



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

为了 光明的事业

国家电网公司 “塑文化、强队伍、铸品质”
供电服务提升工程 典型服务事例集

国家电网公司营销部 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

为了 光明的事业

国家电网公司“塑文化、强队伍、铸品质”

国家电网公司营销部 编

供电服务提升工程**典型服务事例集**



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目(CIP)数据

为了光明的事业: 国家电网公司“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程典型服务事例集 / 国家电网公司营销部编. —北京: 中国电力出版社, 2012.11

ISBN 978-7-5123-3729-9

I. ① 为… II. ① 国… III. ① 电力工业—工业企业管理—中国—文集 IV. ① F426.61-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 270426 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

*

2012年12月第一版 2012年12月北京第一次印刷

710毫米×980毫米 16开本 19印张 249千字

定价 43.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究



前言

作为关系国家能源安全和国民经济命脉的国有重要骨干企业，国家电网公司始终坚持“服务党和国家工作大局、服务电力客户、服务发电企业、服务经济社会发展”的企业宗旨，高度重视供电服务工作，把优质服务提高到公司发展战略的高度，不断创新供电服务方式，追求卓越服务品质，取得了显著成效。

为深化公司“两个转变”，加强内质外形建设，贯彻落实公司“三集五大”体系建设要求，在此前优质服务工作取得显著成效的基础上，公司从2010年开始，启动为期三年的“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程（简称提升工程）。三年来，各单位按照公司关于提升工程的实施意见和各年度实施方案要求，认真组织，周密部署，集中动员，广泛发动，强化监督，确保了各项活动和重点工作扎实推进，公司供电服务工作水平有了显著提升。在提升工程的实施过程中，各单位涌现出了一批优质服务先进人物，提炼出了一批具有广泛认知度和美誉度的典型服务事例。为了更好地宣传这些先进人物和典型事例，交流总结供电优

质服务工作经验，公司特编辑出版《为了光明的事业——国家电网公司“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程典型服务事例集》（简称《事例集》）和《一片丹心献光明——国家电网公司“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程先进人物集》（简称《人物集》）。

《事例集》集中展示了提升工程实施以来，各单位在贴心服务、温暖客户，营造安全、稳定、和谐的用电环境，促进经济社会发展，服务保障改善民生等方面形成的新思路、新理念、新做法，这些创新实践使得服务内容不断丰富、服务手段不断创新、服务品质不断提升。

《人物集》主要介绍了工作在供电服务一线、取得了突出成绩的优秀员工的先进事迹。他们不只是工作岗位上的业务能手，更是多年坚持奉献、竭尽所能为客户提供优质服务的典型代表。他们所表现出来的优秀品质和可贵精神，展示了公司良好形象，传播了公司优秀文化，提升了公司品牌价值。

本套丛书的出版，将进一步巩固和深化提升工程的各项工作成果，加强员工间的交流学习，营造崇尚先进、争当先进的良好氛围，统一思想认识，传播服务文化，继续激励广大员工的劳动热情和创造活力，促进公司供电优质服务工作水平的持续提升，从而更好地服务广大用电客户。

编者

2012年12月



目录

前言


- 2/ 优质服务展风采 为民解忧排头兵
——记北京市电力公司平谷金海湖供电所
- 6/ 用客户角度想问题 以最佳员工标准做事情
——记北京市电力公司海淀供电公司营业厅
- 12/ 用我“甄”心 换您安心
——记天津市电力公司城南供电分公司“甄”心服务队
- 16/ 放飞青春 为优质服务谱华章
——记天津市电力公司城西供电分公司营业一班
- 20/ 致力改革创新 提升服务品质
——记河北省电力公司石家庄供电公司95598客户服务中心
- 26/ 飘扬太行山区的“国家电网”旗帜
——记国家电网河北电力（邢台沙河温家沟）共产党员服务队

