



网络时代的到来,新媒体的发展,使企业联系服务用户的方式也在不断创新。微信、微博、APP……“掌中知天下”不仅成为可能,如今已变成人们的生活常态。省电力公司及所属各单位顺势而动、创新手段,力争把最好的服务送到百姓身边……下面,一起来看看绍兴供电公司在新媒体服务窗口建设上的成功实践。

“电工鲁师傅”最近有点忙

王乾鹏

“厨房的用电安全风险最高。小家电的用电功率不容小觑,错峰使用很有必要。”

“台风来哉,安全用电要有数。”“要知道自家用电情况,去哪里查?”

电工鲁师傅,今年这个夏天有点忙。这不,他一会儿出现在抢修故障的路上,一会儿出现在媒体的安全漫画里,一会儿又出现在电力公众微信中,为大家讲述安全用电事项。在现实和虚拟世界中不停穿梭,你说,他能不忙吗?

影响力大 周点击量过10万

“电工鲁师傅”微信公众平台7月31日开通试运行,立足“讲讲身边的电力故事,传播用电安全知识,解答客户用电问题”。通过图片、漫画加通俗幽默的语言,相继刊发了高温、台风期间的温馨提醒,老百姓应该注意的电力安全小知识,以及一线电力人高温保电的风采。

7月31日,一条“电力人的愿望”的微信在朋友圈中转发。微信中一组高温下供电员工作业的图片,吸引了系统内外“粉丝”的关注。8月7日,这条微信的点击量已经超过12万,有1500多人“点赞”。

“看了这些图片,被震撼到了,平常印象里,供电工作应该是蛮轻松的,真没想到这么辛苦。”杨晓丹是浙江在线的记者,“这一次,真的颠覆了我对电力人的认识,看来我以后要多多多挖掘一线供电员工的故事”。

“这个‘鲁师傅’微信蛮好,里面说的都是日常会遇到的问题,很实用。”张爱国是铁甲营弄堂里一个小店的老板,“我虽然50多岁了,但是我很赶时髦的,微信我很早就用了,我店里很多商品都是通过网购买的。”说起使用微信,他很是自豪。

“客户只要手指轻轻一按手机,打开微信,查找公众号中键入‘电工鲁师傅’,点击关注就行了。”城区故障抢修班的鲁江锋说,“无论你在什么地方,只要有网络和一个智能手机,就可享受电力微信最及时、最接地气的服务。”

“微信平台不但对客户作用大,如果推广效果好的话,对我们电力设施保护宣传的作用也是很大的。”绍兴供电公司运检部负责人沈祥说,“通过微信开展电力设施保护宣传,图文并茂,效果好还节能环保”。

零距离沟通 为民服务接地气
时代在变,电力服务的触角必须

不断延伸。越来越多的一线供电服务人员和管理人员意识到,为民服务不仅要做好,也要“说”好。如何有效沟通,成为当下每一名供电人需要学习和思考的一项“基本技能”。

“近年来,在故障抢修、电网建设等工作中,曾出现部分群众不理解、不配合,利用网络发微博、发帖,投诉供电公司的情形。作为公共服务部门,我们是否可以找到一条更有效的沟通之路?”最先提出想法的是绍兴供电公司主要负责人。

一条电力微信,一周点击量过12万,虽然有一定的偶然性,但至少可以看出,电力客户对新媒体的关注与喜爱。运用好新媒体,能让为民服务更接地气!

“通过前期调研,我们开始思索通过什么样的形式,让沟通交流更有效。”参与策划的党群部有关负责人说,故障抢修班的鲁江锋,多年来一直在抢修一线工作,和老百姓打交道有自己独到的沟通技巧。

以鲁江锋为原型,设计推出一位和蔼可亲、平易近人的“电工鲁师傅”形象!漫画形象短短一周时间就出炉了,随后,网络、报纸、公共宣传栏上都陆续出现了这个可爱的漫画形象。

“这个漫画蛮有意思,我们老百姓也看得懂。鲁师傅告诉我们插板上不能插太多的插头,容易起火!”在书圣故里开杂货店的殷志根,拿着当天的报纸说,“我这个店虽小,但冰箱空调电脑都有,看样子得好好修整下线路了”。

“这几年供电企业的形象逐年提升,除了踏实地工作,不断创新的传播和沟通方式也功不可没。”《绍兴日报》记者李菲说。

从电力保护设施动漫微电影下乡,到电力安全知识上公交车车载终端,从出版国内首本儿童安全用电漫画口袋书,到推出电力服务公众微信号。近年来,绍兴供电公司在探索感性传播的路上从未停下脚步。公司负责人坦言,新形势下,作为服务千家万户的国有企业,只有转变服务理念,真正俯下身去同服务对象真诚沟通,才能取得理解和支持,为民服务才更有底气。

“‘电工鲁师傅’公众微信平台,接下来还需加大宣传力度,并和其他媒体形成良性互动。”该负责人强调,最重要的是,要进一步完善电力微信公众平台功能,真正实现电力与群众的零距离沟通,让“掌上”更加深入了解电力,共同创建一个和谐温馨的供用电环境。



