



阳光四季——《今日济阳》创刊一周年特刊

强基固本优环境,创新服务促发展

济阳县供电公司服务经济社会发展侧记

现代化厂房里生产线飞快地运转,田间地头的农业机械隆隆作响,工地上的塔吊挥舞着长臂,台湾工业园气势不凡,高速公路四通八达……虽已进入深秋,但济北大地仍焕发勃勃生机。这一切,因有了安全可靠、优质高效的供电服务而更显魅力。

2014年以来,济阳县供电公司以社会发展需求为导向,以提高客户满意度为目标,不断强化社会责任意识,拓展供电服务内涵,为县域经济和社会发展提供了坚强的电力保障。今年1-10月份,公司完成供电量73942.44万千瓦时,同比增长8.75%,供电可靠率完成99.980%,同比提高0.039个百分点;综合电压合格率完成99.533%,同比上升0.146个百分点,为改善投资环境,促进全县经济发展提供了电力保障。

通讯员 王丽萍



标准化施工

加强电网建设 提高供电质量

近年来,随着县域经济社会的快速发展,用电负荷增长步伐超前于配网建设,辖区多条线路长期超负荷运行,用电“卡脖子”问题比较严重。在济阳县供电公司看来,此问题不解决,优质服务便无从谈起。

为切实提高城区电网供电可靠性及电压质量,最大限度地减少停电时间及次数,公司大力开展配网管理提升行动,

新建和改造10千伏线路43条、298.68千米;新建、改造高压进村线路66.86千米,新增布点配变142台、容量27.78兆伏安,改造0.4千伏低压线路310.64千米,线路绝缘化率大幅提升;全面消除配变过载问题,解决低压村142个。打造智能配网亮点工程,建立覆盖公司核心业务的营配调信息交互一体化平台,实现了城区配网

在线实时监测,能够迅速响应并快速隔离故障区域,及时恢复供电,大大缩短了停电时间,提高了供电可靠率。

扎实开展2014年度农网改造升级工程,新建和改造10千伏线路19条、195千米,新增布点变压器114台,总容量22.8兆伏安。其中,10千伏稍门线项目顺利入围国网公司中低压“百佳工程”。积极开展低压村

配电设备大修。共完成41个低压用电村,共计新增布点配变28台、容量5500千伏安,新建、改造低压线路55.613千米。加强配网设备治理和运维管理,通过增容、轮换配变,净增容量2040千伏安,消除重载变压器22台。通过配网管理提升专项行动,公司配网管理及设备健康水平有了显著提升,配网故障率明显下降。

服务重点项目 当好“电参谋”

作为经济发展的主力军,近年来,全县外来企业不断增加,这对供电服务提出了更高要求。着眼于事关经济发展和民生福祉的项目,济阳县供电公司建立通畅、高效、快速的报装接电服务体系,定期走访各部门,了解政府电力诉求,当好“电力高参”。公司将服务重点项目发展

作为“服务攻坚战”的一项重要内容,全力推进业扩提速提质。建立对接服务平台,实行分级管理,跟踪服务、重点督办。实行重点项目“五早”工作措施,定期召开重点项目业扩协调会,制定倒排工期计划表,自行研发业扩协同推进软件。缩短业务流程,提升工作效率,在原有业扩工程串

联方案的基础上创新提出业扩工程环节串联加并联改造方案,由原来的流程分步进行改为现在的多步并行,全力缩短各环节的流转时间。以客户需求为出发点,对辖区高压客户实行“契约式”管理,根据客户用电需求倒排工期,签订时间和质量约定,进一步规范业扩报装服务行为。

多项措施推出后,平均送电时间缩短了15天,极大地方便了客户。今年以来,我县境内市级重点项目共计19个,已送电11个,共计新增容量29070千伏安。截至目前,全县高压业扩工程累计送电117个,容量68875千伏安,同比增加37795千伏安,实现了经济效益和社会效益的双赢。

履行社会责任 提升品牌形象

结合“党的群众路线教育实践活动”,公司坚持“不停电就是最好的服务”,通过加强停电计划管理,减少设备故障停电、推广带电作业项目、改善和优化电网结构等措施,着力为客户提供良好的用电环境。采用“先算后停”的方法,有序控制安排停电,杜绝重复停电,对延误送电和设备停电后不能及时开工的单位进行推后。推广带电作业,扩充带电作业人员队伍,成立带电作业中心,在不停电状态下完成目前绝大部分

的检修、试验、业扩工作,减少停电时间。加强停电计划管理,将计划停电信息,提前七天录入95598系统,并通过短信平台向停电线路的客户发送短信。统筹安排停电时间,确保用电高峰期恢复送电,坚决杜绝延时送电。

注重深化便民服务。全面打造“十分钟缴费圈”和“三十分钟抢修圈”。截至目前,共建成电费代收点409个,服务客户5万余户,共计代收电费21.2万笔1348.28万元。加强急修

力量 and 值班管理,共受理故障报修工单1597件,30分钟到达率98%,到达现场时间兑现率完成100%。

充分发挥“彩虹党员服务队”作用,以“一队一特色”为主题,重点推行彩虹党员服务队特色服务项目制管理。各服务队尤其是供电所服务队在做好常规服务的基础上,结合辖区和工作实际,通过广泛调查研究,按照“需求+能力”的要求,突出自己的特色服务项目,确定服务主题,定期开展

活动,从而形成“一队一特色”,以实实在在的服务赢得群众认可。

积极创新服务形式,延伸服务内容,先后开展了优质服务零距离、便民服务提效能、面对面便民服务、客户资产上门服务等一系列延伸服务,通过发放彩虹党员服务卡,实行24小时轮班服务模式,着力解决群众最关心的突出问题,对客户做到有呼必应、有难必帮,上门服务、限时办结,用一片真诚赢得了百姓的广泛赞誉。



带电作业



进村维护



进企业服务