



太原供电“亮青春”延伸网格化电力服务

老百姓的事就是我们的事

8月11日,国网太原供电公司客服中心“亮青春”青年志愿者服务队按照计划来到下元纺织苑西社区,开展每周一次的网格化爱心电力延伸志愿服务。在社区服务大厅,青年志愿者帮助社区网格员解决小区居民服务诉求,现场为居民办理用电业务,同时开展用电安全和电力政策宣传。作为全省电力服务网格化先行先试示范建设点,下元营业站把供电窗口前移到社区,通过两年的不断实践,与纺织苑西社区网格联动,实现了供电服务与社区服务的双赢,取得了“1+1>2”的效果。

用心用情办事

“老百姓的事就是我们的事”,这是每一名志愿者的承诺。通过帮助居民处理日常琐事,既增添了幸福感,也收获了成就感。

志愿者结合社区网格员民生服务、困难群众、社会稳定“三本台账”,建立差异化爱心服务台账,结合居民需要提供有针对性的服务。例如,帮困难群众把好电量关,当用电量波动超过10%时,主动上门查找原因,帮助节省电费;为孤寡老人把好安全关,定期上门服务,帮助老人检查家中用电线路、开关、插座安全隐患,做好安全用电宣传,沟通生活需求,现已开展爱心电力延伸服务90余次。

全心全意服务

为帮助电力客户缩短办电环节、降低用电成本,志愿者对客户用电需求快速响应,力求以最高的效率、最好的服务增强办电获得感和幸福感。

通过与社区联动共建,实现信息共享,有效提升客户用电需求的响应速度。实现“简单业务一次都不跑、复杂业务最多跑一次”的目标。对办电资料不完善的客户,主动上门服务,实现“客户不跑我来跑”。同时按照服务调度要求,实时全流程监控每一张业扩工单,实现“马上上线、马上办”,最大程度提高办电效率。

尽心尽力保供

对供电公司来说,“不停电就是最好的服务”。在日常工作中,建立重点供电设备巡视计划,对老旧小区居民的开关线路开展电力延伸服务,联合社区开展涉电火灾隐患专项排查整治。同时,通过配备带电作业车、UPS不间断电源、发电机等设备,强化停电应急处置能力和不停电作业技能,扛起电力保供责任,让老百姓安安心心用电,实现客户“少停电、不停电”。

今年5月,纺织苑西社区网格员发现一处架空线路冒火,随即与电力网格员联动,

调配抢修队伍使用带电作业车不停电作业,在不影响居民生活用电的情况下,完成并钩线卡更换,及时消除了用电隐患,保证了3栋楼180余户居民不间断用电。

与纺织苑西社区网格化共建,只是太原供电志愿服务的一个缩影。国网太原供电公司客服中心将牢记初心使命,坚持以客户为中心,以“设备主人,服务主体”为根本,深入推进网格化电力延伸服务,持续提升客户用电满意度和幸福感。

记者 于健 通讯员 任慧



8月12日上午,晋阳街社区组织辖区小学生开展创城志愿服务。上午8时30分,小小志愿者们早早在社区门口集合,对辖区环境卫生进行清理。他们携带夹子、扫把、垃圾袋等工具,对路面和绿化带内的杂草、楼院卫生死角进行集中整治,以实际行动营造整洁、舒适的生活环境。

韩睿 任媛 摄

古交市关头村:

“小展板”拼出乡村治理新图景

本报讯(记者 刘志刚 通讯员 钦尹)

“贴红十字,表示民政救助;贴五角星,表示组织关心……谁家需要啥帮助,村里开展啥工作,只要看看展板,就会一目了然。”8月12日,古交市岔口乡关头村村民老马对村委会新挂出的“关头村网格化管理示意图”展板赞不绝口。他觉得通过这块“小展板”,以后随时能便利地了解到村情动态。

在“关头村网格化管理示意图”中,“星罗棋布”地罗列出全村所有农户户主的名字,有些人的名字下方还贴着党徽、红十字、红方块等不同的标记。展板左侧是网格工作矩阵框,放置着一些写着农户名字和电话的小卡片。

为提升基层网格治理水平,关头村不断发展完善“红色网格”治理模式,同时,为让群众更好地了解网格治理相关模式、流程以及制度等内容,村里先后制作了“关头村网格化管理示意图”“关头村网格服务示意图”等展板,供群众了解掌

握村内网格治理相关情况。

关头村党支部书记、村委会主任杨开元介绍说,当村内某农户需要村内提供医疗救助、民政救助、司法援助等方面的服务和帮助时,村内网格工作人员就会在展板相应名字下方用不同形状的贴纸进行标记,并将该农户户主的信息制作成小卡片放置在左侧的工作矩阵框内,整个服务过程会详细记录在下方的网格工作台账中。当服务结束后,个人信息卡和标记将会被取下,随之替换成其他需要网格服务的农户信息,让版面内容做到动态增减、实时更新。

“以前展板大多发挥的是宣传和展示的作用,而现在‘活’起来了。”杨开元说,用这种独特的方式来时刻提醒村内网格工作人员为农户提供更好的网格服务,同时接受人民群众的监督,真正让基层网格服务治理做到常态化、公开化、高效化,让小网格在基层治理服务中发挥大作用。

