

一条来自玉树孩子的短信

徐国锋 富岑滢



供电公司员工为孩子们分发文具。



孩子们第一次在国歌伴奏下举行升旗仪式。

“叔叔，我们都很想你，听老师说，你感冒了，要多喝水，多穿衣服。”12月24日，就读于海拔4300米的青海省玉树市上拉秀乡中心寄宿学校六年级学生扎西措多，通过老师的手机，向远在浙江的杭州萧山区供电公司党群工作部主任张俊发送了一条短信。这条看似再平凡不过的短信，却承载着一种牵挂，传递着一种温暖。

就在一个月前，同样的温暖曾洋溢在玉树市上拉秀乡中心寄宿学校。作为国网浙江省电力公司“点亮玉树”公益活动的参与者，张俊和他的小伙伴们为这所玉树最后的“无电学校”安装了光伏设备，并对学校里的照明灯具和线路进行了检修和整改。在孩子们满心期待的目光注视下，电闸被“电力叔叔”合上……灯亮了，心暖了，孩子们欢呼雀跃。

在此之前，扎西措多的世界里笼罩着昏暗。因为没有电，早自习时孩子们无法在昏暗的教室里晨读，扎西措多只能和同学们一起，在海拔4300米高原的严冬里，站在清晨6点气温零下摄氏度的操场上，进行着每天的早读。

寒风中，孩子们的脸颊和小手被冻得通红。为了防止手被冻僵，孩子们常常是一手拿着书本，一手插在兜里，隔几分钟互换一下，还时不时把手拿到嘴边，呵着热气。

“有了电，生活变了，可以坐在教室里早读，晚上再也不用因为没电而早早的上床睡觉。”扎西措多用并不流利的汉语说道，“第一次用上电脑，看上电视，我们看到了外面的世界。”

在玉树，和扎西措多一样感受到这种特殊温暖的孩子有2000多名。“自2011年以来，‘点亮玉树’公益活动先后为10所偏远牧区小学通电，惠及师生2000余名。”张俊解释道。

就在“点亮”上拉秀乡中心学校的前一天，“点亮玉树”公益团队来到玉树市下苏鲁村，为该村小学“罢工”许久的光伏电站设备进行更换和修缮，让设备再次运转了起来。

“这套光伏设备是该村2010年自行建设的，后来坏了就一直闲置着。”张俊说。

道，“我们得知这个情况后，就通过‘点亮玉树’公益众筹平台发起了一场爱心众筹，短短一天时间内，便筹足了需更换设备的资金。”

“点亮玉树”公益团队还为下苏鲁村小带去了广播设备，孩子们第一次在有国歌伴奏下举行了升旗仪式。

玉树市教育局副局长尔玛是一个典型的康巴汉子，就是这么一个高大的康巴汉子，谈到这些年的感受时，一直反复地强调着“温暖”。“国网浙江电力‘点亮玉树’公益行动，不仅帮助我们实现‘校校有电’，而且为我们带来了免费午餐、教育援助等多项公益资源。”尔玛动情地述说着。

(摄影：姚靖霖)



供电公司员工正在上拉秀乡中心学校检查光伏设备。

多年来，黑龙江牡丹江供电公司深入实践国家电网公司“四个服务”宗旨，充分发挥先进典型示范作用，激励员工奋勇争先，让服务更优质，客户更满意，推动优质服务工作再上新台阶。

擦亮小窗口 释放大能量

任海霞 邱克勤

“现在的供电服务非常优质高效，工作人员办理业务时细致、周到，我们到营业厅里交纳电费真是一种很享受的事情！”12月24日，当我走进黑龙江牡丹江供电公司宽敞明亮的营业厅，探求该公司在提高优质服务工作中都有那些工作亮点的时候，一位正在营业厅二所营业厅里交费的居民客户高兴地谈起自己的感受。

遵守规范 服务有纲

在提高优质服务水平工作中，牡丹江供电公司各营业厅以供电营业厅标准化管理制度为参考，对供电营业厅服务规范、服务规范、现场管理、岗位职责、管理要求等五方面工作制定21项工作标准和办法，详细地规范营业厅服务员工在基本道德、服务形象、服务礼仪、服务沟

通等方面行为，将塑形整理、微笑点头、立转体、鞠躬示意、握手致礼、蹲姿递接、介绍引导和全程引导等日常工作服务固化为10个典型标准服务流程。打造专业化服务团队，全面提高标准化服务水平。

“我们营业所担负着市区9万多户电力客户的报装、变更、咨询、收费等供电服务业务，年受理业务量约5万件，日平均工作件数130件，按每天7名员工计算，每名员工日平均受理业务约18件。”该公司营业二所营业主任岳艳伟对营业厅的工作，全部了然于心。

岳艳伟介绍，为了规范服务行为，营业厅开展“五常”管理活动。“五常”管理即“人员管理常自律、物品管理常整理、环境管理常改善、现场管理常规范、后台管理常优化”，就是以活动为载体，使改进、完善供电服务

质量、提高服务水平常态化。将文明守纪的行风与诚信优质的服务，随时随地体现在日常的工作中，不断更新“以人为本”的服务理念。

讲究细节 服务有素

“细节决定成败，成功者的素质是平时培养出来的。好的工作习惯养成是一个长期的过程，营业厅的员工们在平凡的工作中较好地展现了自身的良好素质。”牡丹江供电公司营销工作负责人提及各所营业员的工作时，脸上洋溢着自豪感。

“她们的工作态度可好了，对待我们就像对待自己亲人一般。每次交电费如果遇到人多的情况，她们都会安排一个专用窗口给上了年纪的人专用交费，减少我们的排队等待时间。”家住牡丹江西安区的李大娘，每次到营业厅购电时总是会对营业

