

# 创新服务举措 用心服务芜湖

## ——来自国网芜湖供电公司系列报道之二

“张阿姨，这是您这个月的电费发票和找的零钱。”“李师傅，您这月用了58度电。”……这是芜湖供电公司大厅收费班的姑娘上门为芜湖市福利工厂残障人家家庭服务的场景。该小区居民都知道，这已是芜湖供电公司连续第10年上门为他们服务了。除此之外，在每年的“3·15”“供电服务光明行”等许多活动中，芜湖供电公司领导和青年服务志愿者们都要一道去盲人福利工厂的客户家，倾听客户心声、了解供电服务情况和需要帮助解决的困难。

为残障客户提供上门服务，仅是芜湖供电公司广大干部员工践行“你用电，我用心”服务理念的一个缩影，而“你用电，我用心”的服务理念，已深入到芜湖供电公司为广大芜湖市民的所有供电服务之中。据了解，近年来，该公司不断转变服务观念，创新服务举措，推出了一系列便民利民服务措施，他们用真心和真诚赋予了供电服务的新内涵，充分发挥一个有责任感的供电企业在为民服务中的先锋模范作用，赢得社会各界好评。

■ 王小雨 李青松 文/图



供电员工上门为居民提供维修服务

### 农村村村都有交费点

近年来，随着芜湖城区的不断发展扩大，供电部门原有的营业网点和单一的缴费方式已难以满足用户缴费需求，特别是新建偏远小区和农村用户缴费十分不便。为解决这一难题，芜湖供电公司早在2011年就率先提出打造“城市十分钟交费圈”和

“村村有交费点”的设想。

为此，芜湖供电公司以惠民便民为出发点，公司业务部门通过与银行、电信、移动、邮政等单位多次沟通、协商，与他们建立了长期合作关系，全面拓展交费网点和交费方式。通过10分钟交费圈的打造，充

分利用社会资源，广泛布设代收电费点，基本消除缴费盲区。目前，芜湖市区已经形成“十分钟缴费圈”，农村地区基本实现“村村有交费点”。全市已有600多个缴费网点、多达12种可供客户自主选择的缴费方式。

### 12种缴费方式便利芜湖市民

芜湖市区现有用电客户61.3万户，并以每年近10%的速度增长。长期以来，缴费难一直是客户反映最多的问题，也是电费回收难的关键。如何拓宽服务渠道，满足客户足不出户24小时方便快捷的缴费需求？芜湖供电公司进行改革，创新出12种交费渠道方式便民利民。

这12种缴费方式具体是：(1)供电公司营业网点柜台；(2)供电公司

自助缴费终端；(3)银行合作网点柜台；(4)银行自助缴费终端；(5)银行卡或存折委托代扣；(6)中国联通合作网点柜台；(7)中国移动合作网点柜台；(8)中国邮政合作网点柜台；(9)网上银行缴费；(10)电话银行缴费；(11)电费充值卡缴费；(12)支付宝缴费。

据了解，只要是中国人民银行管辖的商业银行均可代收电费，网

银、支付宝、手机等交费方式和交费渠道极大地方便了广大市民。此外，在少量偏远的乡村，供电公司收费人员还定期持移动POS机现场收费。

多样化的缴费方式，人性化的服务，让客户交得了、交得快、交得舒心，缴费难问题得到根本解决，缴费不便而迟缴、漏缴的现象大为减少，纠纷也几乎不再有了。

### 优质服务源于责任和担当

“优质服务源于责任”。而责任就是担当，芜湖供电公司要求每个员工都要敢于担当，将优质服务落实到自己的实际工作中去。事例比比皆是：迎峰度夏和春节期间是用电高峰，每年都是对供电部门的一场大考，确保高峰时期供电稳定正常，就是最大的重任。这不仅要超前谋划，科学调配，更要不辞辛劳，

