

# 服务有温度 供电真可靠

## ——国网宝鸡供电公司深化优质服务工作侧记

范文斌 李晓菲

供电服务关乎民生、体现冷暖。国网陕西省电力有限公司坚持人民至上，推动主题教育走深走实，争创“双满意”（让人民群众满意、让党和政府满意）。国网宝鸡供电公司认真贯彻落实国网陕西省电力有限公司各项决策部署，将主题教育作为重大政治任务，坚持“五抓”（抓好、抓早、抓实、抓紧、抓细）工作理念，在工作中践行好“三个四”（围绕“四个中心”、紧扣“四个节点”、做好“四件实事”）工作法，全力营造良好的用电营商环境，全力提升客户用电获得感和满意度。

### 抓好

#### 强管理是优服务的保障

好的供电服务离不开背后强大的管理中枢，国网宝鸡供电公司供电指挥中心有着成熟的管理体系——“四个中心”和“四个节点”。

今年夏天极端天气频发。6月底的一天，一场狂风暴雨席卷全市，当天最大降雨量达到40毫米，并伴有7级以上大风，电力设施受损严重。故障就是命令！国网宝鸡市城区供电公司立即启动极端天气应急响应预案，抢修人员带足抢修物资，迎着风雨迅速赶赴故障区域开展抢修工作，同时应急电源车到达现场提前复电。抢修人员一直奋战到次日凌晨3时，8个受损停电的作业面抢修工作全部完成，线路恢复送电。

与此同时，国网宝鸡供电公司供电指挥中心指挥大厅内的电话不断响起，抢修指挥人员与县（区）公司高度配合，加大电网运行监控力度，坚决防止大面积停电事故发生。调度和监测人员通过对故障区段精准定位，协助运维人员开展远程试送，多条线路快速恢复供电。

该公司供电指挥中心牢牢抓住主动服务、事前预警、事中联动、事后评估“四个节点”，配网调度控制中心、供电质量管理中心、营销业务数据中台、服务预警监督中心“四个中心”协同作战，发挥实效。主题教育开展以来，宝鸡地区工单总量同比下降43.63%；万户意见量3.25件，同比降低38.11%；实现95598“零投诉”。

### 抓早

#### 把微服务送到人民心坎上

国网宝鸡供电公司总结的做好服务的“四件实事”即：抓早、抓实、抓紧、抓细，“抓早”首先体现在微服务上。

“用电上有任何困难，您随时拨打服务电话或在微信群里留言@我们，我们会第一时间解决。”通过搭建微信线上服务体系，实时查收群内各类用电诉求、疑虑，15分钟之内立即作出响应，这是国网太白县供电公司“四小”服务的具体举措。

“咱县上的电力人员那服务真的没得说。他们还经常主动上门检查水泵等设备用电情况，保障灌溉用电，宣传安全用电，现在绿色无公害高山蔬菜长势很好，这都有咱电力人员的功劳。”太白县桃川镇耀木特色农业基地经理王一鸣说道。

从“细微”处入手，以“网格化+微服务”新服务模式，建立“发现小苗头、回应小诉求、整改小问题、实现小监督”的“四小”工作机制。目前，太白县电力服务微信群覆盖率已达100%，可实现7×24小时全天候、全业务线上服务，微信群内群众诉求“有响应、有落实、不空谈”。

国网太白县供电公司的所作所为只是国网宝鸡供电公司优质服务的一个缩影，国网宝鸡供电公司所辖12个县（区）公司都一直坚持人民至上，以“客户为中心”，落实“网格化+微服务”服务模式，同时开展八大供电服务攻坚战、微服务百日攻坚活动，启动供电服务规范化水平再提升劳动竞赛，并通过一系列前置服务创新举措，让人民群众舒心用电、用电满意。



国网陇县供电公司共产党员服务队在田间巡视线路



国网千阳县供电公司职工在当地企业开展用电检查，为企业排忧解难。

### 抓实

#### 搭好服务百姓的“连心桥”

供电所是供电企业的前沿窗口，近年来，国网宝鸡供电公司加强供电所建设，建立电力便民服务站，努力缩短服务距离，提高服务水平，更好地服务用电客户。

焦家沟村是麟游县一个偏远小山村，今年在外务工的村民焦秋辉在返乡创业干养殖的时候遇到了难题，新厂房远离村子没有可供电源。电力便民服务站工作人员了解情况后，主动走访养殖户，开辟办电“快速干道”。从

制定供电方案、施工到验收投运，整个办理过程仅用了3天时间。据了解，目前供电部门已累计为该村架设养殖专用线路1.8公里，用充足的电能为村民们增收创效提供坚实保障。

今年4月以来，国网宝鸡供电公司

制定供电方案、施工到验收投运，整个办理过程仅用了3天时间。据了解，目前供电部门已累计为该村架设养殖专用线路1.8公里，用充足的电能为村民们增收创效提供坚实保障。

### 抓紧

#### 当好高质量发展的先行者

今年以来，国网宝鸡供电公司全

力达到600万吨，增加用电容量成为关键一环。

国网宝鸡供电公司主动服务，成立专项组，全程提供“省力、省时、省钱”“三省”服务，方案审定、变电站改造、线路敷设，2台35千伏共计4万千瓦安变压器很快投入使用，为此，郭家河煤矿称赞该公司“真情服务，践行使命，情系矿山，排忧解难”。