服务浙商回归

春风作伴好还乡

——诸暨供电公司服务浙商回归项目

毛年永 章奇斌 何贝

上半年,诸暨市浙商回归累计引进省外项目34个,省外到位资金22.1亿元,完成年度目标的63.1%。优质电力配套作为吸引浙商投资亮点之一,诸暨市供电公司围绕最早介入、最优方案、最快时效的“三个最”目标,出合一支专属服务团队、一个前期对接制度、一项督办考核机制、一本供电服务手册的“四个一”工作机制,服务“浙商回归”项目,让回归浙商感受到家乡“春风”般温暖。

最早介入,助力项目启动

“我要把在外面赚的钱投入到家乡建设中!”身为安华人的振越集团董事长何政岳,一直有着回乡投资的意愿。今年,安华镇通过乡情感召,引进总投资达10亿元的大型商贸综合体项目——振越商贸城。

电力配套优质服务,也是助力浙商回归的一个亮点。诸暨市供电公司在获悉四川振越置业“商贸城”项目信息后,第一时间前往现场,踏勘项目,以周到的用电服务助力项目启动。

最优方案,助推项目开工

受诸暨市政府“浙商回归”的

感召,打造成国际潮流生活示范城的英豪星光城项目落户诸暨。

4月10日,诸暨市供电公司走访过程中了解到,项目将于4月23日举行“开工仪式”。考虑到开发商正在制订规划设计,尚未报批“用电大项目前期咨询”项目开工时间又紧,市供电公司实行主要领导包干协调,提出从临时用电到正式用电的一整套方案,并实施从查勘到验收送电的“一条龙”服务。经过电力员工12天持续奋战,4月22日下午,提前完成临时用电通电工作,保障开工仪式如期举行。

最快时效,助援项目投产

今年,全兴精工集团投资1亿元的“年产80万台汽车双级式液压助力转向叶片泵”项目用电负荷达1.2万千瓦,需要一条35千伏专线为其提供电源。

“这个项目的供电服务周到极了,特别是电力配套建设速度之快让我们很惊喜。”公司副总经理何燕文说,35千伏专线配套建设从开始建设、安装到顺利投产,诸暨市供电公司开通“绿色通道”,上门制订专线供电方案,在90天内高效完成35千伏专线通电,压缩时间50%。

中国当代十大建筑新鲜出炉 中成“喜马拉雅中心”获选

通讯员 韩其明

本报讯 中国当代十大建筑评选结果近日揭晓。中成建工集团总承包施工建造的上海证大喜马拉雅中心成功当选。一同当选的还有鸟巢、中国美院象山校区、上海金茂大厦、台北101大厦、广州电视塔等知名建筑。

据了解,该评选由文化部下属中国建筑文化研究会与北京大学文化资源研究中心、新浪网联合主办。

喜马拉雅中心是由证大集团精心打造的占地超过3万平方米,总建筑面积达18万平方米的当代中国文化创意产业的综合商

业地产项目。喜马拉雅中心建筑整体由晶莹剔透的立方体和自然质朴的“异型林”构成。晶莹剔透、简洁明快的方形体内,是证大·大隐酒店、证大艺术酒店和商场;中央不规则的“异型林”内,包含喜马拉雅美术馆与大观舞台。

喜马拉雅中心不是一个单纯的建筑,而是一座雕塑,更是一件艺术品。尤其是“异型林”结构部分,承载了喜马拉雅中心的艺术性,不仅从外形上,更从内涵上将艺术的渲染力源源不断地扩散到整个建筑,使整座建筑的魅力随异形体不断生长。



上海喜马拉雅中心

绍兴:让群众在创建中得实惠

(上接21版)

鲁迅东路一直是占道经营的重灾区,经过整治,这里的面貌有了较为明显的改观。“人行道上的东西确实少了,路也敞亮了。以前这些小饭店门口哪家不是脏兮兮的,现在确实好多了。”家住鹤池苑的马先生说。

让环境更为优美

在灵芝镇后诸村淡溪桥上,以往有一道“独特”的风景。这座桥是柯桥区齐贤镇和越城区灵芝镇的分水岭,将淡溪桥下的淡溪江一分为二,站在桥上往北眺望,属于齐贤镇的淡溪江水面清澈,见不到一点漂浮物。站在桥上往南眺望,属于灵芝镇的淡溪江水面上漂满了垃圾杂物,恶臭连连,水面上还长满了水葫芦,覆盖了大半条河。

“以前河两边搭着许多鸭棚,河里养着两三百只鸭子,鸭粪直接排泄在河里,我们附近的住户根本无法靠近河岸边。”后诸村村民阮阿姨告诉笔者。从6月下旬开始,村里下决心对淡溪江进行整治。河边的3处违建鸭棚全部被拆除,水里的垃圾和水葫芦也全部打捞干净,昔日“阴阳河”已不复存在。如今,村里安排了一名保洁员专门负责打捞河道垃圾,每天固定在这一区域内打捞水中的垃圾。村里还专门成立了水上志愿队,劝说居民不要往河道乱扔生活垃圾,共同爱护身边

