意。组织共产党员服务队深入企业、学校、社区、乡村、居民家中，宣传冬季安全用电知识，帮助排查、处理用电线路和设备隐患，对存在线路或设备缺陷的客户下达限期整改通知书，并跟踪客户的整改情况，真正将事故消灭在萌芽状态，进一步优化供电环境，不断提升广大客户的满意度、获得感。

同时，针对冬季用电特点，该公司科学开展负荷预测工作，合理安排电网运行方式，加强重要断面、重载设备、重要区域运行监控，强化设备隐患排查治理和检修预试，及时消除设备隐患，切实提高设备健康水平和供电可靠能力。下一步，该公司将把“保安全、保供电、保稳定”作为当前的中心工作抓实抓细抓到位，坚守电网安全稳定局面，全力以赴做好冬季保供工作，切实为广大客户提供可靠的供电保障和优质的供电服务，用心用情让广大群众温暖过冬。

我家电费余额不足，家里就我一个人，腿脚也不方便，我能不能给你转100块钱，麻烦你帮我交一下电费。”7月13日，一位客户打电话说道。值班员秦昱萱连忙说：“我可以教您下载‘网上国网’APP，注册绑定家里的客户户号，就可以直接交电费了，还可以随时查询家里的用电情况。”秦昱萱通过电话引导，这位客户顺利地下载安装了“网上国网”APP。交费成功后，这位客户高兴地说：“不用出门就可以上网交电费，真是太方便了。”

在这里，有此起彼伏的电话铃声和工单到达声，有彬彬有礼的问候、有温文尔雅的笑容、有规范真诚的解答，还有高效快捷的受理，不管客户是疑惑、是求助、是烦恼、是焦急，还是愤怒，都会在这里得以释疑、帮助和化解。

自服务指挥班成立以来，10个年头3650多个日夜，用电问题、电价电费、电表计量、各类办电业务申请……线上办理业务种类繁多，资料审核复杂，大多需要和客户沟通了解情况，有的客户还会回电咨询问题，但按照线上业务预受理审核规范，抢修类工单需要在2分钟内审核完成并派发至下一环节，而非抢修类工单需要在5分钟内审核完成并派发至下一环节。因此，她们总是不停地忙碌着，在工作中始终坚持“指挥畅通、操作有序、协同高效”的服务宗旨，“细心、恒心、用心、贴心、耐心”的工作方针，把客户的事当成自己的事，认真对待每一个客户诉求，



上班前会。  
填报工单。  
实时监测。

赵思思 摄

用心管控每一个国网工单环节。

### 班组亲情 彰显巾帼本色

12月10日晚上，焦作地区下起了大雪，供电服务指挥平台



上的国网工单数量激增，网格服务电话也接踵而来。面对严峻的天气形势及激增的客户诉求，一直留下加班的班长崔锦玲立即启动应急预案，安排各班人员加入值班队伍中，繁忙中连水都顾不上喝，饭也来不及吃，带领班组

成员坚守在工作岗位上，确保及时响应、快速解决客户的紧急诉求，为抢修部门减轻工作压力。在崔锦玲的带领下，大家在服务指挥班感到家的温暖，有了心事都喜欢找她倾诉，关系处得像亲姐妹一般，在这里大家都有一种幸福感和归属感。渐渐地，班组形成了自己独特的服务理念——“亲情服务法”。“亲情服务法”除了执行规范化的服务标准外，还要提供优质的供电服务，不仅是星级服务，更是“心”级服务。

荣誉是对过去成绩的肯定，更是对未来发展的鼓励，是鞭策她们继续前进的动力。服务指挥班作为一个朝气蓬勃、团结奋进的团队，将以更精湛的业务技能和更敬业的爱岗精神，用满腔的热情、真诚的服务做好优质服务工作，用心打造一流班组。

