



兩會2012

爭當「電保姆」

從細節看湖南省電力公司「為民服務創先爭優」的日子裡

的

從細節看湖南省電力公司「為民服務創先爭優」的日子裡

湖南省電力設施發展迅速，硬件提升的同時提高服務質量。

本版策劃 陳齊鳴 唐學偉
 文 湯笛聲 楊斌
 圖 湖南省電力公司提供

◀湖南省電力工人奮戰在搶修現場
 ▼電力工人在裝配設備

2012年1月22日除夕之夜，正是家家團聚，歡度佳節的時候，人們都在火爐邊吃團圓飯。20時10分，益陽赫山歐江岔供電所值班電話卻驟然響起，「歐江岔供電所嗎？牌口鄉紅光村突然停電了，大過年的不能沒有電啊，能不能過來檢查一下，早點恢復送電？」電話中傳來了用戶焦急的求助聲，值班員迅速調派離故障地點最近的運行員趕往現場查勘，發現是因為負荷猛增導致配變被燒壞。20時20分再次傳來險情，牌口鄉紅光村配變因負荷過重被燒壞。21時50分，筆架山供電所轄區內的徐家壩何家灣台區也出現了同樣的故障。為了盡快恢復供電，益陽赫山電力局臨時開闢一條綠色通道，簡化處理程序，以最快的速度調集變壓器。與此同時，搶修隊員同物資、車輛等第一時間在搶修現場集結，穩中求快展開工作。登桿、驗電、掛接地線、拆除舊變壓器、起吊……各項工作有條不紊。室外溫度早已降到零攝氏度以下，大街上行人稀少，多少家庭已經舉起團圓的酒杯，而在刺骨的寒風中，搶修隊員卻在搶時間、抓進度、保安全，忙得熱火朝天。時間一分分地過去，隨著搶修隊員們的奮力搶修，在新年鐘聲快要響起的時候，新設配變相繼恢復送電。

這是湖南省電力公司自2011年8月開展「為民服務創先爭優」活動以來的一個縮影。

作為國民經濟基礎產業和公益企業，省電力公司始終以服務於黨和國家的全局，服務於發電企業，服務於電力客戶，服務於社會發展為宗旨，提出：優質服務是企業生存與發展的生命線，也是建設和諧社會的重要內容。

圍繞「四個服務」宗旨，省電力公司嚴抓嚴管，在隊伍建設、服務設施等「軟硬件」建設上下硬功夫，認真履行社會責任；落實「三公調度」；不斷完善規範服務標準、程序、行為。用電報裝業務「一個窗口對外」，一條龍服務，落實供電服務「十項承諾」，並設立獎勵基金，鼓勵客戶提出合理化意見、批評、建議，並積極改進……

2011年8月下旬，湖南省電力公司向全省廣大人民群眾和服務對象進行公開承諾：「提供網絡在線服務，公司對外網站上公開辦理用電業務各項流程，及時發布停電信息；2011年完成為民辦實事2000個行政村的農配網改造，建成2個電氣化縣、25個電氣化鄉、534個電氣化村；提供多種電費繳納方式；積極開展「五進社區」活動，2011年增加600個社區供電服務點，向社區居民提供現場服務……」，「為民服務創先爭優」活動由此全面展開……

着眼於客戶需求，突出問題迎刃而解

着眼於廣大客戶的需求，幫助他們解決突出問題，是湖南省電力公司「為民創先爭優」的一個重點。該公司主動為大客戶提供能效服務，開展能效診斷，幫助節能降耗。推行「一站式」、「契約式」服務，提供個性化、差異化服務。開展科學安全用電宣傳，為近120萬群眾播放《農村安全用電啟示錄-光明、安全、和諧》短劇。對行動不便的群眾提供上門服務。加強「三公」調度，深化發電側優質服務。加強臨時停電、故障停電情況研究，合理減少客戶停電時間。推行標準化搶修作業，提升安全保障、縮短搶修時間。加快實施新建住宅小區供電「專變改公變」台區改造，解決供電設置維護不足和繳費不便等問題。在2011年計劃投資53億元，改造升級湖南農網，努力實現鄉、村、戶通電率達到100%，村網改造率達到100%，基本消除用戶端低電壓問題。

盤塘鎮是桃源縣的烤煙大鎮，共有4個

烤煙基地、烤煙種植戶1400餘戶，烤煙種植面積有5000餘畝，佔全縣總種植面積的四分之一。為保證烤煙生產用電，盤塘供電所在優化配電網結構的同時，不斷拓寬服務渠道，提高服務水平。

紅岩山村村民劉金思種烤煙多年，他感慨地說，以前，村裡只有4台變壓器，趕上烤煙，用電量一下子上去，時常停電，電壓不穩也讓他們提心吊膽。近幾年供電所實施電網改造，去年一下子就給新增了兩台變壓器。當地政府立即幫村裡修了有80個烤棚的烤煙基地。劉金思今年就增加了近40畝的種植面積，「電力有保障，烤出來的煙葉上了等級，今年的收入肯定不低於10萬！」