的河道。

近年来,雾霾等重污染天气影响了人们的生活质量,成了群众关注的热点问题。为此,绍兴编织了“五气共治”的空气净化网——控烟气、降废气、减尾气、消浊气、除臭气,“五气共治”把目标直指PM2.5。“控烟气”和“降废气”将重点瞄准了工业领域,全市将逐步淘汰煤炭、重油等高污染燃料,改用天然气、液化石油气、电等清洁能源;“减尾气”主要是加强机动车管理,全面淘汰“黄标车”;“消浊气”主要是控制施工现场扬尘和道路扬尘;“除臭气”则将从加强垃圾清运、控制餐饮油烟等多方面入手。

与“五气共治绍兴十条”配套,绍兴市还制订了一系列治理目标和考核办法,细化明确了各地方政府和部门的职责任务,并通过强化考核推进各项减排工程和措施任务的落实。这意味着,“五气共治”不是玩噱头,而是真刀真枪硬骨头,是一件惠民的大事。

结合文明城市创建的深入开展,今年以来,绍兴市还按照“强势拆、合力控、努力建”的要求,以“无违建”创建为抓手,强势推进控违建拆工作。截至8月上旬,全市共拆除违建847.1万平方米,完成今年任务的282%,并强化拆建结合,对80个项目实行项目化管理。大大改进了市容市貌,为市民创造了一个良好的生活环境。

带电作业:用实力说话的上电“特种兵”

文/陈秋娣 摄/王为一

8月4日凌晨3时,绍兴市上虞区曹娥街道嵩坝村一家铸造厂超负荷用电,导致10千伏下朱2003线62/2/3/2#杆跌落式熔断器被烧坏。抢修在所难免,问题是酷暑之下,线路停电让周边居民和企业如何经得住?关键时刻,上虞供电公司带电作业人员紧急出动,在线路不停电的情况下,成功更换故障设备,线下用户无一受到影响。

这是上虞供电公司带电作业实力的又一证明。一年365天,只要天

气晴朗,带电作业人员就会全副武装,登上十几米的高空,在正常运行的10千伏带电线路作业。这份在常人眼里又苦又累又险又神秘的工作,对他们来说却是家常便饭。他们是电力行业的“特种兵”,随时为保障供电而战。

在最高端的领域成长

上虞供电公司的带电作业史发端于2005年。当时,只有3名作业人员,一辆带电作业车。大家从零起步,啃书本,学技术,跑现场,以最快的速度成长为这一专业的行家手里。

带电作业属于高危工种,稍有不慎就会酿成事故。班组成员视安全如生命,在配备先进的带电作业设施和防护用品的基础上,加强安全学习,积极参与青安岗创建活动。把安全措施落实到每一项作业步骤上,做到不安全不生产。

“无规矩不成方圆”。带电作业班还建立了一系列规章制度,实行准军事化管理,通过“岗位练兵”、“师带徒”等活动,不断提高作业水平和技能。

2006年6月,成立带电作业班,并首次开展10千伏配变带电搭头;2011年11月,首次实施带电立、拔杆作业;2013年4月,首次采用绝缘杆作业法完成线路支线引线搭接……经过8年发展,上虞供电公司带电作业技术不断进步,作业范围不断扩大。目前已熟练掌握了国家电网公司要求的一、二、三种类型18个项目的带电作业能力,年带电作业次数也从最初的80多次增长到1000多次,可以满足线路异物清除、设备更换消缺、紧急故障抢修以及用户业扩报装等各种情况需求。

在最需要的地方出现

2012年1月5日傍晚6时多,天上下着雪。上虞供电公司带电作业班员工接到指令:10千伏德济521线41/1号支线的高压令克被烧穿,需紧急抢修。大家放下手中的饭碗,就往故障

现场赶。天完全黑了,气温也越来越低。在探照灯指引下,全副武装的带电作业人员站在绝缘斗内,对受损的令克和导线进行更换。寒冷让身处10多米高空作业人员的动作不像平时那样麻利,但他们咬紧牙关,一丝不苟地操作着。附近的群众四面围观过来,虽然心里着急,但是看到抢修人员已在全力处理,就在地面耐心等待,没有一句牢骚和责备的话。经过1个多小时的带电抢修,晚上8时所有故障设备被成功修复。而作业人员的安全帽上、绝缘服两肩,甚至眉毛、鼻尖,都积了薄薄一层霜雪。

“没有经历过的人,很难体会带电作业的感觉。夏天,密不透风的绝缘服让人感觉闷热,像蒸桑拿;冬天,厚重的绝缘服又让人行动不便。最难的是,既要时刻注意与身边带电导线保持一定距离,又不能因为离得太远而影响操作。”带电作业班班长金炜说,带电作业不分昼夜和季节,但是只要群众需要,他们就会第一时间出现在那里。

据统计,上半年上虞供电公司累计开展带电作业1507次,减少停电104307.5户时,多供电量7884989.97千瓦时。该公司通过绝缘斗臂车绝缘手套直接作业、绝缘杆作业、综合不停电作业等多种作业方式,让越来越多的居民和企业享受到带电作业这一科技作业成果带来的效益。



谢雪君和周宝生在更换下朱线节令克