

国网济南供电公司市场中心营业班

“泉”心全意让窗口“亮”起来

□张治林 杨婷

10月21日上午，家住济南市市中区伟东新都的刘先生来到中心供电营业厅申请家庭充电桩新装业务。国网济南供电公司市场中心营业班窗口服务人员刘骁雨立即采用“零证办电”，通过政务信息共享调取了刘先生的身份证和房产证，同时为其详细介绍充电桩动态分时电价政策，帮客户节省电费支出，还现场联系客户经理预约了上门服务时间。

国网济南供电公司市场中心营业班共有员工14名，承担着济南市区160多万户电力客户的业务办理、电费收取、用电咨询等工作。多年来，该班组始终把青年文明号作为凝聚青年、团结青年和带领青年建功立业的有效载体，全年“无周休、无午休”提供最贴心暖心服务，月均业务量5467件，月均客流量3248人次，将“泉”文化融入服务形成了“泉心全意”特色服务品牌。先后获得“全国工人先锋号”“全国五一巾帼标兵岗”“国家电网公司百佳客户满意服务窗口”等荣誉称号。

用心用情

“泉”力当好百姓贴心人

3月5日上午，一位年迈的老大爷拄着拐杖走进济南供电公司中心营业厅并问道：“怎么总是催我交电费？存折里明明有钱为什么不扣？”营业班成员仇旭第一时间请这位大爷坐下并递上一杯热水，用真诚微笑和暖心问候安抚住他的情绪，随即开始细心分析。

原来，老大爷前段时间换过存折但没有及时调整电费代扣信息。考虑到他年事已高、腿脚不便，仇旭便主动陪同前往附近的银行网点更改代扣信息，协助他快速准确地

完成了电费代扣业务。

“始于客户需求，终于客户满意”一直是营业班不变的追求。为了提升客户体验，营业班提出“三全五心”服务理念，实行“把每个客户都当成是自己的亲人或朋友”的亲情人务服务。营业厅内设置“彩虹驿站”，配备微波炉、充电器、雨伞等爱心物品供户外工作者和来往市民免费使用。针对老年人、残障人士等特殊客户群体，设立“爱心服务”窗口，全流程专人服务、优先办理。2024年营业班收到客户感谢信、表扬卡60余张，满意率保持100%。

为了让客户“少跑腿、多办事”，营业班在办电资料上做“减法”，在服务手段上做“加法”。全省率先上线“电热水气讯”一站式帮办服务，实现进一扇门、办五件事；提供免费邮寄服务，每月为300多位客户免费邮寄供电方案、发票账单等资料。主动融入“数字济南”建设大局，常态化应用居民“刷脸办”、企业“一证办”，国网系统率先落地“居民电动汽车充电桩无需物业证明”模式。多措并举让客户办电更便捷，助力公司打造优化营商环境“泉城样板”。

作为全省率先入驻政务服务大厅的单位，营业班还将企业用电业务全面融入政务“拿地即开工”“联合审批”等流程，实现“企业开办+用电报装”一站式办理，为保障济南遥墙国际机场改扩建等“项目深化年”重点项目用电作出积极贡献。

强根筑基

锻造“泉”能青年队伍

“营业厅是供电企业与客户沟通的桥梁，要做好窗口服务工作，不仅要有满腔的服务热情，更要有扎实的业务能力。”营业班班长杨婷说。为此，营业班以政治素质提

升为核心、业务能力提升为抓手，“三化三强”扎实落地青年素质提升工程，全力打造“政治过硬、业务精湛”的青年文明号集体。

营业班通过“强化理论武装、优化学习模式、常态化谈心谈话”不断提升政治素质。持续在凝心铸魂上下功夫，班组运用“线上+线下”多维方式深入学习党的二十届三中全会精神，开展班组微党课，组织走进中共山东早期历史纪念馆等实地参观，利用红色实景教育实现乘数效应。发挥思政工作的引领力，结合“书记谈心日”为员工排忧解难、破除思想梗阻，激励大家勇于担当，在为民服务中绽放青春之花。

通过“加强业务培训、加强业务指导、加强业务练兵”不断提升业务能力。营业班每日通过班会开展“服务大讨论”，模拟服务场景，针对典型服务案例开展分析，共同提出服务措施。常态化实施“日小结、周培训、月总结”，开展“人人上讲台”活动，班组成员轮流上台讲台讲授业务扩报装、电费电价、电力市场交易等新政策、新规定，互讲互学提升全员业务水平。

