



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

一片丹心

献光明

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**先进人物集**



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

一片丹心

献光明

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**先进人物集**



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目(CIP)数据

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 / 国家电网公司营销部编. —北京：中国电力出版社，2012.11

ISBN 978-7-5123-3728-2

I. ① 一… II. ① 国… III. ① 电力工业—工业企业—服务人员—先进事迹—中国 IV. ① K826.16

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 270427 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 21.5印张 282千字 1插页

定价 57.00 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/ “三好”队长王小宁

——记国家电网首都电力共产党员服务队朝阳供电公司分队王小宁

8/ 爱在北京，电靓京城

——记国家电网首都电力共产党员服务队城区供电公司分队陈牧云

14/ 黎明出发 点亮万家

——记天津市电力公司滨海供电分公司张黎明

20/ 真诚诠释服务 行动彰显责任

——记天津市电力公司城东供电分公司陈雪

26/ 用电客户的贴心人

——记天津市电力公司张莉

30/ 青春无悔 勇攀高峰

——记河北省电力公司邯郸供电公司闫高飞

- 36/ 用心擦亮优质服务品牌
——记河北省电力公司衡水供电公司常英
- 42/ 大山深处的光明卫士
——记河北省电力公司邢台沙河市供电公司温家沟供电所刘玉文
- 48/ 最美电力人
——记冀北电力有限公司唐山玉田电力局虹桥供电所曹丽伟
- 54/ 坝上干枝梅
——记冀北电力有限公司承德供电公司围场分公司李国军
- 58/ 燃烧生命的亮度
——记山西省电力公司临汾供电公司武林
- 62/ 让服务承载使命 用爱心传递责任
——记山西省电力公司朔州供电公司张海霞
- 68/ 沂蒙彩虹
——记山东电力集团公司临沂供电公司陈海燕
- 74/ 立足本职 追求卓越
——记山东电力集团公司泰安供电公司刘继彦
- 80/ 用心谱写服务客户的美丽篇章
——记山东电力集团公司潍坊青州市供电公司魏玉芳
- 86/ 用心用情的微笑天使
——记上海市电力公司青浦供电公司徐爱蓉
- 90/ 用微笑打开一扇窗
——记上海市电力公司松江供电公司何欢玲
- 96/ 让笑容永留客户心中
——记上海市电力公司浦东供电公司卫龙芳
- 102/ “用心”聆听 用手“创新”
——记江苏省电力公司扬州供电公司印斯佳

108/ “爱心大使” 点亮万家灯火

——记江苏省电力公司苏州供电公司韩克勤

114/ 用心诠释“再好一点”

——记江苏省电力公司南京供电公司曾玲丽

120/ 这一刻，听到微笑在绽放

——记浙江省电力公司宁波电业局史婵

126/ 用青春抒写服务的绚丽篇章

——记浙江省电力公司嘉兴海盐县武原供电营业所顾华忠

130/ 闪亮窗口 多彩青春

——记安徽省电力公司池州供电公司许丽

134/ 用心播撒人间温情

——记安徽省电力公司淮北供电公司孙燕飞

140/ 宝剑锋从磨砺出 梅花香自苦寒来

——记福建省电力有限公司南平浦城供电公司石陂供电所李旭伟

146/ 让声音微笑起来

——记福建省电力有限公司电力科学研究院黄云谨

150/ 展翅高飞的领头雁

——记湖北省电力公司襄阳城郊供电公司董燕

154/ 醉在服务里

——记湖北省电力公司宜昌供电公司王可

158/ 微笑回眸，胜过万千之醉

——记湖南省电力公司衡阳电业局常誉

164/ 情系万家铸品牌

——记湖南省电力公司娄底电业局曾建秋

170/ 用“心”服务 书写闪光青春

——记河南省电力公司开封供电公司姬惠颖

176/ 愿做优质服务的“领舞者”

——记河南省电力公司信阳供电公司夏兰

182/ 将优质服务进行到底

——记江西省电力公司南昌供电公司赵莹

188/ 闪闪的星

——记江西省电力公司萍乡供电公司李羽

194/ 真诚服务铸造“满意工程”

——记江西省电力公司宜春供电公司苏兢聪

200/ 360° 服务“心”承诺

——记四川省电力公司乐山峨眉山供电局池丽丽

204/ 从抗震救灾中走出来的党员服务队长

——记国家电网四川电力共产党员服务队张毅

210/ 十分用心 百分服务

——记重庆市电力公司北碚供电局李蕊利

214/ 用心做好每一件事

——记重庆市电力公司江北供电公司刘俸邑

218/ 为光明事业 写无悔人生

——记辽宁省电力有限公司锦州供电公司张红

224/ “感动式”服务 感动你我

——记辽宁省电力有限公司沈阳供电公司程金雁

230/ 独守小岛十八载 风里浪里送光明

——记辽宁省电力有限公司大连长海供电分公司驻哈仙岛农村电工谷照志

236/ 抄表天使

——记吉林省电力有限公司通化供电公司初建美

240/ 美好青春融入光明之河

——记吉林省电力有限公司白山供电公司兰文娇

246/ 客户喜欢的“催费能人”

