

瞄准全国 快于周边 好于去年

# 温县供电:大谋略 大发展 大跨越



市委书记铁代生(右一)在县委书记董安民(右二)、县长魏曰高(中)、温县供电有限责任公司总经理高庆祥(左二)陪同下视察工作

温县县委、县政府提供的宽松的发展环境,焦作供电公司领导正确的决策指引,加上温县供电有限责任公司超前的思维、创新的管理,使温县供电有限责任公司在全县供电行业竞相发展的大潮中一马当先。无论是队伍建设、企业管理、服务社会,还是安全、信访、实体发展等工作都业绩骄人;2003年以来,公司先后荣获了国家一流县级供电企业、国家电网公司文明单位、全国创新力500强企业等数十项荣誉称号。

步履坚实铿锵,业绩可圈可点。奋勇直前、不断探索的温县供电人用自己的实践昭示出:只有大思维、大举措,积极创新、超前服务,才能赢得和谐的大发展。

## 审慎抉择,在先行中摸索

时光推至2003年8月,高庆祥被任命为温县供电有限责任公司董事长兼总经理。放眼四周,供电企业百舸争流,风头正劲。如何把焦作供电公司领导对企业的殷切期望转化为强劲的发展动力,使国家一流县供电企业实现新跨越?有着8年军旅生涯和10年企业管理经验的高庆祥深感重任在肩。为此,他在深入一线搞调研,下乡入企摸底,借鉴国内外先进的管理经验的基础上,明确提出了“瞄准全国,快于周边,好于去年”的企业发展总体目标,并以改革创新为引擎,在企业推行全新管理理念和管理模式,建立了适应公司发展的现代企业制度,为温县供电的又好又快发展注入了新的生机和活力。

审慎的决策,精心的谋划,让公司的新理念、新举措接连出台:“同业对标”活动如火如荼开展,“一日无效,三日不安”、“逢一必争,逢冠必

夺”的经营理念贯穿各项工作,“百日服务万里行”、“家庭式服务进万家”等活动深入人心。同时,公司大力推行精细化管理,把公司工作归纳为电量、安全、信访、线损、经济效益、社会效益等十大块,精耕细做,以履责问责追责、六分买单等为考核手段和方法,把单位及个人取得的实例实绩实效、工作失误与奖金、绩效工资挂钩,按月考核,半年进行排序,年终实施表彰。一系列新举措的实施,进一步完善了企业各项管理制度,迅速扭转了供电电量下滑的被动局面。新一届领导班子组成以来,公司供电量每年以20%以上的速度递增,2006年实现供电量4.75亿千瓦时,增幅居焦作各县市之首。

员工队伍整体素质的提高是企业发展的根本。为培养一流队伍,公司创新机制,频出新法:先后举办了青工、农电工、后备电工培训班等全封闭知识化、技能化、军事化培训班,在员工中开展了“一岗多能、多岗见习”和“一帮一”活动,建立了一套以人为本的激励约束机制,实行干部代理制、任期制、承诺上岗制和实习、实绩、实效考核及提拔任用机制等,并对那些业绩突出的个人和单位实行奖励;成立了考核组,制定了152条考核细则,坚持让那些完不成任务或出现重大失误的单位领导、责任人在每月召开的经营会上谈原因、谈失误、谈措施,通过机制创新、管理创新,提高了队伍素质,提升了服务水平,激发了员工干事创业的积极性,使得公司在风起云涌的发展浪潮中走出了一条特色之路。