作为一个年轻的班组，服务

指挥班积极探索班组建设的新方法、新途径，使班组建设扎实推进。崔锦玲凭借高度的责任心和管理能力，使班组在指标管控和管理创新方面有较大提升，业务处理及时率、业务处理按时完成率、停电信息报送及时率等指标始终居于全省前列，对外优质服务方面连续九年实现“零投诉”，并先后荣获“全国巾帼文明岗”“省级青年文明号”“省五一巾帼标兵岗”“焦作供电公司先进班组”等殊荣。

优质服务打造电力品牌

### 孟州市供电公司

## 服务供暖企业 保障群众温暖过冬

本报讯(通讯员平容荣)12月27日，国家电网河南电力(孟州营销) 焦裕禄共产党员服务队队员走进孟州中裕燃气公司，检查设备运行状况，排查安全隐患，保障孟州市供暖用户温暖过冬。

为确保寒潮及迎峰度冬期间电网稳定运行，国网孟州市供电公司提前制订迎峰度冬保供电方案和应急预案，成立迎峰度冬领导小组，科学安排电网运行方式，做好负荷预测和用电需求侧分析工作，加强重要客户、敏感客户等用电安全隐患排查治理，提升95598应急服务能力，全力保障城乡居民生活、重要客户、重要场所供电。

### 修武县供电公司

## 多举措护航节日用电

本报讯(通讯员徐志远)12月29日，国网修武县供电公司云台中心供电所工作人员走进云台山岸上小镇民宿区，检查用电安全，消除用电隐患，保障元旦期间景区民宿用电安全可靠。

元旦前夕，该公司制订了详细的节日保供电方案，严格落实各项保电措施，各部门员工坚守岗位，尽职尽责履行电力保供使命，保障广大客户节日期间安全平稳用电。

一是强化景区用电保障。安排云台中心供电所对管辖的10千伏线路、专变台区、分线箱、开关柜、电缆接头等开展重点巡视检查，并在用电高峰时段对线路

进行红外测温，及时消除设备缺陷，同时做好运行应急抢修各项准备工作，确保景区用电安全无虞。二是强化设备运维管理。开展设备特巡特护，提前对辖区的变电站、高压线路、配电变压器、低压线路及下户线等进行排查，全面梳理安全隐患及供电薄弱环节，详细记录设备运行状况。加强调控运行及负荷监控，精确开展电网分析和负荷预测，合理安排电网运行方式，确保设备安全稳定运行。三是强化优质服务。开展“网格化”入户走访活动，帮助客户检查用电、取费设备，整改室内老旧线路，宣传安全、节约用电知识，增强群众

的安全防范意识；加大“网上国网”APP推广力度，及时发送用电提醒，让群众享受周到细致的电力服务。

元旦期间，该公司密切关注电网设备运行和负荷变化情况，加大变电站和线路的巡视力度，做好应急处置准备工作，以高度的责任感确保电网安全可控、能控、在控，确保广大群众度过一个亮堂堂、温暖祥和的元旦佳节。

的节日保供，电力在行动

的节日保供，电力在行动

### 消息树

### 温县供电公司 乡村振兴工作获赞誉

本报讯(通讯员乔明辉、崔永强)12月25日，国网温县供电公司收到来自温县乡村振兴事务中心发来的感谢信，对该公司能站位大局，在助力乡村振兴重点工作中，落实责任，勇于担当，真抓实干，攻坚克难，高标准完成各项工作任务表示感谢。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键之年。为此，该公司认真贯彻落实市委、市政府和县委、县政府关于乡村振兴的决策部署，主动发挥电力企业先行官、排头兵和连心桥的作用，有力推动县域乡村振兴工作高质量发展。

好电助农增收致富。该公司以满足乡村、农户发展种养业、加工业等特色产业的用电需求为抓手，投资7643.6万元，着力消除用电难题，推动村民由“用上电”向“用好电”转变，助力群众稳得住、能致富。作为农业大县，该公司坚决扛稳粮食安全，扎实做好“三农”服务工作，对全县3041个农排台区(纯农排台区1562个)、13820眼机井开展全方位、无死角排查，确保农业灌溉出水良好、客户用电无忧。