在开展理论培训的同时，营业班还注重以现场实践提升班组成员的业务能力。每月开展“三亮三星·争做模范”主题活动，进行“服务之星”综合评比，开展考试问和“岗位大练兵”，为青年积极搭建舞台，营造了“比学赶帮超”和“全员比技能、个个当专家”的浓厚氛围，着力为客户提供更专业、更规范的供电服务。

志愿服务

“泉”心全意温暖泉城

今年重阳节前，营业班又一次带着鸡蛋、牛奶等慰问品来到了位于市中区盛景苑小区的独居老人释阿姨家。自2023年年底营

业班从社区了解到她独居且亲人少的情况后，就主动把她纳入到“善小”服务档案成为了长期帮扶对象，班组成员每月轮流上门看望，陪她聊天解闷，有时候帮她打扫卫生、打水买饭，解决一些实际生活问题。考虑到释阿姨经济比较困难，营业班还自发给她进行了捐款。“太感谢你们这些姑娘了，现在的我每天吃饭香、睡觉也好，日子是越来越好了。”释阿姨握着杨婷的手不停地说道，看着她如今开怀畅笑的状态，姑娘们感到由衷地开心。

“善小常为，善小效大”一直是营业班坚持的理念，在做好本职工作的基础上，这支青年队伍也积极参与志愿服务活动。今年中考期间，营业班青年志愿团队吸纳了20多名志愿者，联合杆石桥街道在山东省济南回民中学考点组织开展了“助梦中考 青春护航”志愿服务活动，在考场外搭建爱心助考服务点，免费提供矿泉水、绿豆汤、扇子、风油精等消暑用品，轮流为考生、家长及周边其他群众送上了一份夏日的清凉。尽管酷暑难耐，但每一位志愿者的服务热情不减，受到了广大市民的一致好评。

今年以来，营业班累计开展志愿服务50余次，一方面结合业务工作，常态进社区开展用电宣传；另一方面，围绕助老、助小、助学不断丰富扩展志愿服务形式。开展“泉能青年守护银发”活动，为36位高龄、空巢老人等特殊群体建立“善小”档案，提供上门服务、业务帮办等个性化暖心服务。开展“一米高度的用电安全”活动，走进学校开展安全用电讲堂，邀请学生走进营业厅；特别是为麟祥街社区暑期托管班量身定制电力科普系列课程，普及安全用电、节约用电等知识。在一次次暖心服务中，青年的热情和活力被充分激发，彰显了青年文明号的价值。

国网高唐县供电公司

抓好“三个关键”

强化落实监督职责

□陈思雨

今年以来，国网高唐县供电公司纪委以精准监督为着力点，针对不同对象、不同专业、不同岗位分门别类把好脉、开好方、用好药，全面提升监督实效，推动公司高质量发展。

紧抓“关键少数”，夯实“一岗双责”。将公司领导班子成员和中层干部作为监督的重点对象，强化落实“一岗双责”，压紧压实领导责任。应用“鲁电清风”廉洁文化地图“五个典型应用场景”，营造浓厚的廉洁文化氛围。召开警示教育会，传达国网公司、省市公司警示教育会精神，持续筑牢党员干部“不敢腐、不能腐、不想腐”的思想堤坝。

聚焦“关键岗位”，加强廉洁防控。聚焦工程管理、供电服务、省管产业领域，聚焦监管重点、矛盾突出点、问题多频发点，组织后勤、营销等6个专业部门制定15项廉洁风险防控措施。对新提拔任职中层干

部开展任职廉政谈话13人次，组织各支部书记、部门负责人分批次参观聊城市廉政教育馆、高唐县家风馆86人次，将廉洁文化植根于心。加强对关键岗位人员的日常监督，提醒其秉公用权、依法用权、廉洁用权。同时，通过发放节日廉洁提醒等活动，进一步提高廉洁从业意识。