## 『全新的理念』

**总体目标:**瞄准全国,快于周边,好于去年

**两项活动:**百日服务万里行和家庭式服务进万家

**经营和管理理念:**一日无效,三日不安和人都是电量推销员

**四大机制:**生产成本控制机制、经营风险责任机制、技术创新动力机制、廉政建设承诺机制

**四送服务:**深入城镇乡村,把最快的抢险避难服务送到那里;奔赴企业客户,把拓展市场的全面服务送到客户那里;走进居民家庭,把灵活多变、反应快速的超前服务送到那里;踏遍田间地头,把细致周密的过程服务送到那里

**四个意识:**亲情化服务、精益量化服务、配件通用化服务、多保险安心服务

**安全四级控制:**公司控制好重大事故和重伤,二级单位控制好一级事故和轻伤,班组控制好障碍和未遂事故,个人控制好速率和差错

**安全工作六个不等于:**没有发生不安全事故不等于没有问题;制度相对健全不等于就是按章办事;抓过了不等于抓好了;传达了不等于贯彻了;工作在岗不等于工作到位;高科技不等于高保险

**安全生产的五步工作法:**一是确认公用用电区域的供用电安全情况;二是作业人员在进入作业区后,要确认作业区的安全;三是现场第一负责人对作业人员明确核准;四是现场第一监督人要及时指出作业人员的违章行为,并分析有关事故教训及后果,提出警告,讲解相关规章制度;五是现场第一管理人员与作业人员共同进行评价,以确保是否能进行安全工作

**安全工作做到六防:**防上下脱节、防分工分心、防言行不一、防疏忽大意、防时紧时松、防一事二心

**信访五快:**协发、协查、协办、协防、协控

**信访五早:**早发现、早介入、早控制、早处理、早反馈

**信访工作要求达到的效果:**小事不出村,大事不出乡,事事早介入,件件为民想,问题不上交

**七小电量:**小生意、小客户、小市场、小利润、小作坊、小电器、小商业

**电气化建设工作目标:**千户示范、万户跟进和万户示范、百户跟进

**电气化建设四百四十落实工程:**百名干部包千户、百名党员包千户、百名退伍军人包千户、百名团员包千户,帮助建设社会主义新农村,落实农村电气化建设,促进农村电气化村、农村电气化街(小区)工作扎实开展

**电气化建设原则:**政策引导、群众自愿、干部带头、员工参与、社会赞助,分村推进

**电气化建设六点措施:**机关部室帮一点,乡村政府筹一点,社会各界捐一点,农民群众出一点,市场运作搞一点

**考核工作的原则:**“二不、三严、四不退”。二不即对生产、安全标兵奖励再多不心疼,对违纪违规的处罚再重不手软。三严即对于违反规定造成安全事故、各项指标完不成的,要让他们丢面子、丢票子、丢位子。四不退即不论职位高低、不论年龄大小、不论资历深浅、不论贡献多少,一律平等对待

该尽的责一定要尽到 该干的事一定要干好 该管的人一定要管住

## 闪光的足迹

- ★国网公司文明单位
- ★国家电网公司一流县级供电企业
- ★全国创新力500强企业
- ★河南省文明单位
- ★河南省电力公司文明单位
- ★河南省总工会、安全生产监督管理局安康杯优胜企业
- ★河南省电力公司农网建设先进单位
- ★河南省农电系统先进单位
- ★焦作市人民政府安全生产先进单位
- ★焦作市电业局文明单位标兵

- ★焦作市电业局农电系统企业文化展示活动周金奖
- ★信访工作经验在全省交流
- ★信访工作经验在省电力系统推广
- ★计量管理经验和办法在省电力系统推广
- ★三头服务为三农做法在市电力系统推广
- ★公司退伍军人电力服务队获评河南省学习型先进班组,并向全国总工会申报全国学习型先进班组
- ★ISO9000国际质量体系认证企业
- ★OHSAS18001职业健康安全管理认证企业



焦作供电公司领导到公司检查指导工作

## 科学定位,在服务中发展

今天的服务,就是明天的市场。焦作供电公司总经理郑瑞晨提出的“要当好先行官,必须电网先行、服务先行”的服务理念更让公司的决策者坚定了信心,服务领先,为县域经济的发展助力,为客户提供一流的服务,树立起企业全新的服务形象。