——记黑龙江省电力有限公司哈尔滨电业局肖广岐

252/ 一首谱写在平凡岗位上的青春之歌

——记黑龙江省电力有限公司大庆电业局尚永刚

258/ 真诚服务 用最美之音律动草原

——记内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司亢鸿萍

264/ 五星所长

——记内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司马广文

272/ 客户用电 我用心

——记陕西省电力公司铜川供电局任建鹏

278/ 青春在奉献中燃烧 梦想在激情中成就

——记陕西省电力公司咸阳供电局文艺

284/ 青春是一抹坚守的绿

——记甘肃省电力公司兰州供电公司韩彬

290/ 青春磨砺绽光彩

——记甘肃省电力公司张掖供电公司陈炜

294/ 温婉如水润戈壁

——记青海省电力公司海西供电公司祁萍

298/ 我是草原的孩子

——记青海省电力公司海南供电公司汪芳春

304/ 亮在六盘山下百姓心中的“一盏灯”

——记宁夏电力公司固原彭阳县供电局虎志文

310/ 用责任、创新、奉献塑造服务品牌

——记宁夏电力公司吴忠供电局秦蕊

314/ 平凡岗位铸就非凡业绩

——记新疆电力公司昌吉电业局赵雪莲

318/ 扎根大漠的胡杨树

——记新疆电力公司和田电力有限责任公司阿布力克木

324/ 农牧民家的灯亮起来 心里就有成就感

——记西藏电力有限公司日喀则电力公司拉旺次仁

330/ 我们的“老大哥”

——记西藏电力有限公司日喀则电力公司小普扎

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

座右铭 | 真诚地帮助别人，将会获得无与伦比的快乐！

王小宁



个人简介

王小宁，国家电网首都电力共产党员服务队朝阳供电公司分队队长。他努力推进服务队的建设，开展“四心工程”，带领服务队先后深入30个社区走访了132户孤残居民，利用爱心基金为需要的居民进行帮扶；对12所农民工子弟小学进行用电安全隐患排查，解决校区的实际问题；带领服务队人员为新运弱智儿童养育院和儿童希望之家等公益用户内部线路进行用电安全改造；义务为呼家楼北等3个社区内部道路安装照明路灯，解决了困扰社区几十年的难题。多家媒体几十次对朝阳供电公司分队的工作进行了报道，在较短的时间内取得了良好的社会效应。



- 北京市电力公司2011年度建功立业标兵
- 北京市电力公司2011~2012年度党员先锋



“三好”队长王小宁

——记国家电网首都电力共产党员服务队
朝阳供电公司分队王小宁

他，只是一名普通的电力员工，却让每一个接受服务的客户感受到了亲人般的温暖；他，只是一名普通的共产党员，却让每一个了解他的同事得到了激励和鞭策；他，只是一名普通的年轻人，却用微笑和拼搏展示了“70后”一代人的阳光和执著……他就是国家电网首都电力共产党员服务队朝阳供电公司分队队长王小宁。

王小宁用勤奋努力、无私奉献，用自己的真心和爱心去对待身边的每一个人，每一件事，成为大家心目中的“三好”队长，为树立“朝阳供电公司共产党员服务队”这一党建品牌做出了突出贡献。他以实际行动践行了国家电网公司“你用电、我用心”的服务理念。

孤寡老人眼中的“好儿女”

北京市朝阳区华威西里的彭大妈和王大爷怎么也没有想到，晚年孤苦的他们，却认下了王小宁这样的“好儿女”。

原来，在朝阳公司党员服务队联建社区华威西里小区的走访中，因严重心脏病长期卧床的王大爷和患有脑梗的彭大妈一家引起了王小宁的注意。看到老人家里诸多的用电安全隐患，王小宁握住刘大爷的手说：“您

放心，您家的事儿我们一定管！”

当时两位老人只是应承了一下，并未当真。他们并没有想到，一周以后，王小宁和队员们带着物品和工具真的来了。队员们为两位老人更换了漏电的内线和开关，安装了新的电源插头，并为原本漆黑的厨房装上了明亮的节能灯。“让我们说什么好。我们无儿无女的，党员服务队可帮了我们



走进社区向居民宣传安全用电知识

的大忙。”队员们临走前，老人拉住王小宁的手激动地说。“以后，我就是您的儿女！”王小宁坚定地说。此后，王小宁每隔两周都会到老人家去一次，买电、买菜，并给老人带去爱吃的水果。他们说工作，拉家常，宛如一家人。