优化政策惠民利企。该公司严格按照监测、预警、报

告、服务“四到位”要求，依托信息管理系统，加强零电量扶贫电站走访排查，做到及时函告、解决问题，确保扶贫电站电量全额消纳、购电费月结月清、新能源补贴及时支付，今年前10个月共计转付补贴79.83万元。围绕低保户五保户，强化政企协同，做好跟踪服务，落实兜底保障政策，确保电费返还及时到账，全年共计减免电费32.3万元。以提升服务质效为目标，严格执行分时电价政策，帮助企业纾困解难，多措并举助力企业稳生产、强信心，执行分时电价企业实施阶段性用电优惠，合计退费101.43万元。

产业兴农精准帮扶。该公司扎实开展生态惠农行动，对帮扶村赵堡镇西新庄村捐赠10万元，用于光伏电站建设，阳光收益助力村集体经济持续发展，安装的24.14千瓦光伏发电设备于12月初并网发电，预计每年为村集体增收1.52万元。

乡村振兴，电力先行。下一步，该公司将继续践行“人民电业为人民”的企业宗旨，充分发挥电力行业优势，扎实开展全方位、无死角排查，确保农业灌溉出水良好、客户用电无忧。

武陟县供电公司 夜巡消缺保供电

本报讯(通讯员王向阳、李杰、史璠)12月26日19时，国网武陟县供电公司通过不停电作业方式，快速消除1处设备发热隐患，避免了一次因设备故障导致的停电事件。而这也是该公司扎实开展“办实事、解民忧”专项行动的一个缩影。

开展“办实事、解民忧”专项行动，是该公司扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，以党员示范先行，引领带动全体员工当好“电小二”，全面提升供电质量和服务水平、降低故障停电率，不断提升客户的用电获得感和满意度。

前牛村是当地有名的铸造业加工村，村里铸造加工以电加热为主，由武陟县供电公司10千伏四环右线供电。为落实“办实事、解民忧”专项行动

要求，做好设备巡视维护工作，避免设备突发故障影响客户正常用电。当天凌晨，该公司谢旗营供电所组织人员对四右线进行全面巡视测温，通过夜巡及时发现设备发热发红、轻微冒火等白天不易发现的缺陷隐患。

在巡视到线路1号杆时，发现电杆顶部有微弱的红光，巡视人员赶紧用红外测温枪进行测温，发现电缆头连接处温度高达180摄氏度，严重危及设备安全运行。

发现隐患后，该公司通过对变电站、线路开关参数进行调整，将四右线所有负荷转至10千伏前高线供电，确保抢修期间客户用电不受影响。17时，该公司又通过不停电作业方式，对四右线故障电缆头进行抢修，于19时完成抢修并恢复四右线供电。

### 博爱县供电公司 保障年货加工小作坊可靠用电

本报讯(通讯员崔红玲)12月26日，博爱县冯昌街道大刘糕点加工小作坊，几名工人各司其职，操控着电动加工设备加工小作坊订单骤增，各种加工设备经常连轴运转，用电隐患随之增多。

为保障年货加工小作坊可靠用电，国网博爱县供电公司在对供电线路及设备进行跟踪维护的基础上，以供电所为单位组织9支“电保姆”服务队，采取“包片服务”的形式，对辖区年货加工小作坊进

行走访。服务队一方面现场了解片区小作坊的用电诉求，对临时用电提供专人负责的一站式“服务”；另一方面，对小作坊的用电设备、线路、漏电保护器等进行全面排查，及时通过维修松动开关插座、更换老化导线、整理地爬线等方式排除各类运行隐患，确保其健康运转。

另外，该公司“电保姆”服务队还根据小作坊缺乏用电技术人员这一现状，通过“案例式”宣讲，引导作坊主及工人安全用电，并结合小作坊用电实际，对加工过程中的安全用电注意事项进行“划重点”式叮嘱。



焦作供电公司 微信公众号