“关注民生”是当今电力企业服务的主题。为了服务百姓,把最优质最快捷的服务传递给城乡千家万户,高庆祥提议成立了退伍军人电力服务队,实行干部代理制、任期制、承诺上岗制和实习、实绩、实效考核及提拔任用机制等,并对那些业绩突出的个人和单位实行奖励;成立了考核组,制定了152条考核细则,坚持让那些完不成任务或出现重大失误的单位领导、责任人在每月召开的经营会上谈原因、谈失误、谈措施,通过机制创新、管理创新,提高了队伍素质,提升了服务水平,激发了员工干事创业的积极性,使得公司在风起云涌的发展浪潮中走出了一条特色之路。

“工业强县、环境立县”是温县近年来做大县域经济的总体思路之一。为响应县委、县政府的号召,积极服务县域经济发展,扎实推进社会主义新农村建设,公司决策者煞费苦心:

为服务辖区企业发展,公司提出了上门服务、跨行业服务等新举措,并建立了供电联络员制度,对每个工业客户都明确一名电力人员作为联络员,负责了解企业用电情况,及时解决企业在生产中遇到的用电难题。公司还结合“平安工程”,组织员工战高温、斗酷暑,义务为客户整理线路,安装电容盘,整理规范电盘,对456台配电进行了除锈、喷漆,消除了各类安全隐患。同时,公司各供电所也积极为辖区企业发展出谋划策。辛店供电所所长张保社得知南张羌布鞋厂想扩大生产规模,但又因村内80KVA混用变压器无法满足其用电需要而发愁时,他一边带领职工调换变压器,架设线路,一边让企业负责人张向前抓紧时间购买设备。设备进厂后,该所又放弃休息时间不分昼夜帮助安装调试,使企业一次试车成功,目前,企业生意红火。

在服务新农村建设方面,公司也率先走在前面,以优质服务奏响了和谐电力的强音。公司围绕“新农村、新电力、新服务”,一方面积极服务“七小”(小生意、小客户、小市场、小利润、小作坊、小电器、小商业)客户,主动为农村小企业、小客户发展出谋划策,一方面把农电工组成红马甲服务队,开展“百日服务万里行”、“家庭式服务进万家”等优质快捷服务,义务为农村安装电容盘、

更换闸刀保险丝等,并适时组织党员干部开展“义务帮民春灌”、“帮助困难户夏收秋种”等真情服务,以爱心谱写和谐曲。为确保农民增收,2006年8月,公司决策层根据农业配变利用率低的现状,决定让想办企业的农民在农闲时免费使用变压器,并与客户协商,办理临时用电手续,签订供用电协议,在农业灌溉期间让电于农,确保农业用电。

为使服务意识深入人心,逐渐形成一种文化,公司定期与各企业、各乡镇联合举办篮球联谊赛、友好单位联谊活动,开展了送文化下乡活动等,先后同各乡镇进行篮球比赛200多场次。红红火火的电力文化润物无声,创造出良好的供用电局面。

一切为了发展,一切服务发展,争当电力先锋的温县供电人以“服务者”的科学定位,在发展中勇担责任,不仅树立起了温县电力的新形象,而且以真情服务赢得了百姓的口碑,在全县开展的风评评议中,公司连续6年荣获优质服务第一名。

## 铸就和谐,在追求中跨越

大谋略策划、大思维开拓、大举措突破,新一届领导班子上任后的3年,是公司发展最快、变化最大的3年。一系列卓有成效的改革创新,使公司处处和谐发展,魅力无限。安全、信访、计量等项工作,都呈现出蓬勃发展的新局面。