人员夸赞两句。

牡丹江供电公司充分发挥现有人员技术力量，高效利用内外网，使业扩报装管理系统全面实用化。以营销服务、绩效考核为核心的信息化网络系统已初具规模，大厅营销服务系统在技术上更科学、更规范，管理上也更加高效。

追求完美 服务有准

在工作实践中，牡丹江供电公司的每位营销人员深深地体会到，想要做一名合格的营业人员，必须在具有良好职业道德和过硬的业务素质基础上，熟练地掌握与客户交往的语言、行为、沟通技巧等优质服务技能，把服务工作做得更细、更完美，实现工作的人性化服务和人情化沟通。

想到问题就要解决问题。该公

司大力推行“一站式”服务，实行首问负责制、限时办结制和超时默许制，坚持“合并同类项”等便民举措。SG186系统上线运行后，该公司各营业厅又创新建立主管经理现场办公制度、客户受电工程审批、调度周例会制度，进一步优化业扩报装人力资源配置，做到环环相扣，客户受电工程及业扩报装工作产生了质的飞跃。

“一站式”服务过程中，营业厅主任岳艳伟在大厅受理客户用电申请后就进入到现场勘查环节，和有关部门人员对客户受电工程进行现场办公，及时协调各方意见，当场确定最佳方案。该公司员工以最快的速度完成供电方案答复并现场勘查工程技术标准，为周例会审核做好准备，最大限度压缩中间运转环节，提高了服务效率。



电费回收 颗粒归仓

经济新常态下，电费回收也跟上了节奏，做到了“软”“硬”两手兼备。“软”是把优质服务送到家，解决了用电难题。“硬”是随时了解重点客户生产情况，特别是经营不理想的企业，把风险把控做到“润物细无声”。

网友:11196698009

电费回收亮点多，这里听我说一说。“三千精神”不能忘，电费风险勤防范，要与客户常沟通，宣传教育勿欠费，交费方式多样化，电费回收便民化，拆迁客户难收，政府配合尾费追，电费结算要灵活，预存电费提前结，多项措施把费收，电费清零变双赢。

网友:11175961946

经济新常态下，产业结构的转变，给当地企业带来了机遇，企业预存电费的热情提升了一大截。为了冲刺电费回收任务，我们单位内外皆紧，“内紧”是抓好服务；“外紧”是紧盯生产结构不合理的企业，酌情制定催费措施，提前做好应急预案，让电费“颗粒归仓”！

网友:11106257560

电费回收方法多，听我给你仔细说，前后共要六步走：抓紧抓早防苗头，宣传工作要常做，各方平台为依托，预警分析机制留，信息普查细节奏，客户评级三举措。做好上面的步骤，工作做好有盼头。

网友:11120715273

在我们偏远的山区农村，客户零星散落，代收电费的银行、邮局、便利店又多在镇中心，客户交费极不方便。每到年底，我们就进村入户，上门代收电费。虽然工作辛苦些，但在这偏远山区，却是非常适用的电费回收方式，不仅方便客户，回收效果也很好！

网友:11143474373

为打好年度电费回收攻坚战，我们单位从不同角度“解剖麻雀”，以邮政代收点、自助交费网点、支付宝为平台，分客户、分小区、分片区层层推进回收工作，坚持日分析、日跟踪、日汇报、日推进工作法，全力确保全年电费“颗粒归仓”。做好年度电费回收工作，就是这么“任性”！

网友:11112550054

防范电费风险，俺这里“粘人”最实用，时时关注客户动态，通过营销系统，对电费回收率和欠费金额“后十名”的客户加“红”，短信通知、电话提醒、贴欠费通知单，量身定制“抄表交费”方案，缩短电费结算周期，让电费“完整归队”。

网友:111116230046

以客户需求为导向，积极拓宽交费渠道，满足不同客户的交费需求。广泛宣传推广多种交费形式：银行网点代收，方便快捷；手机网络新型交费，省时省心；营业厅、所柜台收费，服务热忱；ATM自助交费，轻松弹指间；邮政便民服务站代收，就近交费，节省时间。

网友:11120508405

现在采用负控、费控、预购电卡表等方式交费，实现了从先用电后交费到先交费后用电的转变，电费回收不再被动！经济新常态下，高耗能企业用电量大幅下降，排查本地区高耗能客户，对他们进行生产经营评估，保证电费余额，确保不发生因企业破产而产生大额欠费！

网友:11165329143

如今，电费回收越来越制度化、网格化、智能化和差异化，集抄集收全覆盖、智能核算、电子化交费、销售电费充值卡、签订预付费控，都很好地促进电费回收。

网友:11157071783

英大金融
MEGA FINANCE

能源评论
Energy Review

国家电网报
STATE GRID NEWS

亮报
DU 供用电
Distribution & Utilization

国家电网
STATE GRID

国家电网报 手机报

为您提供全方位能源资讯

2015年度 公司媒体征订 全面展开

国家电网
STATE GRID

英大传媒投资集团有限公司
YINGDA MEDIA INVESTMENT GROUP COMPANY, LTD.

- 《国家电网报》
- 《亮报》
- 《国家电网》杂志
- 《能源评论》杂志
- 《脊梁》杂志

- 《供用电》杂志
- 《英大金融》杂志
- 《国家电网动态》电视周刊
- 《国家电网报》手机报

订阅联系人：于茜 商超
电话：010-63412806 / 63412653
传真：010-63412814
E-mail：qian-yu@sgcc.com.cn
chao-shang@sgcc.com.cn