省电力公司党组书记、总经理赵杰臣在铜川市副市长高中印、铜川供电局局长兼党委书记马钦国等人陪同下调研视察工作

铜电惠渭北 明星耀三秦

——记开拓奋进的铜川供电局

陈战鹏 雷明 雷卫兵

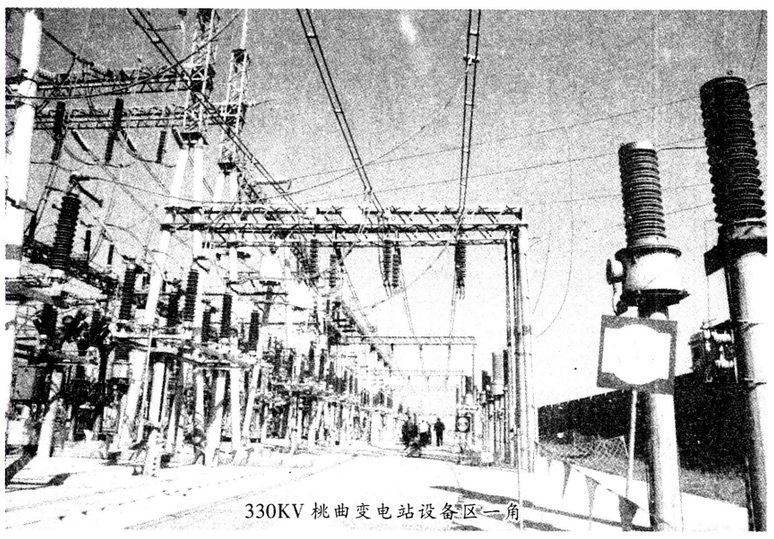
渭北名城铜川市，像一颗璀璨夺目的明珠，镶嵌在辽阔的三秦大地中部。这里历史悠久，人杰地灵，更以盛产煤炭而蜚声海内。新中国诞生后尤其是改革开放以来，铜川的经济建设突飞猛进，日新月异，优秀企业大量涌现，层出不穷，使这座古老的城市焕发了前所未有的青春活力，展现出迷人的靓丽风采。植根于这块热土的铜川供电局，就是当地诸多先进企业的典范，是大家公认的"顶呱呱的明星企业"。

随着改革开放的深入发展，全局广大干部职工认真践行"三个代表"重要思想，始终全力支持地方经济建设，积极构建现代化的供电网络和规范、高效、快捷的客户服务体系，打造知名企业品牌，努力保障社会用电需求，为全市经济和社会发展做出了突出贡献，企业也因此迅速发展壮大，综合实力显著增强，取得了令人注目的辉煌成就。

铜川供电局担负着全市电网规划、建设、运检以及用电管理任务。自省电力公司独立运作5年来，铜川供电局励精图治、奋发向上，企业固定资产达10.2亿元，较1998年翻了一番；售电量由1998年的18亿千瓦时增长到19.19亿千瓦时；供电可靠性、电压合格率逐年提高，职工工作热情日益高涨，企业面貌焕然一新。

该局始终把发展作为第一要务，抢抓历史机遇，加快建设步伐，实现了超常规跨越式发展。经过近5年的艰苦努力和顽强奋战，铜川城乡电网建设改造已完成投资5.69亿元，占总计划的98.5%，新建和扩建110千伏变电站6座，35千伏变电站4座；新建和改造35千伏以上线路154公里，6－10千伏农网线路978.71公里；改造0.4千伏以下线路2263.18公里，配变台区1732个；完成了478个行政村的电网改造，在全省范围内较早实现了村村通电。2002年12月，城网建设改造工程顺利通过省电力公司的竣工验收。