- 32/ “绿舟”穿行13年 义务服务库区人
——记冀北电力有限公司承德供电公司绿舟服务队
- 38/ 光明与爱心同行
——记冀北电力有限公司唐山滦南县电力公司司各庄供电所
- 42/ “三心”赢得好口碑
——记山西省电力公司阳城供电公司客户服务中心
- 48/ 用汗水浇灌的“光明”
——记山西省电力公司阳泉平定供电公司“田间号”服务队
- 52/ 彩虹照亮你我 服务温暖万家
——记山东电力集团公司彩虹工程
- 58/ 魅力彩虹靓泰山
——记山东电力集团公司泰安供电公司“彩虹·心立方”服务
- 64/ 用“心”架起连接客户的桥梁
——记上海市电力公司嘉定供电公司“心桥”服务队
- 70/ 点滴关爱 照亮心灯
——记上海市电力公司金山供电公司“星灯”电力片警式青年志愿者服务队
- 76/ 贴心电力 幸福民生
——记江苏省电力公司泰州供电公司“三优一畅”服务
- 82/ 创新服务标尺 提升满意高度
——记江苏省电力公司无锡供电公司“4S”服务
- 88/ 让居民放心用电是我们的目标
——记浙江省电力公司居民用电“双百”行动

- 94/ “优化用电” 打造绿色生活
——记浙江省电力公司社会用电优化模式
- 98/ 让光明与志愿服务同行
——记安徽省电力公司合肥供电公司邓玲志愿者服务队
- 104/ 大山深处的电网情缘
——记安徽省电力公司黄山供电公司“青树管理法”
- 110/ 始于客户需求 终于客户满意
——记福建省电力有限公司全流程客户满意度评价
- 116/ 全面树立客户导向 提升供电服务品质
——记福建省电力有限公司“让声音微笑起来”主题实践活动
- 122/ 孝心服务 薪火相传
——记湖北省电力公司孝感供电公司孝心志愿服务队
- 128/ 红色的音符 跃动的旋律
——记湖北省电力公司荆门供电公司“电力红马甲”服务
- 134/ 湖南屋脊上的“电骡子”
——记湖南省电力公司常德壶瓶山供电所“电骡子”服务队
- 140/ 一路风雨一路歌
——记湖南省电力公司永州祁阳电力局“光明快车”服务队
- 146/ “沙澧彩虹” 架起服务连心桥
——记河南省电力公司漯河供电公司“沙澧彩虹”服务队
- 152/ 从“党旗红” 到共产党员服务队
——记国家电网河南电力（南阳）共产党员服务队

- 158/ 红土地上盛开的“红杜鹃”
——记江西省电力公司吉安供电公司“红杜鹃”供电服务
- 164/ “小”红帽传扬“大”品牌
——记江西省电力公司九江供电公司“小红帽”光明服务队
- 170/ 感恩奉献，爱心传递
——记国家电网四川电力（成都都江堰）共产党员服务队
- 176/ “双经理”差异化服务 助企业用电无忧
——记四川省电力公司德阳电业局“双经理”差异化服务
- 182/ 优质服务向“一品”看齐
——记重庆市电力公司南岸供电局“一品”服务
- 186/ 践行责任 电靓两江
——记重庆市电力公司江北供电局“6+1”综合服务平台
- 190/ 架起连接客户内心的桥梁
——记辽宁省电力有限公司大连供电公司“明珠彩虹”服务
- 196/ 一缕春风吹遍抚顺大地
——记辽宁省电力有限公司抚顺供电公司“雷锋式”服务
- 202/ 客户满意是我们的唯一需求
——记吉林省电力有限公司通化集安供电分公司“微笑天使”服务队
- 208/ 小灯泡 大民生
——记吉林省电力有限公司长春供电公司王乐黑楼道抢修服务队
- 212/ 贴心服务印证的精彩
——记黑龙江省电力有限公司大庆电业局“客户经理制”及“物电共建”服务模式