盯紧“关键环节”，打造廉洁品牌。发现重点领域管理问题67项。梳理公司近两年信访举报台账，更新信访举报信息，公布专门手机号、举报地址等，进一步畅通通信举报渠道。在基层供电所增设党风廉政意见箱，打造“廉情箱知道”廉洁文化角，及时了解职工诉求，充分发挥意见箱“为职工所设、为职工所用”作用，不断增强廉洁文化在基层的传播力、吸引力和感染力。

国网高唐县供电公司将持续深化“三个关键”的监督工作，不断完善监督体系，提升工作质效，以更高标准、更严要求，为公司高质量发展提供坚强纪律保障。

国网山东超高压公司

创新应用轨道巡检机器人

提升现场安全水平

□尹国慧 王晓亮 杜泉龙

10月27日，国网山东超高压公司顺利完成500千伏蒙兰Ⅰ、Ⅱ线临滕高速迁改工程的验收工作，验收过程中创新应用轨道巡检机器人，大大提高了现场安全管控水平和工作效率。

本次工作涉及到的迁改杆塔为500千伏超高压输电线路杆塔，通过迁改工作可确保临滕高速大动脉与超高压线路保持足够的安全距离，确保临滕高速的顺利施工和后续投运。杆塔迁改验收过程中，国网山东超高压

公司临沂运维分部线路检修人员首创性探索利用轨道巡检机器人开展防坠轨道检测验收的新技术应用，替代常规人工登塔验收，在降低工作风险的同时，大大提高了工作效率。

以往，传统验收模式下，超高压输电线路检修人员需人工携带防坠自锁器，沿导轨从输电线路塔底攀爬至近百米的塔顶，核实导轨接头是否平整一致、有无错位情况，对轨道产品质量、施工单位工艺得出整体性评价，费时费力，还存在高空坠落和高空落物伤人的风险。轨道巡检机器人的研发使用，

改变了原有的人工登塔工作模式，实现了同类工作的机器替代，为电力杆塔的巡检工作提供了新的解决方案，是目前输电运检工作向“机器替代”“数字智能”转型发展的一个缩影。

本次使用的轨道巡检机器人由国网山东超高压公司临沂运维分部一线职工组成的创新团队自主研发，包括遥控、图像、驱动和导向等六大模块，具备自适应结构、防脱出技术、遥控通信稳定性等多项关键核心技术，不仅能够准确检测输电线

路杆塔轨道异常情况，还能及时上报数据并辅助检修人员完成故障处理。该成果已先后在1000千伏特高压湖高Ⅰ、Ⅱ线，±800千伏特高压昭阳线、锡泰线试验运行，效果良好。

长期以来，国网山东超高压公司高度重视职工创新工作，营造全员、全域、全速创新氛围，优化组建“进·新”特超高压创新团队，建成大国工匠创新工作室，广泛开展特超高压变电领域创新成果的研发和应用，大大提高了山东特超高压电网设备的运检质效。