铜川供电局客户服务中心营业大厅


330KV桃曲变电站设备区一角

他们积极推进多经体制改革，完善法人治理结构，三产实力逐年壮大。2002年9月，按照现代企业制度组建的铜川易源电力集团公司正式挂牌成立，各分公司、控（参）股子公司也相继挂牌运营，多经改制全面完成。集团公司按照现代企业制度规范运作，充实项目储备，拓展外部市场，以"易源"为品牌的铜川电力多经呈现出蓬勃发展的良好态势。

近几年来，该局先后荣获西北电力公司及陕西省"思想政治工作优秀企业"，国家电力公司"双文明单位"，陕西省电力公司、国家电力公司"一流供电企业"，陕西省"文明单位标兵"、"先进基层党组织"、"诚信纳税企业"等许多荣誉称号。如此众多的荣誉，记录着铜电人不懈奋斗的足迹，承载着他们对国家、对社会、对人民以及对煤城的炽热的情感，也是铜川电力飞速发展的历史见证。

夯实基础保安全

安全是供电企业生产发展的根本，铜川供电局始终把安全生产放在十分重要的位置抓紧抓好。他们按照"超前预控，防患未然"的安全管理思想，紧紧抓住基层班组和工作现场两个重点，大力开展创建"无违章班组"、"一流施工现场"活动，使安全管理重心下移、关口前移，积极开展危险点分析预控，夯实了安全生产的基础。

该局认真实施安全生产周会、日会制度，加强安全工作的计划性管理，确保安全可控在控。本着"风险共担，效益共享"的原则，他们创新实施了全员安全风险抵押金制度，有效地落实了各级安全责任。

为实现现场作业程序化、安全措施标准化、人员行为规范化，铜川供电局不断创新，全面推行施工、检修、维护现场作业的标准化管理，不断修订完善现场标准化作业指导书，严格执行现场标准化作业监督卡，率先实施"户外设备户内管理、户内设备精细管理"，并在全省电力系统全面推广，对提高电力行业安全管理水平起到了积极的促进作用。

该局修订完善了有关安全生产管理制度，明确各级各部门的权责，并成立了全省第一个工会反违章纠察队，构建了立体全方位的安全生产防护网络，形成了严密的安全生产闭环体系。与此同时，他们加强安全教育和技术培训，开展"安全生产活动周"、"安全知识竞赛"、"安全生产演讲比赛"、"危险点培训班"等活动，使广大干部职工安全意识不断增强。

根据安全教育的需要，铜川供电局还在110千伏耀县变电站建立了安全警示教育室和安全警示教育基地，坚持开展警示教育活动，通过形象、生动、直观的现场教育，使职工深刻吸取事故的沉痛教训，确保安全生产。

辛勤的付出必有丰厚的回报，铜电人的汗水终于换来了安全生产的捷报。近3年来，铜川供电局连续顺利实现安全目标，安全生产创建局30多年来最高纪录，2002年一举夺得全省电力系统安全生产第一名的历史最好成绩。

管理创新求发展

管理是企业发展的关键，创新是企业管理的精髓，这是铜川供电局从上到下达成的共识。因此他们始终坚持"以人为本"这条主线，高举创新旗帜，在企业各项工作中勇于创新，善于创新，不断创新，积极推行创新管理、精细管理和人本管理，出新招，求实效，大胆探索独具特色的企业发展新思路，逐步形成了规范化、科学化的企业管理体系，从而加快了企业在市场经济条件下不断壮大发展的进程。

该局积极推行精细管理，努力实现管理创新。首先颁布实施了新的《经济责任制实施办法》以及与之配套的管理制度，建立健全了公正、科学的经济责任制考核系统，全面实行经济责任制三级考核。随后制定了《预算管理办法》、《成本管理制度》、《资金支付管理暂行规定》，全面推行预算管理模式，规范运转程序，完善运行机制，理顺成本管理，做到预算管理在控可控，保证成本费用均衡发生。目前电网供电可靠性、电压合格率分别达到99.92%和98.6%，均达到全国一流标准；主要电网线路损失率始终保持全省最低水平；配网线损下降30%以上。