融合发展以来，国网宝鸡供电公司持续优化“三省”服务，低压项目报装容量上限提升160千瓦，高压项目全面推行业扩配套。今年上半年，已投运重点项目26项，投运高压大中型企业客户288户，净增用电容量24.59万千瓦安；投运小微企业客户1162户，净增用电容量2.35万千瓦安。

### 抓细

#### 做好人民群众的贴心人

他们头戴安全帽，身穿红马甲，每天奔忙在城市农村的大街小巷、田间工厂，他们拥有一个共同的名字——国家电网陕西电力张思德共产党员服务队。

7月20日，在宝鸡市陈仓区武功镇谢家崖村的田地里，国家电网陕西电力张思德（陈仓县功）共产党员服务队穿梭在田间，为乡亲们夏季灌溉提供优质的供电服务。

入夏以来，陈仓地区不断出现高温天气，农作物对水的需求极为迫切，解决灌溉问题成为群众的“心头事”和“烦心事”。在陈仓区武功镇吴家庄村，强小林的8亩玉米地受高温影响，土地干裂，玉米叶打起了卷。

共产党员服务队得知情况后，立即开通“绿色通道”急群众所急，特事特办，快速办理装表业务，服务队队员深入田间地头，对接装表接电事宜，制定装表方案，7月20日当天就为3户群众安装了380伏动力电表。

电通了，水泵能抽水了，田间作物卷曲的叶子舒展了，老百姓也安心了。

在融合发展中，国网宝鸡供电公司共产党员服务队壮大到16支，实现了12个县（区）和供电所“两个100%”全覆盖，将党建引领作用落实到保障电力供应、保障设备安全稳定运行、做好优质服务等重点工作中，充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

涓涓细流汇成海，点点星光亮银河。国网宝鸡供电公司党员干部秉持着初心、坚守着信仰、传递着温暖，坚持人民至上，在标杆企业建设的大道上，践行着“人民电业为人民”的企业宗旨，全力以赴让人民群众满意、让党和政府满意。



国网宝鸡市凤翔区供电公司营业厅工作人员为客户办理业务

制定供电方案、施工到验收投运，整个办理过程仅用了3天时间。据了解，目前供电部门已累计为该村架设养殖专用线路1.8公里，用充足的电能为村民们增收创效提供坚实保障。

今年4月以来，国网宝鸡供电公司

制定供电方案、施工到验收投运，整个办理过程仅用了3天时间。据了解，目前供电部门已累计为该村架设养殖专用线路1.8公里，用充足的电能为村民们增收创效提供坚实保障。

### 抓紧

#### 当好高质量发展的先行者

今年以来，国网宝鸡供电公司全

力达到600万吨，增加用电容量成为关键一环。

国网宝鸡供电公司主动服务，成立专项组，全程提供“省力、省时、省钱”“三省”服务，方案审定、变电站改造、线路敷设，2台35千伏共计4万千瓦安变压器很快投入使用，为此，郭家河煤矿称赞该公司“真情服务，践行使命，情系矿山，排忧解难”。

融合发展以来，国网宝鸡供电公司持续优化“三省”服务，低压项目报装容量上限提升160千瓦，高压项目全面推行业扩配套。今年上半年，已投运重点项目26项，投运高压大中型企业客户288户，净增用电容量24.59万千瓦安；投运小微企业客户1162户，净增用电容量2.35万千瓦安。

### 抓细

#### 做好人民群众的贴心人

他们头戴安全帽，身穿红马甲，每天奔忙在城市农村的大街小巷、田间工厂，他们拥有一个共同的名字——国家电网陕西电力张思德共产党员服务队。

7月20日，在宝鸡市陈仓区武功镇谢家崖村的田地里，国家电网陕西电力张思德（陈仓县功）共产党员服务队穿梭在田间，为乡亲们夏季灌溉提供优质的供电服务。

入夏以来，陈仓地区不断出现高温天气，农作物对水的需求极为迫切，解决灌溉问题成为群众的“心头事”和“烦心事”。在陈仓区武功镇吴家庄村，强小林的8亩玉米地受高温影响，土地干裂，玉米叶打起了卷。

共产党员服务队得知情况后，立即开通“绿色通道”急群众所急，特事特办，快速办理装表业务，服务队队员深入田间地头，对接装表接电事宜，制定装表方案，7月20日当天就为3户群众安装了380伏动力电表。

电通了，水泵能抽水了，田间作物卷曲的叶子舒展了，老百姓也安心了。

在融合发展中，国网宝鸡供电公司共产党员服务队壮大到16支，实现了12个县（区）和供电所“两个100%”全覆盖，将党建引领作用落实到保障电力供应、保障设备安全稳定运行、做好优质服务等重点工作中，充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

涓涓细流汇成海，点点星光亮银河。国网宝鸡供电公司党员干部秉持着初心、坚守着信仰、传递着温暖，坚持人民至上，在标杆企业建设的大道上，践行着“人民电业为人民”的企业宗旨，全力以赴让人民群众满意、让党和政府满意。