敢于担当。芜湖供电公司广大干部员工每到这个时候都是全员动员保供电，一次次地担负起了社会稳定和发展的重任。

2014年农历马年春节前，芜湖供电公司组织10多支电力施工队的近千名队员对无为县农村低电压进行改造，为了加快施工进度，确保广大的用电农户春节期间用

上亮堂电，供电施工队员们加班加点工作毫无怨言。在无为县泥河镇任村中心自然村，64岁的任老汉告诉记者，这里过去用电线路老化，设备破旧，在芜湖供电公司完成低电压改造后，该村146户村民家全部用上了放心电、亮堂电，所有的电器现在也都能用了，非常方便。

同时，向客户详细解释电费缴纳的相关问题，消除了客户对供电部门的误解。

“我们只有把用户当亲戚、当家人、当朋友，当好他们的电保姆，凡事从他们的角度思考，才能提供贴心周到的服务，继而赢得理解和支持。”芜湖供电公司电费管理中心主任夏云飞说。

### 真诚服务，家门口有电保姆

6月份的一个晚上，天气闷热，芜湖供电公司值班室接到一个特别的电话：市区一户高考学生家因未缴纳电费而被停电了。学生家长万分焦急，承诺第二天上午一定去银行缴费，但为了不影响孩子的复习迎考，要求供电公司提前为其复电。对于欠费尚未交纳的用户提出复电要求，供电工作人员可以回绝，

但考虑到用户的实际困难，公司立即派人赶到现场帮助这户尚未交费的考生家恢复了供电。

在大量用户欠费复电的问题上，其中也会遇到少数对供电部门的欠费停电工作表示不理解的，他们大多说不知道什么时候交电费或不知道交费地点和方式，供电公司工作人员总是在恢复供电的

### 快速服务，客户用电更便捷

在芜湖市区多个小区，都可以看到很显眼的芜湖供电公司为方便附近居民交费设置的24小时社区自助交费点。无论何时，只要持有银联卡的用电客户，按照提示，即可利用自助服务终端轻松交电费。像这样的交费点，在市区几乎随处可见。

“张师傅，我家停电了，能不能过来看看？”家住左岸小区的王先生日前拨通了该辖区客户用电服务经理张刚的电话。张刚放下电话，迅速赶到了现场，不到15分钟就排除了故障，恢复了供电。近年来，芜湖供电公司进一步完善故障报修快速响应机制，充分发挥在供电抢修、故障处理和志愿帮扶等为民服务中的先锋模范作用，城区故障抢修到达现场时间大大缩短了。

### 品牌服务，为企业发展当好参谋

“尊敬的客户：生产高峰逐渐到来，用电负荷回升，特提醒您应将之前撤出的无功补偿设备逐步投入使用，以节能降耗。——刘彬经理室”。近日，芜湖恒远机械公司张总经理的手机上收到这样一条短信。

“刘彬经理室”是以班组一位成员命名，主要承担着芜湖市大中型用电项目的服务工作。“刘彬经理室”自2006年挂牌以来，以“做客户用电的良友、做业扩服务的快车、做政府招商的助手、做技术推广的先锋”作为服务的目标，推出“全程跟进服务”、“提前介入服务”以及“绿色节能服务”等一系列富有特色的创新服务方式，服务于奇瑞汽车、欧宝机电、中达电子等一大批企业，为大量企业客户提供优质高效的服务，为芜湖地方经济发展作出突出贡献。2013年，“刘彬经理室”荣获中华全国总工会“工人先锋号”称号。

据了解，芜湖供电公司通过建立客户动态信息机制，帮助企业客户科学、安全用电。该公司对客户业扩报装业务进行分析，根据客户用电紧急程度，开辟绿色通道；对客户用电量、电费电价、功率因数等情况进行分析，发现不合理情况，及时对客户用电情况进行诊断，出具合理用电建议书、征求意见函和功率因数告知函；对重点企业进行隐患排查，及时发放隐患整改通知书，帮助客户提高安全用电水平；定期对重点客户进行走访调查，了解用电需求，听取客户对供电服务的意见和建议。

服务没有最好，只有更好。国网芜湖供电公司有关负责人表示，公司全体干部员工将继续秉持“供电服务于广大电力客户、服务于党和国家工作大局、服务于社会经济发展”的宗旨，尽最大努力，为芜湖市民及芜湖地区经济及社会发展提供更好的电力服务。