为了确保电费足额按时回收，该局修订完善《关于加强电费回收的若干规定》，制定实施《客户缴费信誉等级评定规定》、实行《欠费原因月度分析制度》、《欠费责任追究制度》和《单独奖励考核办法》，签订陈欠电费偿还协议，建立了全员收费机制，不断提高收费工作水平。他们还实施客户信誉等级评估制度，建立风险客户动态管理档案，不断扩大购电制客户范围，在营销部门试行联手催费，一个良性运转的收费机制正在形成。在售电量稳定增长的情况下，全局电费回收率连年达到100%。

此外，他们还推行企业矩阵式管理模式、标准化管理工作流程图、标准化作业指导书和监督卡，使各项管理工作做到程序化、标准化、实用化。这一系列全新的管理制度与办法，支撑起了铜川供电局现代化管理的网络。近两年来，该局在全国电力企业管理现代化创新成果评选中一举夺得了4项大奖。

适应改革与市场经济发展的需要，他们对干部职工实行动态管理，全面实现机制创新。在干部选拔任用上，他们坚持"用好的作风选人，选作风好的人"的原则和民主推荐的方法，由基层职工代表推荐后备干部，然后对确定的后备干部进行培训，建立后备干部人才库，形成了完整的后备干部选拔培养管理体系。

全局实行干部"在位要受控，升迁靠政绩，末位要淘汰"的动态管理机制，对中层干部从德、能、勤、绩、廉等五个方面进行领导测评、相互测评、职工代表民主测评和组织考核，每年评议一次，实行一年末位诫勉、两年末位淘汰。同时，加大中层干部和管理干部、技术人员多层次、多方位的交流力度，加大年轻干部选拔任用力度，逐步增强干部队伍知识结构、年龄结构、层次结构，增强干部队伍整体功能。

他们稳步推行职工动态管理工作，实行工人技师聘任制，对员工进行综合考核，根据情况进行末位调整或末位淘汰，初步建立起符合现代企业制度要求的新型劳动用工机制，从而充分调动了广大职工的积极性和创造性。

围绕企业发展目标，铜川供电局不断完善科技进步机制，大力推进科技创新。2001年在新区新建成地调中心，随后又建成了桃曲集控中心，城镇110千伏变电站已全部实现无人值班。负荷管理系统、营销现代化系统、生产管理信息系统、办公自动化系统、视频会议系统、调度自动化高级应用等一批信息建设项目相继建成，并通过了省电力公司验收，现已全面投入运行。

他们还自行开发了小型变电站管理软件、网上职工小家、部门局域网站、班站管理系统等短平快科技应用项目。目前全局主要生产经营管理工作已全部实现微机管理，做到了信息共享，资源综合利用，企业的整体水平和核心实力明显增强。

打造品牌塑形象

优质服务是供电企业的生命线。铜川供电局创新服务措施，打造服务品牌，搭建优质服务平台，努力实践"优质、方便、规范、真诚"的服务方针和"始于客户需求，终于客户满意"的服务理念，形成了"处处是窗口，人人在服务"的服务格局。

面对电力体制改革的新形势和企业发展的新要求，他们大力实施电力营销市场、优质服务理念和措施的一体化管理。他们扎实地开展了行风建设活动，建立了电力市场信息披露制度，规范电力市场秩序；建成了客户服务中心语音呼叫系统，建立起全方位的信息处理功能，广泛应用于电力营销、电费结算、欠费催收、信息监控，不断提高服务效率；积极开展行业作风大整顿，成立行业作风纠察队，完善行风工作的全方位监督体系，使"优质、方便、规范、真诚"的八字服务方针落在实处。