2011年11月20日，王小宁突然接到彭大妈电话，说王大爷突发心脏病，正在医院抢救。但当他赶到医院时，王大爷已经去世了。彭大妈握住小宁的手说：“孩子，老头子临走之前让我谢谢你。”听到此处，王小宁再也按捺不住，两行眼泪夺眶而出……

朝阳公司党员服务队成立一年以来，共与132个孤寡残用户建立帮扶关系。在绝大多数帮扶对象眼中，王小宁就是这样一个关心他们、爱护他们的“好儿女”。

孤残儿童口中的“好叔叔”

“来，张嘴，小心烫啊。”王小宁用勺子盛起汤圆，在嘴边吹了又吹，放进身边孩子的口中。

“好吃，我还要。”孩子口齿不清地说。

2012年2月3日，朝阳公司党员服务队及公司志愿者来到北京新运弱智儿童养育院，与这里40多名残障儿童共度元宵佳节。

在这些人当中，王小宁最为活跃。他一会儿和队员一起检查教室内用电线路安全，更换损坏的电源插座和灯泡，一会儿又和园里老师一起为孩子们煮起了带来的汤圆。在餐厅里，他和孩子们围坐在一起，唱儿歌，做游戏，吃汤圆。“王叔叔一来，孩子们可高兴了。你别看这些孩子有些弱智，但谁对他们好，他们心里清楚着呢。”院长韩老师高兴地说。

王小宁对孤残儿童的关爱是出了名的，孩子的一哭一笑，一冷一热时常牵挂着他的心。“儿童希望之家”、“东方博爱儿童救助中心”、“365晨光宝贝之家”、“新运弱智儿童养育院”，无论哪家社会福利机构，只要是孩子的事儿，王小宁随叫随到。他带领队员排除用电隐患，给孩子一个安全的用电环境；他将收集来的各种玩具送到孩子们手里；孩子生病需要治疗，他一趟一趟将孩子送到医院。

无私的付出得到了回报，王小宁成为这些孤残儿童眼里最关心他们、最疼爱他们的“好叔叔”。王叔叔来了，孩子们会兴奋地扑过去抱住他的大腿；王叔叔走了，孩子们流着眼泪依依不舍。“王小宁队长从来不会嫌弃这些孩子，他用真心、真情赢得了孩子们的信任和喜爱。”365晨光宝贝之家的园长由衷地表示。

服务队队员心中的“好队长”

“王岳珩工作最踏实，话不多可心里有数。马维技术最好，什么难活儿都能搞定。郭丽娜最有亲和力，让人觉得特贴心。杨宝红最热情，干起活来不怕苦不怕累……”说起他身边的这些队员，王小宁如数家珍。在队员们心里，王小宁也是一位有责任、有担当、值得尊敬的“好队长”。队员们不会忘记，服务队成立一年以来，王队长经常早到晚归，将全部的

心投入到党员服务队的建设中去。建立帮扶对象档案、改进帮扶活动工单、商讨帮扶活动方案，即便是休息日，王小宁也要随时听候帮扶对象的召唤，做好买电、送电服务。

队员们不会忘记，2011年年底，王小宁的奶奶走了，在临走前却没能看到自己从小带大的孙子。王小宁的父亲也因为心脏搭桥手术住院，但他却因为服务队工作没有及时赶赴医院照料。面对离开的奶奶和病倒的父亲，王小宁感到非常愧疚，但他并不后悔。他知道亲人一定会理解他，因为他的工作让更多的人得到了照料和快乐。

队员们不会忘记，服务分队成立伊始，王队长夜以继日忙碌的身影。作为崭新的专业化班组，服务分队没有经验可以借鉴。但是王小宁深知只有建立起标准化的队伍才能让服务工作更加规范。为此，他结合服务分队的实际工作特点，编制了《服务分队安全管理办法》等11项管理制度；建立完善了“帮扶对象”等资料档案；积极联系朝阳区民政局、文明委等相关政府部门开展服务队志愿者登记工作，为服务分队的高效运行打下了坚实的基础。

队员们更不会忘记，王队长对他们的关心和爱护。队员生病了，他会第一个出现问寒问暖；队员家里有事了，他会想方设法提供帮助；每次活动开展时间长无法赶回单位用餐时，王队长都会自掏腰包请大家吃饭。

正是因为有了这样的“好队长”，服务队的心更齐了，团结得更紧了，一支9个人的队伍做出了不平凡的成绩。一年以来，正是在这位“三好”队长的带领下，朝阳公司党员服务队与30个社区建立了帮扶共建关系，全年开展帮扶活动900余次；对12所打工子弟学校、5家社会福利机构提供用电隐患排查等爱心服务30余次，并积极参与迎峰度夏及中高考保电工作。截至目前，有27家媒体共计120次对朝阳公司党员服务分队的相关活动进行报道，其中，《人民日报》于2011年12月15日在要闻版身边的感动栏目，以《9个人的队伍 挡不住的温暖》为题刊登了服务分队的事迹。