

丰台供电公司卖电服务

曾经用半小时 现在用10分钟

随着老百姓生活水平的不断提高，要求服务的速度也在加快。国网北京丰台供电公司以服务客户为主菜单，将服务分步骤、分层次、分类别精细管理，致力于将优质服务理念贯穿工作全过程。当电力邂逅优质服务，就发生了异彩纷呈的化学反应。用一位老大爷两次买电的经历说明服务的速度的加快。4月时，他买电用半个小时。6月时，他只用10分钟了。

4月的一天，一位步履蹒跚的老大爷走进大厅。“大爷，请问您办理什么业务？”引导员赶忙迎了上去。“我要买电，我家里没电了，全停了，看着没，我骑着自行车就来了，我就买100块钱的，快帮我买电。”

经过耐心询问得知，这位大爷家

住西局润园，已经80岁高龄，独自一人居住，儿女每月给100块钱用来买电。虽然着急买电，却没有带电卡，这可真是急坏了营业厅的工作人员，为了不让大爷再着急奔走，大家一致决定，送大爷回家抄录表计信息，然后补卡买电。经过一番周折后表号终于抄到了，电卡很快补好了，100块钱也入表了，大爷高兴地回家了。除去这些周折，他买电用了近半个小时。

6月的一天，老大爷再一次走进营业大厅，同上次一样，要买100块钱的电并且卡又找不着了。但是，这次只用了10分钟就买完了电。大爷说：“这一次比上一次快多了，这是怎么回事呢？”。服务员对大爷说：“我们把你列入了爱心户了”原来营业厅的服



务员心思缜密，上次办理业务的时候将大爷列入了爱心户，大爷表计的基本信息都登记在册，经过查阅，补卡买电一气呵成，大爷这次拿着新电卡更高兴了，走时铃铛响地更起劲了。服务员说：“现在，我们的服务已经提速了。”

现在，大爷的“铃铛”还会在营业厅外响起吧。虽然大爷的记忆力不

太好，但是他记住了这个每次都可以顺利补到新卡的地方和工作人员贴心的微笑。

营业大厅负责人说：“窗口服务代表着企业形象，供电营业窗口不仅是办理业务的集散地，更是展示企业文化的有效载体。多元化和差异性的服务需求不断衍生的同时，催生供电企业服务更加贴心、快捷、优质。”

国网北京客服报装用电

以前用10个月 如今只用9个月

“现在报装用电项目真是又简单又方便。当初报装时，我刚交了用电申请，当天就有人打电话来约时间勘探现场。”4月9日，增容项目刚完成接电的双鹤药业项目负责人严武涛先生说起国网北京客服中心（以下简称客服中心）供电服务的变化时，难掩喜悦。

客服中心在营业窗口推行“一次性告知”服务的基础上，面向受理范围内的全部客户实行“一证受理”式服务。据客服中心营业厅相关负责人介绍，为最大程度保障地区电网运行安全，以前客户在报装申请时，市电力公司还会要求同步审核客户内部图纸。而重新优化调整后的业扩报装流程，取消了客户内部图纸审核这一环

节。据估算，仅取消内部图纸审核这一项举措，便可以为客户工程节约至少1周左右的时间。

以2014年华为投资有限公司海淀某工程项目为例，该客户项目2014年7月报装，2015年5月正式送电，历时约10个月。现在，排除第三方供货、施工、设备采购等不可控因素，如果该客户在客服中心优化后的业扩报装模式下推进工程，送电时间实际只用9个月左右。

据了解，为了让报装工程换挡提速，确保客户不催电、早送电，客服中心全面推行简化业扩报装手续、构建精益化管理新模式，不断提高业扩报装运作效率，提升业扩服务标准。该中心将客户所需提交的报装申请资



料由原来的21种减少至15种，并按照“客户经理围绕客户转，其它人员围绕客户经理转”的原则，变被动的“等”为主动的“追”，极大的提高了客户满意度。“不让我们的客户多跑一步冤枉路！这是我们报装工作一直以来的最基本要求。”面对实施的业扩报装提质增速工程，客服中心大客户部部主任邢胜说。

客服中心还推出的“送电量储备库”项目，按照客户送电时限要求排定全年工程推进计划，通过密切跟踪已受理报装的重点项目进展，将服务工作前移至客户现场，现场办公收取相关资料，并对流程及注意事项进行详细说明，坚持手续最简、流程最优，缩短接电时间，赢得了客户的好评和赞赏。

城建集团国学中心地下结构

比原计划提前48小时完成任务

“你们完成了一件不可能完成的事情！”2014年7月29日，国务院参事、北京市副秘书长、中国国学中心现场总指挥张玉平对“北京城建”的建设团队给予了发自肺腑的赞叹。一句赞美，却让每一个在场建筑者笑容里闪烁着泪花。

在历经100天与时间争分夺秒的日夜加速建设，这天备受瞩目的中国国学中心工程迎来了一个值得庆祝的日子——5.4万平方米的地下结构工程提前2天顺利封顶了。提前两天，48小时，在很多人的眼里并不是一个大数字，但是对于在一线奔波的城建人来说，一路在钢筋水泥中摸爬滚打、多少个夜以继日，他们终于圆满完成了任务。

而带领这支敢打硬仗的人就是罗岗，北京城建集团有限责任公司中国

国学中心项目执行经理。这个身高约1.80米，看似有些粗线条的黑龙江汉子却有着严谨细致的处事风格，同事们都说他是“大块头充满大智慧。”

中国国学中心工程位于北京市奥林匹克公园中心区，总建筑面积103531平方米，工程设计新颖独特、体量大、结构复杂、质量标准高。

在2013年11月开工的中国国学中心工程建设中，罗岗带领项目团队拼管理、拼意志，精心组织，大干抢工，“高速度、高质量”再次在北京奥林匹克核心区上演：15天，建起近4000平方米临时设施；不到30天，完成土方挖运30万方；100天，完成5.4万平方米的地下结构施工；6个月完成1.3万吨共计1.35万个数量构件的复杂钢结构施工。



面对地下结构增加一层但工期节点不变、地上结构主楼钢结构加工安装异常复杂又逢APEC会议停工近20天的艰难情况，罗岗果断调整施工工序，想方设法带领团队连续作战，圆满实现一个个节点施工目标，业主方国务院参事室领导连连称赞：“选择北京城建集团是正确的，中国国学中心的建设让人非常放心和满意！”

2014年7月31日地下结构封顶后，

工程进入主体结构钢结构及裙房施工阶段。68米高的主楼与4层高的东西裙楼错落有致，“百柱成林”的设计理念完美诠释传承国学的汉代建筑风格，然而其复杂的造型使钢结构施工的难度不亚于鸟巢，每一位建筑者都不敢松懈。

现在，项目上的职工养成了一个好习惯——听地泵声。“听不见地泵声心里都不踏实！”罗岗说。