

案例

## 树立为民服务标杆

文 / 本刊记者 杨青

在国家电网上海电力（青浦爱融）共产党员服务队的资料室里，有一本“特殊档案”，里面记满了全区敬老院、残障人士、孤寡老人的地址和联系电话。服务队队员们常年与他们保持联系，每逢节假日还会登门看望、慰问。

家住青浦区城东新村的杨阿婆多年独居，在一次上门活动中，服务队发现她心疼电费，不管天气多热也舍不得用空调，就主动帮助她对空调过滤网进行清洗，并教她省电小窍门，实实在在地把电费降了下来。与杨阿婆类似的特殊群体，在青浦爱融共产党员服务队的“特殊档案”里，就有 179 位之多。

为解决老旧小区居民用电难题，国网上海市电力公司在全市范围内开展“光明工程”。青浦区范围内共有 212 个小区、3 万余户被纳入改造范围。无论是时间跨度还是工程规模，老旧小区电能计量表前供电设施改造工程都堪称青浦区电网改造之最。为协助工程顺利推进，青浦爱融共产党员服务队创新设立“爱融驿站”，常驻改造社区，第一时间宣传告知、收集建议，第一时间发现隐患、及时解决，有效推进了工程的顺利实施。他们还针对上班族、退休老人等不同年龄段的人群特征，进行面对面业务推广服务。通过多种多样的服务策略，不仅做到了服务零距离、工程零投诉，还大大提升了营业

业务办结率。

在国家电网优质服务生命线上，青浦爱融共产党员服务队只是森林一棵树，大海一滴水，但是，每一位队员却牢固树立让青浦 670 平方公里内 32.49 万用电客户少进一扇门、少找一个人、少跑一趟路的服务理念，始终坚持用电客户无小事，将看似简单与平凡的工作，做得不简单、不平凡。他们和国家电网公司众多活跃在服务一线的共产党员服务队一样，用心践行着为民服务、优质服务的初心，树立起国家电网公司为民服务的标杆。

他们创新“互联网+”营销服务，提高办电效率，促进营商环境不断优化；他们把履行社会责任作为共产党员服务队工作的“分内事”，尽心尽力，义无反顾；他们深入千家万户，出点子，算细账，做老百姓的“电管家”“贴心人”；他们常年开展扶弱助困，关爱留守儿童，为边远地区、困难家庭、农牧民群众送去光明和温暖……

在甘肃临夏回族自治州 8169 平方公里的土地上，生活着回、汉、东乡、保安、土、撒拉、藏等 22 个民族约 200 万人口。作为地方经济和社会发展的枢纽企业，面对民族地区日新月异的发展形势，过去的服务理念、传统的服务举措已不能适应经济快速发展的要求。

结合党的群众路线教育实践活动的深入开展，国网



甘肃临夏供电公司，针对多民族地区经济形势和企业发展的需求，在广泛调研的基础上，成立共产党员服务队，把老百姓缺什么、忧什么、怕什么、盼什么作为服务工作的出发点和落脚点，创新服务理念，改善服务举措，提升服务效能，打造出了全新的服务模式——“五项对口服务”。即针对发电企业、特困孤残老人、校园安全用电、大用电客户、中小客户等五类不同用户，制定不同措施，实施精准服务。

共产党员服务队活跃在民族地区供电服务一线，定期走访企事业单位，并和困难的群众建立紧密联系，用真情和汗水践行国家电网人的社会责任，把“你用电·我用心”落到实处。

国家电网共产党员服务队还把助力脱贫攻坚作为工作的“突破口”，积极参与新一轮农网改造升级，主动投身“国网阳光扶贫行动”。

在湖北秭归，元成共产党员服务队的名字可谓家喻户晓。三峡库区移民点通电、农网改造升级、“国网阳光扶贫行动”……处处都有他们的身影。秭归县水田坝乡青蒿峪村二组8户村民住在大山深处，守着祖上传下的300亩脐橙果园，每年要将90吨的果实，靠着肩挑走羊肠小道运往山外，换取一年的花销。橙子熟了，如

果遇上连阴下雨天，橙子挑不出去，他们生活的希望就像树上的橙子一样，只能烂在地里。为此，村民修建了一条运输索道，建成后却发现山上电压低无法正常运行。

就在山民们一筹莫展之际，元成共产党员服务队的骡马队拉着电线杆、驮着电缆来了。一群穿着红马甲的人，撸起袖子挖坑，喊着号子立杆，登上梯子架线。无论是骄阳似火，还是阴雨如注，他们攀山越岭，坚持树杆拉线，终于架通了高压电。索道送电运行当天，第一批脐橙顺利运出大山。一次载重可达600多公斤！既省力，又快捷。8户农民自发到供电所燃放鞭炮，用山里特有的方式，感谢这群为他们辛苦操劳、努力工作的电网人。

秭归是“国网阳光扶贫行动”计划的“三县一区”之一，有12个乡镇47个贫困村在计划之列。要真正把“阳光扶贫行动”的项目做实、做优，给全县的贫困帮扶对象带来阳光、带来希望，建设光伏电站是一条好路子。为了实现光伏发电效益最大化，元成共产党员服务队开启了地毯式的勘查选址模式。

预备党员李宜林是参与选址的队员之一，他用8个月的时间，足迹踏遍秭归境内的沟沟壑壑，磨破了五双劳保鞋。在选址的攻坚阶段，队员们没日没夜地奔波操劳，有些年轻队员熬不住了要求请假休息几天，队长李兴衡一声令下：非党员可以请假，党员请假，一个不批。结果全队竟然没有一个人再提请假的事。

艰辛的付出，换来了丰硕的回报。秭归47座光伏电站如期建成投运，每座电站每年可获得19万元收益，惠及7489户贫困人口，中心观村等6个村顺利摘掉了贫困村的帽子。

“有呼必应、有难必帮”。从长城内外到大江南北，从茫茫草原到戈壁大漠，国家电网公司4284支共产党员服务队，践行“人民电业为人民”的企业宗旨，用心血用汗水，用使命用担当，在平凡的工作中架起一座座党联系群众的连心桥，牢固树立起国家电网公司为民服务的标杆，精心打造着为民服务的金字招牌。■