2002年4月1日，铜川供电局在全省率先开通95598电力服务热线，客户只需拨打一个电话，就可办理所有用电业务。他们变用电管理为客户服务，成立电力紧修指挥中心，在营业窗口全面推行客户代表制、首问负责制、无周休日制，开通电费自助查询、实行银行代收电费等新的服务措施。他们围绕客户需求，在规范服务行为的同时，努力拓宽服务内涵，提高服务品质，预约服务、超前服务、跟踪服务等个性化服务、特色服务措施相继出台。通过营销服务流程再造，极大地提高了客户业务办理速度，实现了优质服务的"无缝连接"和"闭环管理"。

为了保障服务落到实处，该局制定了相关制度，包括《行风管理监督制度》、《内部客户服务信息传递规定》、《客户信访投诉管理办法》等20余项，并健全了客户档案。结合局内标准化体系建设，建立了一套客户服务支持体系，全力打造一流品牌服务。

2003年以来，该局以开展"优质服务是国家电网的生命线"宣传教育活动为契机，精心打造95598服务品牌，出台了招商引资定点联系、预先服务和全过程跟踪服务等措施。他们在营业窗口部门进行"四职"教育，举办文明服务行为规范演示竞赛、优质服务演讲竞赛等活动，在全局掀起了讲服务、讲奉献的热潮。

他们通过参加铜川市行风评议，在电视台向全市公布本局服务承诺，实行行风监督卡制度，举办有政府部门、新闻单位参加的供电服务座谈会，聘请社会各界100名行风监督员，开展明察暗访、社会问卷调查、"万千百十"电力客户走访及"走近电力"等大型社会宣传活动，主动接受社会监督，全局服务质量不断提高，客户满意率高达98.8%，位居铜川市各行业前列。

该局客户服务大厅先后被评为市级"文明示范窗口"、省公司"十佳优质服务明星单位"、国家"青年文明号"岗位；新区下高埝供电所被评为国家电力公司"农电示范窗口"。局及所属各县(区)电力局在全市行风民主评议中均名列前茅，并有不少单位获得各级各类先进荣誉称号。全局派出选手参加省电力公司系统的各种技术比武和劳动竞赛，也是多次获得大奖。

对于群众关心的招商引资客户用电、农村排灌电价、计量保证金清理、银行联网电费收缴系统技术改造等热点问题，他们及时进行处理，并将有关意见和建议反馈给客户。去年秋天，洪灾给铜川城乡电网造成严重威胁，该局积极组织抢险保电，避免了可能由此引发的大面积停电事故，确保了当地工农业生产和城乡居民生活用电。

为了切实减轻农民负担，支持农村教育事业发展，从2003年9月份抄见电量起，铜川供电局全面降低了全市农村中小学教育办公用电和宿舍用电价格，由原来的执行非居民照明用电价格类别改为执行居民生活用电价格类别，平均每千瓦时电可降低电费支出0.316元，下降幅度达39%，每年可为其减轻负担约100万元。

2002年11月初，局长兼党委书记马钦国一行来到联乡包扶的印台区湫洼村走访座谈，得知村上因资金缺乏架不起400伏线路，致使4眼机井的设备无法运转，1200亩麦田、果园得不到冬灌。马局长当即指示王益印台电力局全力以赴帮助该村架设线路，使其尽快用电灌溉农田和果园。在随后的几天里，电力施工队特事特办，顶风冒寒加班加点，仅用八九天时间就完成了1420米低压线路的架设任务。村支书和村长代表全村230多户村民将一面绣有"扶贫帮困，真诚奉献"的锦旗送到铜川供电局，以表达他们对电力扶贫、爱心奉献的感激之情。

类似的事例真是不胜枚举，铜川供电局的优质高效服务赢得了社会各界和电力客户的广泛好评，近年来他们先后收到铜川市总工会、惠家沟村等许多单位和农村送来的锦旗，高度赞扬他们为支持城乡经济发展和人民生活用电所做出的突出贡献。

