

# 营商环境更优化 优质服务惠民生

## ——国网西藏电力推动党史学习教育走深走实

次吉美朵 闫昱翰

▲国网林芝供电公司客服中心员工为客户讲解业务。



▲国网昌都供电公司工作人员向居民介绍转供电环节收费情况。任天翔摄

党史学习教育中,国网西藏电力聚焦营商环境主责,围绕“实”字下功夫,狠抓服务质效,让客户获得感不断提升。积极履行社会责任,不断推动电价红利释放传导,服务对接自治区党委政府工作大局,在“暖”上做文章,更好地为人民办实事、谋福祉、解难题。

### 国网拉萨供电公司员工开展用电安全检查

11月30日,拉萨某洗衣店负责人谢玉贵来到国网拉萨供电公司用电营业大厅申请新装用电,容量为110千瓦,在没有实行“三零”服务以前,超过100千瓦以上需要自己出资安装变压器实行高压供电,还需要每月缴纳基本电费,共投资约10万元。实行“三零”服务以后,用电报装容量提高至160千瓦,小微企业用电报装“零投资”。“这项业务真的太好了,我足足节省了约10万元,为供电公司的服务点赞!”说起这次的办电经历,谢玉贵连连称赞。

谢玉贵道出的是国网西藏电力推出优化营商环境各项举措后小微企业的心声。为不断增强电力客户的获得感、幸福感,国网西藏电力不断

创新服务举措,落实“获得电力”九项举措,更多小微企业实现了接电成本“零投资”。此外,还深入实施“阳光业扩”,推广“三零”“三省”服务。压缩办电流程,缩短办电时间,简化办电手续,实现高低压办电环节压减至4个和2个,平均接电时间分别压减至26天和3.2天。该公司所属七市地供电公司办电业务全要素进驻政务服务大厅,并组建省级营销服务中心全面支撑客户服务业务。其中,国网林芝供电公司已实现“房产+电表”联合过户。

### 国网林芝供电公司客服中心员工为客户讲解业务

“在推出房电联动过户之前,要等用户办理完不动产权属的过户之后,再到电力窗口办电力过户,有了联动过户服务后,用户在办理不动产权属过户的同时,凭借过户完的发票,就可以同步到供电公司办理电力过户,相当于将原来一个串行的流程,变为一个并行的流程,极大方便了用户办理电力过户业务。”国网林芝供电公司客户服务中心副主任潘苗说。

为进一步优化供电营商环境,切实维护企业

和居民的合法权益,国网西藏电力还坚决贯彻落实国家电费下调政策,将为民办实事抓实抓细抓到位。

今年以来,在第四条电力天路——阿里联网工程的直接拉动促进下,阿里地区全社会用电量实现大幅增长,地区商业电价、居民电价和非居民电价总体降低,阿里人民真正享受到了国家电价政策带来的红利。

某餐厅老板王永洪在阿里做生意已经10几年了,据他介绍,在电费下调之前,每月电费大概要5000元左右,现在即使用电量比以前高出好多,可电费竟然比以前整整少了4000元左右,这让他又惊又喜。

居住在昌都市邦达小区的居民帕巴斯郎,也是电费下调政策的受益人之一。“电力公司到我们小区做了电价下调的政策宣传,还送了宣传资料,物业告示栏也张贴了电价政策,我家一年大概用6000度电,要交3100元的电费,现在电价降下来了,我只需要交2800元,越来越实惠了。”

### 国网昌都供电公司员工为居民宣传电价下调政策

今年1月份以来,昌都地区居民生活电价下降0.03元/千瓦时,降低客户用电成本286万元,惠及居民客户5880户。阿里地区居民销售电价调整为中部电网电价水平,平均降低销售电价0.28元/千瓦时,降低客户用电成本651.6万元,惠及用电客户2523户。

此外,为确保电价优惠政策红利更好惠及终端用户,国网西藏电力多措并举,深入推进转供电加价治理,加强网上国网“转供电费码”推广应用,定期向政府部门传递转供电加价疑似清单,配合开展转供电环节价格违法行为监督检查。

据南宁市康珠苑小区住户小巴珠介绍,康珠苑小区一直都是通过物业交电费,电费很高,家里停电了,也需要物业工作人员打开表箱插电卡,特别不方便。如今,南宁市转供电加价治理工作开展快两年了,说起现在交电费的情况,小巴珠欣喜地说道:“以前每度电0.73元,每月电费在240元左右,现在0.49元一度,每月只需要100元左右,并且超过300度电以后,还能在此基础上减少0.05元/度,就是电力公司实行的阶梯电价,不仅如此,交费也很方便,微信、支付宝都可以交,最值得一提的是网上国网APP,在家里就可以知道一天用了多少度电,欠费也能在第一时间知道。”

今年以来,国网西藏电力已投入专项改造资金1.27亿元开展转供电治理改造工作,完成“一户一表”改造任务3.8万户,为用户节省年度电费支出约1150万元,户均年度节省302元。近年来,已累计使11余万人直接享受到了降价红利,有效提升了居民幸福感,降低了居民负担。