电力行业又好又快发展,安全生产应放在首位。为此,公司建立了行政管理、党委监督的安全保障体系,以业务保安全的技术规范管理体系,以落实为主体的排查、检查、整改体系等五大安全体系,并将安全目标责任细分到各个层级,每月进行一次大检查,召开一次公司级安全例会,各单位每月进行两次安全自查,并由分管的公司级安全员、专责员及相关技术人员对查出的问题进行分析,制定整改措施,对整改结果进行验收讲评。同时,公司投资10万元安装调试并推广应用了基于B/S架构的全省通用的新生产MIS系统,相继开展了以党员身边无违章、无事故为主要内容的党员“一岗四责”和以技术骨干为主要力量的老带新、一带一安全联保互动互责活动。公司还将安全管理人性化,各生产单位制作了有单位员工的“全家福”照片的连心台;施工现场悬挂有温馨提示横幅。对出现的安全隐患、安全事故,公司按照“分管人、分级人、分项人、分责人、分罚人、分奖人”的“六分买单”制进行处罚,从而有效地遏制了违章现象的发生。2006年,公司被评为焦作AAA级平安单位,创建经验在全市及全省得到推广、交流,安全管理的工作理念和办法也受到国家电网公司的重视和认可。

对于化解群众积怨的电力信访工作,公司多策并举,把各类电力矛盾化解在基层,而且在企业与群众之间架起了“连心桥”。公司成立信访办公室,专门配置了电力信访流动服务车,先后设

立了30个信访接待站,工作人员带着政策、法规下乡,现场解答客户的咨询、投诉和举报,调解和处理与客户在用电中的矛盾和纠纷;同时建立了公司、供电所、电工班负责人为成员的内部三级信访机构,并聘请社会监督员,形成了“相互配合,上下联动、反应迅速”的立体防控网络,使电力信访满意率达100%,实现了零投诉、零上访。信访下乡工作2006年被省委、省政府、省信访局作为典型经验在全省交流。

同时,公司的计量条码管理系统受到上级领导和专家的好评,认为此举在全省同行位居一流。

事争第一,勇做先行者的温县供电人把同样工作做得精彩无比,也使得公司在快速发展中实现了大跨越。

## 做大实体,缔造半壁江山

实体企业是公司的半壁江山,如何将其做大做强?市、县各级领导都给予殷切关怀和大力支持。焦作供电公司领导多次到实体企业视察工作,温县县委书记董安民、县长魏曰高也不断深入企业解决其发展中的实际困难,为实体企业创造了良好的发展环境。

为使实体企业与主业同步发展,公司本着“过去分生存为现在合求发展”的原则,不断加大关键技术攻关力度,加快自主创新步伐,优化组合资金资源、人才资源、设备资源、市场资源,变过去“多产品、大规模、高市场份额”的经营模式为“少产品、大规模、高市场份额”的实体企业产品经营理念,将原有6家实体进行优化重组,形成了以汽车、摩托车轮胎为主导产品的两大实体公司。目前,公司下属的河南天阳车轮有限公司研制的升液管获焦作市科技进步三等奖,汽车轮胎项目被列为河南省45个重点扶植项目,焦作18家重点项目之一,天阳牌铝合金车轮被评为河南省名牌产品,同时他们积极实施国际化战略,努力提升国际竞争力,自去年打开国外市场之后,产品供不应求,天阳祥瑞实业公司工程项目部和电器项目部在做好内部市场的前提下,眼睛向外,积极拓展外部市场,承建并提前完成了南水北调中线穿黄35KV输电和配套工程,专利产品电力故障检测仪市场不断扩大。几年来,公司实体企业全力开拓市场,赢得发展的新局面,利税增长以16%的速度递增。

艰辛探索率先行,步履铿锵铸成功。更高的视野,让开拓者总有新目标;更高的追求,也让开拓者不断超越自我。展望2007年,几多期待,几多豪迈,站在新的起点上,温县电业的决策者已精心构画出新的蓝图,并将企业的未来发展置于全国县级供电企业的大格局中运筹帷幄。明天的温县供电,必将谱写出更加壮丽的宏伟篇章!



电力信访车直通百姓家



电力文化下乡乐乡亲



退伍军人电力服务队流动义务服务