孩子们用心画

本报讯(记者 司勇 通讯员 刘娜)8月11日,龙城街道党工委邀请新业态新就业群体及家人在小店区“暖新嘉园”总站举办“以画暖‘新’扇面情‘蜂’——为爱延伸,共度浓情一夏”为主题的亲子DIY手绘活动。

活动以剪扇一听扇一画扇一赠扇为主线,为新就业群体及其家人们详细讲解了扇子的起源与发展;用听相声的方式让孩子们在欢笑中了解与扇子相关的国学文化;在画扇环节邀请了拾光社会公共服务中心的董浩老师,为孩子们详细讲解了扇面题字与绘画的技巧与方法。孩子们用心画,老师用心教,家长们会心看,不到一会儿,一幅幅清新脱俗的水彩画跃然扇上,

送给爸爸妈妈

孩子们将精心绘制的扇子送给了自己的爸爸妈妈,给新就业群体及家人心中送去温暖。活动最后,街道和社区干部为孩子们送上精美文具盒作为纪念。

快递小哥小王说:“我家孩子5岁了,之前也没学过画画,没想到画得这么好,让我又发现了孩子的新技能。”小朋友常益嘉说:“我学了8年画画了,但还没有送过我妈妈一幅画,今天我要把我画的扇子送给她,代表我对她的爱!”“暖新嘉园”工作人员小张说:“今天的活动让新就业群体的家人们感受到了党组织的关怀,向孩子们传播国学文化的同时传递了亲情,给新就业群体忙碌的工作日常增添了许多色彩。”

信号灯突发故障 男子疏导交通

本报讯(记者 申波)

8月12日上午,解放路与东(西)缉虎营交叉口,路口的交通信号灯突然发生故障,来往车辆很快出现交织打结的状况。这时,一名身穿蓝色上衣的中年男子站了出来,临时指挥,疏导交通,确保车辆行人有序通过,蓝衣男子赢得了路人赞许的目光。

市民刘先生介绍,当天上午8时40分许,他通过这个路口,准备乘地铁。远远地,他看到路中间有一个蓝色身影,站在路口正中央,比画着手势,指挥着交通。“起初我还奇怪,什么人在这里捣乱。”下意识查看红绿灯时,他才发现,这个十字路口的红绿灯全部故障。原来,这名穿蓝色上衣的男子在指挥交

通。进而,刘先生还听到了男子吹哨子的声音。刘先生观察到,这名男子的一举一动颇为专业,哨子声与手势密切搭配,4个方向的交通全能照顾到。该停的停下,该走的走起,行人来来往往,车辆川流不息,一切井然有序。很快,3位交警赶了过来,快速在路口展开工作。看到交警到来,这名男子默默地离开,消失在街头。

看着他离开,刘先生不由得赞扬“这人真不错”,与他同在路口的行人,也向这名男子投去赞许的目光。“前后15分钟,车来车往的街头,这位先生的出现,让我心头暖暖的。我将这件事反映给报社,希望传递这种正能量。”刘先生说。

(报料人:刘先生 报料费:30元)

地下室漏水了 网格员协调解决

本报讯(记者 韩睿 通讯员 安慧蓉)

8月12日上午,开城街9号院17号楼1单元居民紧急致电狮头苑社区反映,地下室大面积漏水。在网格员岳贵宏协调下,一个小时后,问题得到解决。

“我们楼的地下室漏水了,快来帮我们看看吧。”当天上午,该楼居民着急地在社区网格群里呼叫网格员,反映地下室漏水问题。随后,狮头苑社区网格员岳贵宏赶紧在群里回复消息,安抚大家不要着急,自己马上想办法。随后,他第一时间赶

到现场展开走访。经调查了解,原来该小区正在进行公厕改造,路面已经挖开,但由于连日下雨,挖开的沟渠内积存大量雨水,源源不断渗入到居民地下室。岳贵宏将此事及时上报社区,详细说明情况。社区主任范小洁马上联系施工方,很快,施工人员来到现场,经过勘察发现,积水是由管道接口灌进地下室的。随后,施工人员立即连接水泵和管子,将地下室的积水抽走。经过一个小时作业,漏点被堵住,地下室积水也被抽光。

男子突然晕厥 网格员紧急援手

本报讯(记者 韩睿 通讯员 霍爱春)

8月12日上午10时,五四街社区网格员马月在辖区巡查时,路遇一男子晕厥摔倒在路边。她赶紧上前援手,迅速送往就医。

当时,马月巡查至白家庄路79号附近时,突然看到前面行走的一名中年男子身子一软,栽倒在路边。马月吓了一大跳,赶紧上前询问。只见对方面色苍白、不停抽搐,已经陷入昏迷状态,无法作出回应。见此情景,马月立即拨打了120急救电话,并通知社区民警、又向社区主任作了汇报。在等待急救车赶到的时间里,马月一直守在

昏迷男子身旁,观察其状态,并拿来矿泉水,以备不时之需。紧接着,社区网格长、社区民警赶到现场,一面疏散围观人群,一面为昏迷男子遮阳,避免强烈日光长时间照射,加重其病情。

很快,急救人员赶到现场。经过医生现场紧急救治后,男子渐渐恢复意识,可以回答医护人员的简单问题,但还是行动不便,手脚还是僵直的。马月和社区民警、医护人员合力将男子抬上急救车。医护人员表示,该男子是癫痫突发,幸亏发现及时,否则后果可能很严重。