团结奋进建宏业

铜川供电局近年来积极适应新形势、新任务的要求，不断更新理念，努力用科学的管理激励人，用广博的知识武装人，用良好的作风塑造人，用丰富的活动凝聚人，培育独具特色的企业文化，造就一支"特别能战斗"的职工队伍，有力地促进了全局各项工作的开展。

适应建立学习型组织以及企业长远发展的需要，他们坚持"工作学习化，学习工作化"的人本管理思想，加强干部职工的理论与业务学习，做到学习时间、内容、形式、效果"四保证"，以此作为提高职工队伍思想水平和业务能力等综合素质的一条重要途径。他们培育学习创新型企业，积极探索企业文化在安全生产、优质服务、文明建设中的有效实现形式，为实现跨越式发展奠定了坚实基础。全局先后举办WTO、工商管理、生产人员岗位等培训班百余期，全员培训率达71.1%，持证上岗率为100%。

该局始终以"三个代表"重要思想为指导，坚持"两手抓、两手都要硬"的方针，做到两个文明同部署、同落实、同考核、同奖惩，使之协调发展。他们以创建陕西省"文明单位标兵"和国家"一流供电企业"为目标，以开展"公民道德建设年"和"求真务实作风建设年"活动为契机，大力实施政治核心、战斗堡垒、先锋模范、主人翁、突击队等"五大工程"。同时通过开展一系列具有特色的群众性精神文明建设活动，使全局干部职工的思想道德觉悟进一步提高，工作责任心、主人翁使命感以及爱岗敬业、优质服务意识进一步增强，全局两个文明建设取得了丰硕的硕果。

他们十分注重丰富和创新精神文明建设的载体。结合制定的《2002—2005年企业文化建设规划》，组织开展了企业文化建设条目征集、知识讲座、主题征文以及丰富多彩的群众性活动，提炼企业精神，铸就特色文化，为企业的发展营造文明、健康、积极向上的良好氛围。

结合创建文明行业活动，该局不断加强对职工的文明礼仪培训，号召职工告别陋习，倡导文明礼仪。为此，他们编制了《职工文明守则和行为规范》，有针对性地对职工进行业务、礼仪、文明用语培训，尤其在营业窗口，采取"请进来、送出去"的方式，邀请公关旅游学校专业教师进行礼仪培训，并开展优质服务演示竞赛等活动，树立了企业良好形象。

宏伟的蓝图已经描绘，英雄的铜电人正在逐步将它变为现实。目前IS09000质量管理体系认证工作全面启动，进军市场经济大海的航船已经扬帆；占据"半壁江山"的多经改制企业进一步规范运作，发展步伐不断加快；总投资3.7亿元的铜川第三个330KV输变电工程前期工作进展顺利，农网三期工程也将拉开序幕。铜川电力事业发展进入了飞速前进的快车道。

日出江花红胜火，春来江水绿如蓝。在无数的鲜花和掌声中，铜川供电局的干部职工没有丝毫的骄傲和懈怠，他们在局领导班子的带领下，依然以饱满的热情和百倍的干劲顽强拼搏，向着宏伟的发展目标前进。在铜电人看来，太阳每天都是新的，前进永无止境，奋斗未有穷期。他们立志创造更加辉煌的业绩，拥抱明天灿烂的太阳！

未来，永远属于开拓创新、与时俱进的铜电人！

铜川供电局职工踊跃为灾区人民捐款

丰富多彩的职工文化生活为企业发展注入了巨大活力

社址：西安市莲湖路147号 邮政编码 710003 传真 87344613 部室电话：信访室 87339475 编辑部 87322445 记者部 87344614 87344654（美摄） 专题部 87344649 副刊部 87344642 广告发行部 87321847 87345725
广告经营许可证：陕工商广字01—018号 办公室 财务室 87340619 照排 87322446 宝鸡记者站 0917－3661236 汉中记者站 0916－2610030 安康记者站 0915－3207669 西安浪涛印刷有限责任公司印刷