中国农业银行股份有限公司商河玉皇庙支行 机构编码: B0002S237010140 许可证流水号: 01114390 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内外结算;办理票据承兑与贴现;代理发行金融债券;代理发行、代理兑付、承销政府债券;代理买卖外汇;从事银行卡业务;提供信用证服务及担保;代理收付款项及代理保险业务;提供保管箱服务;经中国银保监会或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:1985年5月28日 机构住所:济南市商河县玉皇庙镇玉湖路以西、府前街以北 发证日期:2024年10月28日 发证机关:国家金融监督管理总局山东监管局 事由:网点迁址 电话:13573781959	山东临沂兰山农村商业银行股份有限公司沂庄支行 机构编码: B0978S337130032 许可证流水号: 00922715 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付、承销政府债券;买卖政府债券、金融债券;从事同业拆借;办理外汇业务(外汇存款、外汇贷款、外汇汇款、外汇拆借、外币兑换、国际结算、资信调查、咨询和见证业务);从事银行卡(借记卡)业务;公务卡(贷记卡)业务;代理收付款项及代理保险业务;提供保管箱服务;以及经国家金融监督管理总局或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2007年10月23日 机构住所:山东省临沂市兰山区义堂镇小义堂村与西外环(老费马路)交汇处 发证日期:2024年10月29日 发证机关:国家金融监督管理总局临沂监管分局 事由:升格 电话:0539-8228856	《中华人民共和国金融许可证》公告 泰安岱岳农村商业银行股份有限公司岳峰支行 机构编码: B0928S337090002 许可证流水号: 01051670 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付、承销政府债券;代理收付款项及代理保险业务;提供保管箱服务;以及经国家金融监督管理总局或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2006年4月5日 机构住所:泰安市岱岳区粥店街道办事处小辛庄村御宾社区公建M2 发证日期:2024年9月26日 发证机关:国家金融监督管理总局泰安监管分局 事由:迁址 电话:0538-8411269	中国农业银行股份有限公司枣庄泰山路支行 机构编码: B0002S237040025 许可证流水号: 00923396 业务范围:办理人民币存款、贷款、结算业务;办理票据贴现;代理发行金融债券;代理发行、代理兑付、销售政府债券;代理收付款项及代理保险业务;外汇存款;外汇贷款;外汇汇款;外币兑换;经银行业监督管理机构或其他享有行政许可权的机构批准或备案并经上级行授权的其他业务。 批准日期:2012年1月19日 机构住所:枣庄市薛城区泰山中路408号(四里石BRT站旁) 发证日期:2024年11月5日 发证机关:国家金融监督管理总局枣庄监管分局 事由:迁址	兴业银行股份有限公司威海荣成支行 机构编码: B0013S337100002 许可证流水号: 00914257 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内外结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付政府债券;从事银行卡业务;代理收付款项;经银行业监督管理机构或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2015年6月19日 机构住所:荣成市成山大道中段238号 发证日期:2021年12月15日 发证机关:国家金融监督管理总局威海监管分局
山东临沂兰山农村商业银行股份有限公司沂州支行 机构编码: B0978S337130033 许可证流水号: 00922716 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付、承销政府债券;买卖政府债券、金融债券;从事同业拆借;办理外汇业务(外汇存款、外汇贷款、外汇汇款、外汇拆借、外币兑换、国际结算、资信调查、咨询和见证业务);从事银行卡(借记卡)业务;公务卡(贷记卡)业务;代理收付款项及代理保险业务;提供保管箱服务;以及经国家金融监督管理总局或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2010年10月21日 机构住所:山东省临沂市兰山区沂州路与清河北路交汇处向北50米路东 发证日期:2024年10月29日 发证机关:国家金融监督管理总局临沂监管分局 事由:升格 电话:0539-8228856	山东临沂兰山农村商业银行股份有限公司南庄支行 机构编码: B0978S337130034 许可证流水号: 00922717 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付、承销政府债券;买卖政府债券、金融债券;从事同业拆借;办理外汇业务(外汇存款、外汇贷款、外汇汇款、外汇拆借、外币兑换、国际结算、资信调查、咨询和见证业务);从事银行卡(借记卡)业务;公务卡(贷记卡)业务;代理收付款项及代理保险业务;提供保管箱服务;以及经国家金融监督管理总局或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2007年10月23日 机构住所:山东省临沂市兰山区半程镇南庄村 发证日期:2024年10月29日 发证机关:国家金融监督管理总局临沂监管分局 事由:升格 电话:0539-8228856	终止营业公告 兴业银行股份有限公司淄博鲁商齐林家园社区支行 机构编码: B0013X337030001 许可证流水号: 00914540 机构住所:淄博市张店区王舍路213号 联系电话:13924596188 事由:经国家金融监督管理总局淄博监管分局(鲁金复〔2024〕162号)批准,该机构终止营业。金融许可证B0013X337030001于2024年7月29日注销。 特此公告。	兴业银行股份有限公司威海环翠支行 机构编码: B0013S337100008 许可证流水号: 01051846 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内外结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付政府债券;从事银行卡业务;代理收付款项;经银行业监督管理机构或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2023年8月2日 机构住所:山东省威海市环翠区青岛北路-69号,南竹岛社区商业服务中心C座及附属建筑一层 发证日期:2023年8月3日 发证机关:国家金融监督管理总局威海监管分局	兴业银行股份有限公司威海文登支行 机构编码: B0013S337100007 许可证流水号: 00914255 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内外结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付政府债券;从事银行卡业务;代理收付款项;经银行业监督管理机构或其他享有行政许可权的机构核准或备案并经上级机构授权的业务。 批准日期:2017年9月28日 机构住所:威海市文登区龙港外滩小区1号 发证日期:2021年12月15日 发证机关:国家金融监督管理总局威海监管分局