- 218/ 电力用心服务 哈南发展提速
——记黑龙江省电力有限公司哈尔滨电业局“一对一全程跟踪式服务”
- 222/ 烛光映笑颜 雨露润心扉
——记内蒙古东部电力有限公司通辽电业局客户服务中心
- 228/ 丹青难写是精神
——记内蒙古东部电力有限公司根河供电局客户服务厅
- 236/ “供电直通车，为您服务”
——记陕西省电力公司商洛供电局“供电直通车”服务
- 242/ 汗洒黄土地 浓浓服务情
——记国家电网陕西电力共产党员服务队
- 248/ “片警”供电服务 让服务触手可及
——记甘肃省电力公司白银供电公司“片警”式供电服务
- 254/ 差异化服务架起“连心桥”
——记甘肃省电力公司甘南供电公司格桑花服务
- 260/ 戈壁高原的光明使者
——记青海省电力公司海西供电公司祁萍服务班
- 264/ 牦牛背上的服务队
——记青海省电力公司果洛州达日供电营业所“雪域之舟”用电服务队
- 270/ 让声音传递微笑 让声音传递温情
——记宁夏电力公司供电服务中心
- 276/ “三心”暖客户 “五法”铸品牌
——记宁夏电力公司吴忠供电局秦蕊营业厅



282/ 火焰山下最美的花儿

——记新疆电力公司吐鲁番电业局古丽服务队

288/ 翱翔在草原与湖泊间的精灵

——记新疆电力公司博尔塔拉电业局“鸿雁”供电服务队

实施“塑文化、强队伍、铸品质” 供电服务提升工程的总体目标

塑文化 目标

按照公司企业文化建设“五统一”的要求，塑造“以市场为导向、以客户为中心”的利益共同体服务文化，形成对“优质服务是国家电网生命线”的广泛认知与认同，树立与客户和谐共赢、利益共享、共谋发展的真诚服务意识，营造主动服务、创新服务、全员服务的浓厚氛围，使服务文化的引领作用更加明显，为供电优质服务提供强有力的文化支撑

强队伍 目标

打造一支乐于服务、精于服务、高效服务的一流营销队伍，人员结构进一步优化，高技能、复合型人才比重明显提高；员工培训体系健全，营销队伍的业务能力、沟通能力、协作能力、执行能力显著增强；员工成长与发展激励约束机制完善，形成“我服务，我快乐，我工作，我成长”的工作氛围，为供电优质服务提供坚实的人力资源保障

铸品质 目标

铸造安全可靠、规范高效、智能互动的卓越供电服务品质，电力供应更加可靠，服务行为更加规范，服务方式更加灵活，服务内容更加多样；建立起通畅、高效、快速反应的供电服务常态运行机制，形成与客户友好互动的良好格局，赢得客户和各级政府的广泛信赖与支持，为供电优质服务提供可靠的品质保证

北京市电力公司平谷金海湖供电所

三年来，北京市电力公司践行“你用电、我用心”，深入开展“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程，努力为广大客户提供优质、方便、规范、真诚的服务，涌现出了一大批优质服务典型，平谷金海湖供电所就是其中的一个代表。



他们始终秉承“为客户服务是我们的责任，让客户满意是我们的追求”这一服务理念，履行央企责任，尽全力服务于地方政府的公共事业、新农村建设、部队、敬老院等，为百姓提供更加优质的电力服务，为地方经济的发展奉献着青春热血。

多年来，金海湖供电所相继获得国家电网公司“工人先锋号”和北京市“工人先锋号”等荣誉称号，并获得了北京市集体最高荣誉“首都劳动奖状”。



优质服务展风采 为民解忧排头兵

——记北京市电力公司平谷金海湖供电所

在平谷金海湖地区，有一支家喻户晓的队伍，他们长年为在这里的每个村、企业、学校、敬老院提供及时、周到的用电服务，用心践行“你用电、我用心”，赢得了地区政府和百姓的好评。人们像赞美金海湖的秀美风光一样，把诸多的赞誉送给了他们。

进农村 提供专业技术指导

金海湖供电所位于平谷区东部美丽的金海湖畔，农业和旅游接待为地区农民的主要经济来源。随着农民用电量需求的日益增长，金海湖供电所与地区实际结合，制订相应的工作制度，在春耕、秋收和旅游旺季三个时间节点，成立供电服务保障小分队，深入田间地头、农家院，指导用户安全使用用电设备，宣讲安全用电基本知识，受到了百姓的欢迎。

在对各个村进行线路巡视时，金海湖供电所还积极与村委会进行联合检查，纠正不安全用电行为；针对村委会电工缺乏电力技术知识等问题进行电力技术指导和讲授设备维护常识，最大限度地保证了辖区客户的安全可靠用电。

