

国网建北供电营业厅已连续3年实现客户工单处理满意率100%。荣获2023年山西省五一劳动奖章的国网山西省电力公司太原供电公司客户服务中心客户四班班长张炜谈及“如何让客户满意”，笑言没有诀窍：“做客户服务工作，只要是业务范围内的事，没有解决不了的。一定要说服务有诀窍，那就是：遇事往上迎，不要往后躲。”

### “窗口”服务用心用情

张炜所在班组是供电服务的一扇“窗口”，担负着我市建设北路周边辖区20万电力客户的用电报装、增容、业务变更、故障报修和客户接待等工作。

老旧小区多，用电难题多，为了解客户用电需求、提供精准服务，张炜和班组人员经常深入企业、社区走访，针对遇到的问题，开辟“绿色通道”，简化用电手续，及时解决用电需求。他还将班里原来的一个供电大区域划分为6个供电小网格，实施“社区与电力”双网格联动，实现服务“零距离”。

群众利益无小事，一枝一叶总关情。“我们应该办的事一定办。遇到规章制度里没有提到的事，我们也会视实际情况尽力办。”张炜说，黑土巷铁路宿舍居民曾反映，小区楼道灯不亮，能不能帮忙解决。“小区楼道线路有问题，通常应该是由产权单位或者物业单位解决。但是，我们了解到，该宿舍是老小区，住的老年人多，新旧产权单位仍在衔接中，楼道线路的调试，尽管是微末小事，如果迟迟无人问津，会影响到许多居民的日常生活。”张炜说，“居民用电的事，总不能没人管，我们的人就主动帮忙解决了。”

数据多跑路，客户少跑腿。利用大数据，分析客户办电记录、用电习惯，形



# 把电力服务伸向“微末之处”

## ——记山西省五一劳动奖章获得者张炜

成高压客户“一户一案”和居民客户“差异化”管理。推广线上办电，国网建北供电营业厅实施“一证”办电和“勘查收资”并行办理，做到“简单业务一次都不跑，复杂业务最多跑一次”，切实让小微企业“三零”服务落地。

多年来，他还组织开展“党建引领连心桥、传承服务进万家”电力义工服务活动，定期排查电力设备隐患，助力电力故障抢修，为五保户、残疾人等特殊人群提供专属服务，定期开展安全用电进校园活动，累计开展应急抢修、志愿服务等活动100余次，发动员工100余人，服务客户6万余户。

### 立足岗位迎难而上

小窗口彰显大文明，小窗口可展现服务大作为。长期以来，张炜坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，奋斗在工作第一线。他提出个人标准化工作模式，扛起责任，带头坚持“5+2”到岗到位，有效确保全口径业务安全有序进行。

“小到考勤，大到业绩指标，我都会用更高标准要求自己，要求班组成员。”张炜说，“即便遇到棘手的难题，也不能往后躲，要了解客户有什么诉求，对什么不满意。其实，业务范围内的事，没有什么解决不了的。”

从客户热线反馈来的每一个问题，张炜都会过问。“电

价政策、用电安全、电费疑义……不管是哪类问题，都会一一解释清楚。”有三位合租者质疑月度电费过高，声称各自“没怎么用电”，张炜带同事上门了解情况时发现，一个房间里一根电热毯的电源线挂在床边，“电热毯常插着会耗电，空气炸锅、电吹风等小家用电器也会耗电。如果仍然认为电费收得过高了，我们也支持验表。”他对屋内电器使用现状的提醒，让合租者若有所思，她们的疑惑迎刃而解。

根据我省相关政策，家里三代同堂、常住人口6人及以上，用电量较大的家庭可以申请“一户多人口”业务，以节省电费开支。万科紫院小区一位居民每月电费支出较多，他在社区网格群的求助信息引起了电力网格员张炜的关注。张炜得知，这一居民的情况正好符合合表电价政策，他第一时间联系到客户，告知办理流程及所需材料，最终帮客户申请执行到居民合表电价。

降本增效服务企业、助力惠民工程、作为山西专项帮扶专家赴西藏开展电力营配贯通治理工作……张炜不断提升业务水平，他也多次被评为国网太原供电公司、国网山西省电力公司的“先进工作者”，被市工信委授予“优秀共产党员”称号。他还获得“太原市劳动模范”荣誉称号。“唯有担当与付出，才能对得起荣誉和责任。”张炜说。

记者 弓凤飞

## 为民创城不停步



**法治宣传教育** 为提高青少年防毒拒毒能力，6月13日，宁化府社区联合辖区民警，来到南海中学开展“拒绝毒品大课堂”活动。民警通过宣传视频、案例分析，让学生了解毒品危害，增强辨别毒品的能力。 郭晓华 申智红 摄

## 炎炎夏日送健康 医护服务在身旁

**本报讯** 日前，针对农村糖尿病多发以及夏天易导致血糖波动的情况，古交市马兰镇白草塔村联合新时代文明实践站志愿者、村医，邀请马兰镇卫生院工作人员，到村开展糖尿病义诊志愿服务。

量血压、测血糖……义诊活动开始后，村民们立刻赶了过来，他们当中有糖尿病患者，也有家人患糖尿病的，就连平时血糖正常的人，也不想错过这样的好机会。

“我早上吃了饭，现在能测血糖吗？”60多岁的武大爷是专门来测血糖的，听大夫说餐后两小时可以测血糖，看看时间刚好，赶紧伸出了手，经测量他的血糖值10.0mmol/L，大夫告诉他，这个数值有点高，今后饮食一定要清淡，多锻炼身体。听了大夫嘱咐，武大爷说，看来这段时间要多注意血糖了，“我一直想做检测但又抽不出时间，这回在家门口就做了。”

此外，这次义诊，马兰镇卫生院还带来预防控制糖尿病、高血压等基础病的药物，方便村民选购。“买药能用医保，价格比药店便宜多了，而且能得到大夫细心指导，希望以后多多开展这样的活动。”村民李阿娥说。

白草塔村村委会相关负责人表示，下一步，村委会将组织更多惠民志愿服务活动，将幸福传到村民身边，把关爱送到村民心里。(刘志刚、高明星)



## 弘扬红岩精神 厚植爱国情怀

**本报讯** 娄烦县6月14日消息，为引导广大青少年继承和弘扬红岩精神中的爱国情怀，团县委特别邀请了重庆红岩联线文化发展管理中心社会教育部部长——周万炯老师，走进娄烦县第二中学，为500余名师生带来一堂内容丰富、精彩生动的爱国主义教育课。

爱国是红岩精神的基本底色。周万炯老师以“传承红岩精神 增强爱国情感”为主题，通过大量详实的珍贵史料，从为什么要弘扬爱国主义、什么是红岩精神、如何弘扬、实践、传播爱国主义精神三个方面进行深入浅出的讲解，为现场师生带来一堂沉浸式的讲座。周万炯老师强调：“红岩精神的原点是严于律己，红岩精神的方式是敢于担当；红岩精神的本质是绝对忠诚。”勉励同学们要做爱国主义最忠实、最坚定的弘扬者和实践者。(周皓)

### 践行社会主义核心价值观



### 民族团结进步

为促进民族团结，促进辖区居民相互交流，6月13日下午，文庙街道建设北路社区党委、新城东街小区党支部和五一大楼社区食堂开展“淡淡粽叶香，浓浓民族情——‘粽’享一刻，把‘艾’带回家”主题活动。苗族、满族、回族、维吾尔族等少数民族居民与汉族同胞一起感受包粽子、编织五彩绳的乐趣。 侯慧琴 王丽娜 摄

# GREEN

## 绿色生活，低碳出行