下一步,国网西藏电力将始终以“我为群众办实事”为主线,坚持“人民电业为人民”的企业宗旨,不忘初心、牢记使命,以更高的站位、更有力举措、更务实作风,不断提升电力保障服务水平,持续做好营商环境优化,为自治区经济社会发展作出新的更大贡献。

忙完一天的牦牛奶原奶指标检测后,扎巴罗布收拾好工作,来到专用更衣室脱去背开式蓝色防护工作服、工作鞋,摘掉手套、手套及口罩,换上自己的衣鞋,夕阳的余晖里走出车间的他,望着远处草场上吃草正在回归牛圈的牦牛群,黝黑的脸上堆满了幸福的笑容。

扎巴罗布,今年46岁,为易地扶贫搬迁的西藏那曲市色尼区罗玛镇四村牧民,一家五口人。2018年,他和爱人嘎色,一个儿子分别与西藏嘎尔德生态畜牧产业发展有限公司(以下简称嘎尔德公司)签订用工合同,摇身变成上班族。“我是原奶检测员,爱人是挤奶员,儿子是质检员,以前在牧区放牧一个月全家总收入1000多元,日子过得紧巴巴。如今一家三口打工一个月总收入近万元,日子真是好了太多!”手摸着这几年新置办的电视、冰箱、电饭锅等家用电器,扎巴罗布笑得合不拢嘴,他用那曲方言说:“现在生活条件好了,电也够用,尤其有了冰箱以后酥油保存起来很便利,不会像之前很快坏掉,这样的生活过去是一家人都不敢想的啊!”

乡村振兴,电力先行。今年以来,国网西藏电力在巩固拓展脱贫攻坚成果和助推乡村振兴各项工作中,始终把服务地方发展作为首要政治任务,大力实施农村电网巩固提升工程,致力提高区域供电可靠性,为乡村振兴产业项目发展壮大提供强有力的电力支撑,用实际行动让乡村美,更让乡村富。

为助推乡村振兴战略落地落实,积极服务民生健康快速发展,国网那曲供电公司积极履行属地供电公司主体责任,严格落实优化营商环境工作要求,主动跟进用电服务,全力满足嘎尔德公司个性化用电需求,为该公司量身定制供电方案,开通10千伏电力专线建设绿色通道,进一步压减办电环节,压缩办电时长,精简办电手续,立项审批通过计划次年春季开工建设,全力保障了地方民生项目从用上电到用好电的转变,助推产业项目增长插上电力“翅膀”。

嘎尔德公司负责人嘎桑加才用一口流利的汉语介绍说,公司示范基地由牲畜养殖区、乳制品加工区、人工种草区、经济作物试验种植区、天然草场区5个板块组成,不断培育畜牧业产业化、高效化,充分发挥基地示范带动效应,利用产业扶持政策,促进农牧民增收致富,有效提升乡村振兴内生动力。2019年起,建设乳制品加工厂,购置水处理设备、电锅炉、输奶机等18台用电设备,以及7台种草机、翻土机、播种机,草场由人工种植全部改为机械化种植,一年可节省人工费约200万元。成立4年来,电力供应给力,公司充分利用区域资源特色和地缘优势,扶持76个贫困村、4720户23804名群众实现不离乡不离家门口就业,其中色尼区建档立卡贫困群众8014人成功脱贫,并帮助35名返乡大学生在内的476名本地群众就近务工。在村民的眼中,那曲土生土长的嘎桑加才大学毕业后回到家乡,年轻人脑子活泛,凭借脱贫项目带领村民致富,早已是村民的“致富带头人”。

“我们自有产奶牦牛815头,周围群众拥有产奶牦牛9万多头,夏天旺季一天支付奶费多达40万元,公司累计创收5770.76万元,现在在自治区奶制品龙头企业。下一步公司将再扩大牦牛养殖量,提高牦牛奶产量。”嘎桑加才说,随着牦牛奶原奶存储量越来越大,用电负荷会大幅增加,对供电质量要求越来越高,也最怕电出问题。

如今,架设专线电源有保障,嘎桑加才干劲满满,带领扎巴罗布这群村民走上致富路,让更多的村民分享产业增值收益,让乡亲们生活越过越好。

项目从实施到完工近2个月,才旺伦珠肩扛数职,组织所有参建人员在仓库里加班加点整整4天,清查67种不同规格型号的铁附件、配套金具、导线、电缆等,并根据施工现场情况对所有物资进行分类、统计。为寻找每一项物资,他与大家顶着寒风紧锁着脖子卷在室外仓库角落,即使受冻发高烧依旧不停工,终于在最短时间里提供了工程急需的物资。又根据施工实际进度需求,将剩余的7吨铁附件、128基电杆及配套水泥制品物资从其他项目清点调拨,连夜从4项在建工程完成紧急调配,3天里次数高达10余次,最远的调配来源点离施工现场单程570公里,调配公里总数3300余公里。