进企业 保证工业用电安全

近年来，随着金海湖地区工业越来越发达，用电安全也成了地区的重点工作。为了保障地区企业的安全可靠用电，金海湖供电所与地区政府积极配合，联合招商办公室、消防部门、综合治理办公室等相关部门，对辖区内几十家企业进行高低压线路、电容器等设备进行安全检查，进一步规范企业用电，全面提高企业用电客户的安全用电意识，确保一方平安。

2012年年初，某制板厂找到金海湖供电所，称其电力设备出现故障，车间无法正常运转，希望供电所帮忙查找原因。接到通知后，供电所所长贾希阁立即带人前往该企业，经过仔细查找后发现是电容器发生了故障，并有两处线路已经严重老化需要更换。在尽快为客户修复了线路后，贾所长又热心帮助该厂多方奔走联系新电容设备，及时恢复了厂区的供电，为该制板厂挽回了数十万元的经济损失。这样的事情数不胜数，企业们纷纷称金海湖供电所为“娘家人”！



为村民解决用电问题

进军营 情系子弟兵拥军显真情

“如果一路电源出问题怎么操作？”

“如果出现雨水渗漏怎么办？”

金海湖供电所职工曹国良正在给驻扎在金海湖镇黄草洼村的北京市某部队官兵讲解电气设备基础知识和安全用电常识，突显了军企之间的鱼水

深情，彰显了电网企业的社会责任。金海湖供电所党员服务队队员们还为该部队的营房、食堂等地用电设备进行了全面的隐患排查和维修，对高压线路、箱变设备进行了仔细诊断，不放过任何可能引起故障的角落。

在2012年“八一”慰问军营活动中，金海湖供电所还特意给战士们送去了20个应急多用手电筒。多用手电筒可在断电的情况下手摇充电，并兼具凿坏车窗逃生、割断绳索等多种实用功能。战士们纷纷表示，部队经常在外野营拉练，会遇到许多突发事件，这样的手电筒非常实用。金海湖供电所不仅将安全电送进军营，还把真诚优质的服务带给了我们部队官兵，希望以后双方多多交流，互帮互助。

暖人心 义务帮助孤寡老人

2012年5月初，金海湖供电所在为近年来负荷增长较快的金海湖镇祖务村更换电力设备时，发现该村几位孤寡老人家中的照明线路有些老化，安全用电受到影响，另外，屋内的照明灯具也存在故障，需要进行维修。对此，金海湖供电所指派党员服务队，于2012年5月4日上午，免费为三位孤寡老人家的照明主线路进行了更换，对照明设备进行了维修，确保老人的用电安全。其中一位老人拉着电力职工小张的手感动地说：“我一个没权没势的老太太，竟能得到供电局这样的厚待，我没啥能回报你们的啊！”小张告诉老人：“我们不用您的回报，为您送上安全电就是我们最大的责任，以后有什么事情都可以找我帮忙。”

为了使抢修人员快速到达山区的事故现场，金海湖供电所还专门为他们配发了电动自行车，在道路不理想或机动车紧张难以调配时，抢修队员可骑车前往报修地点实施抢修，大大提高了故障处理的效率。每辆电动自行车上都随时备着抢修工具和备品备件，车队一到，电力故障全消。

北京市电力公司海淀供电公司营业厅

北京市电力公司海淀供电公司营业厅成立于2004年2月，是北京市海淀地区功能齐备的综合型供电服务营业窗口，承担着客户报装、电费门收等面向客户的各项业务。近年来，海淀供电公司



营业厅深入开展“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程，不断增强服务意识，创新服务方式，用他们的真诚与热情，塑造了靓丽的电力窗口形象，搭起了客户与电力企业之间沟通的桥梁，谱写了一曲服务与奉献的青春赞歌，续写了一段段与客户间“你用电、我用心”的真情故事。

几年来，在各级领导的关怀下，在全体员工的共同努力下，海淀供电公司营业厅先后获得了“全国青年文明号”、“北京用户满意服务明星班组”、“国家电网公司奥运安全供电和优质服务定点营业场所”、“巾帼标兵岗”等多项荣誉称号。