為了保證全鎮烤煙生產用電，盤塘供電所簡化農戶用電申請手續，現場辦理用電業務，並明確了4個烤煙基地的責任人，在前後近3個月的烘烤期裡，堅持輪流值班，堅持早晚巡視檢查，風雨無阻。

着眼於便民利民，服務品質日漸提升

該公司通過傾聽客戶意見建議，圍繞電力服務內容、標準、程序、時限等作出公開承諾。在各營業窗口設立便利服務平台，公開工作流程和辦事要件。加強對窗口服務人員服務規範培訓，做到接待諮詢熱心、回答問題耐心、解決問題誠心、辦理業務精心。以建設「文明供用電示範社區」為載體，推廣低壓集抄技術應用，推行短信服務和無現金繳費，解決供電信息告知和客戶繳費難等問題。開展「排憂解難服務月」活動，開闢綠色通道，實行前置服務。規範95598供電服務熱線，確保電話接入過程用語規範，錄入客戶意見準確真實，生成工單內容清晰、傳遞快捷。不斷強化和規範重要客戶建檔，安全用電協議簽訂、檢查、隱患通知、隱患報告、供電應急預案編製等工作，安全用電管理「六率」基本實現100%。

8月底的一天，烈日炎炎，天氣異常炎熱，一位客戶怒氣沖沖地來到益陽電業局客戶服務中心，情緒異常激動，說大熱天家裡停電，要求盡快通電，不然就找媒體曝光。面對這樣的情形，當天值班專家將該客戶請進專家諮詢室，一邊耐心傾聽投訴，安撫客戶情緒，一邊迅速對問題原因做出初步判斷，並通過電話核實情況。經過多方協調，在1個小時內為客戶恢復了



浩平服務隊（窗口小分隊）為客戶提供聽得到的微笑服務

供電。客戶由衷地讚嘆：「你們的客服專家真是不得了，這麼快就解決了問題，太出乎我意料了。」按照新模式，如今客戶一進這裡，就有引導員指導客戶到相應功能區辦理業務。客戶諮詢問題則到諮詢服務區，由諮詢受理員負責解答。如果涉及的問題比較複雜，則引導客戶到專家諮詢區「問診」。專家諮詢區採取家庭會客廳式的布局，讓客戶感覺賓至如歸。這一新型服務模式，讓客戶置身平等、溫馨的氛圍之中，無形中起到了化解怨氣、友好溝通的作用。該中心7月~9月的客戶諮詢月度統計表上顯示，3個月共受理諮詢130人次，客戶滿意率100%，其中主動寫上「很滿意」字樣的多達55人次。



休息間隙也不忘探討工作抓緊進度

着眼於改進作風，拉近你我距離

「你用心，我用心」，是湖南省電力公司今年以來落實國家電網公司要求重點提倡的服務理念，他們進一步深化「電力服務進園區、進社區、進農村、進困難家庭」活動，使供電服務更加貼近電力客戶。同時暢通客戶意見反饋渠道，廣泛設置意見箱，建立電子測評系統和網上投票平台，方便供電客戶「面對面」即時評價和「背靠背」在線評估。加大評議監督成果的運用力度，把「三評」情況作為年度考核、評先評優的重要依據，把客戶滿意度作為「為民服務創先爭優」活動的重要指標。以創建「雷鋒電力服務隊」為抓手，詮釋和傳承雷鋒精神，努力打造湖南供電優質服務品牌。



浩平服務隊在街頭宣傳安全用電知識

「喂，我是蘆淞區7中對面的客戶，我們這裡電線起火，家裡停電了，請你們趕快來看一下好不好？」今年10月1日，國慶佳節，家住株洲市蘆淞區的王女士撥通了株洲電業局95598供電服務熱線。接到報警後，95598工作人員立即通知城東供電局搶修班，不到半個小時，搶修人員就到達王女士家，將燒斷的電線處理好，恢復了供電。當95598工作人員回訪王女士時，她真誠地說：「我對你們供電部門的服務十分滿意的！謝謝你們！」

自為民服務創先爭優活動啓動以來，株洲電業局客戶服務中心本着「你用心，我用心」的服務理念，採取各種有效措施，用心服務客戶，打造「95598光明服務工程」。

對一次性答覆客戶的工單做到準確、全面、及時，對下發到地市遠程的工單全程關注、回訪，直到客戶滿意為止，整個服務流程實現閉環管理。

在熱線服務過程中，95598工作人員做到用心、熱心、盡心。今年夏天，95598迎來了話務高峰。為使客戶的問題得到盡快反映和及時解決，95598工作人員每人每天持續工作近10個小時，用啞啞的聲音一遍遍不厭其煩地與客戶溝通，確保株洲市民度過了清涼一夏。

目前，湖南省電力公司實現專變客戶停電通知率100%，客戶欠費停電覆電達標率99.86%，服務調度指令執行率100%。在「供電服務無違章年」督查中，累計查處違章同比下降71%。公司售電量同比增長12.4%，服務承諾兌現率99.99%，城區和農村故障搶修到現場時間分別縮短為23分鐘和36分鐘，客戶滿意度正不斷提高。



株洲電力公司浩平服務隊在為客戶排查設備故障