把平凡的事情做好了,就是不平凡。每每出现新的挑战,才旺伦珠就会想起刻在西藏电力联网工程碑上的“电力天路 跨越高原 青藏联网 光明吉祥”的话语。三年的历练,他深深感到电力带来的远不止生活上的改变,而是光明给予的那份安全与踏实,他决心要用一生去守护。

担任配网项目管理岗位没多久,才旺伦珠接到一项艰巨任务,一场与大自然的博弈较量,

# 扎巴罗布们的幸福「钱景」

——国网西藏电力助力乡村振兴战略落地落实  
陶丹丹



图为扎巴罗布。 闫昱翰摄

## 才旺伦珠:

# 电力“小白”成长记

陶丹丹 林俊

11月20日凌晨1点,海拔5231米的唐古拉山口,数十道强光电和车灯照射下,一个瘦弱忙碌的身影在寒风呼啸中格外显眼:确认现场安控到位、检查设备预启动状态、远程提出送电申请……一连串严谨而熟练的操作,让“天下第一道班”——青藏公路109养护点历史性告别了用电难,现场顿时一片沸腾!

连续20多天鏖战在生命禁区,那个忙碌的身影这才放慢了速度,脸上笑容可掬。他叫才旺伦珠,国网那曲供电公司经济技术研究所

配网项目经理,别看才26岁的年纪,却已是那曲公司项目管理专业的一名佼佼者,周围的人都不禁要问,参加工作仅3年时间,他是怎样从一名电力“小白”实现华丽转身,成长为配网项目管理的行家里手呢?

### 求学之路,改变人生命运

1995年,才旺伦珠出生在西藏那曲,2018年毕业于华北电力大学水利水电工程专业,回乡后投身西藏电网事业。

小时候,家里条件不好,父母文化程度又不高,才旺伦珠8岁时家里攒钱买了一辆带驾驶室的拖拉机,父亲就用

拖拉机去工地运砖供兄弟二人读书。在副驾驶座位上,才旺伦珠完成了大部分家庭作业。学习刻苦,成绩优秀,2007年11岁的他不负众望考上理想的西藏班——浙江省绍兴西藏民族中学,自此踏上了长达11年的区外求学路。

“如果当时没有考上西藏班,也许我会在完成义务教育之后回到牧区,做一名草原上普通的牧民终老一生。”才旺伦珠说,区外的学习生活经历对于他来说,是一段不寻常的事,决定了他生活和工作的道路,造就了他的精气神。

工作之初,才旺伦珠便参与了总投资36亿余元的国网那曲供电公司“三区三州”深度贫困地区电网建设工程管理工作。

2021年初,他担任配网项目经理一职,管理投资2亿多元的配网工程。

### 生死考验,筑牢精神之基

工作将满三年,难以忘怀的经历不少,也有刻骨铭心的生死时刻,这些都让年轻的才旺伦珠明白了人生的不易和生活的无常。他始终坚信,生命的价值蕴含在平凡人生的轨迹之中,哪怕人生是从零开始,只要肯努力肯拼搏,挫折与挑战也无所畏惧。

大雪天气山路行车极其凶险。记得2019年冬天某夜,才旺伦珠任主网工程安全专责,工程点多面广,业主项目部人手紧张,下乡途中为尽快赶到一工程所在地,天黑仍要翻越海拔5300米的高山。夜

晚8时多,车子行驶到半山腰的深雪时发生塌陷,零下20多摄氏度,车外大风刮着,鹅毛大雪下着,地面上积雪已有一米厚,车子突然底盘全部拖起无法动弹,较长时间试图自救未果,大家只有开着暖风焦急等待其他过往车辆救援。

这座山时有狗熊出没,可能会成为狗熊的盘中餐,但才旺伦珠仍果断决定只身一人翻山到有信号的地方寻求救援。深山大雪中他徒手吃力地翻过沟壑,找到有信号区域拨出求救电话,生怕因为位置改变而丢失信号,失去救援人员的回电,又在大雪中1个人原地等待1个多小时。直到看见远处山脚出现的车灯,他原本冰冷的心涌上了一股暖流,终于确信得救了。救援警车边滑边撞着护栏艰难开上来,数小时后被困的他们才得以解救。

以前山路上不起眼的护栏,参工之日起成为冬季行车最后一道安全防线。当一座变电站启动带电成功,心中只有愉悦和自豪,曾经的险曾经的难都化为了才旺伦珠人生的宝贵财富。

### 重重挑战,锻造坚毅果敢

配网项目管理岗位,平凡得无聊、艰苦得离谱,没有志存高远、无怨无悔的不懈坚守,是很难一步步坚持走下来的。才旺伦珠说,既然选择了这份职业,就要有义无反顾的冲劲和不达目的不罢休的韧劲。

担任配网项目管理岗位没多久,才旺伦珠接到一项艰巨任务,一场与大自然的博弈较量,



图为“天下第一道班”送电前,配网项目经理才旺伦珠(右)与帮扶人员林俊核对工程验收材料。

平措旺久摄