

新常态 新征程

—2015淄博市两会特刊

优质服务点亮发展路

稳定、高效、优质的供电服务是电力企业服务当地经济发展和民生的基础。近年来,国网淄博供电公司在市委、市政府的坚强领导下,瞄准“争做全省最好供电企业”的目标,坚持以客户为中心,不断创新服务手段,提升服务质量,把供电可靠率和主动承担社会责任作为展示形象的舞台,用优质的服务点亮发展路。

连续两年实现 春节台区不停电

春节是老百姓最重要的节日。除夕夜,大街上已处处洋溢着浓浓的年味,而国网淄博供电公司内则是一片繁忙的景象。公司总经理李建鹏和各部门负责人并没有回家过年,而是在密切关注着全市的电网运行情况。

20时20分,沂源石桥镇后大泉北山台区和古楼东台区的负荷忽然发生了巨大变化,其中古楼东的用电负荷一下子陡增到了平常的3倍,达到了设备总负载的80%以上,如果负荷在持续升高,很有可能出现停电。

“现场相关人员密切观察设备和负荷变化,采取红外测温、风扇降温措施保护设备,查看负荷陡增的原因。”突发的状况让现场一下子变的紧张了起来,该公司总经理李建鹏立刻通过电话指挥着前方工作。

经现场工作人员勘查,负荷陡增是因为当地将平常隔盏使用的路灯全部开启,加上家家户户门前又挂上了照明的红灯笼,一下子将平常不足50安的电流拉升到了175安。随后工作人员立刻采取相应措施。直到23时30分,经过3个小时的奋斗,负荷终于逐渐降了下来。

当24时,羊年钟声敲响的时候,全市7332个台区的用电负荷全部低于70%的负载率稳定运行,这是继去年,该公司又一次实现了春节台区不停电的目标。看到付出终于有了回报,该公司总经理李建鹏高兴的说:“我们的心中要时刻被一种激励鼓舞着,看到群众亮堂堂、高高兴兴的过大年,能为他们保好电、用好电,这对供电员工来说,是一件多么自豪的事情。”

国网淄博供电公司一直把“春节台区不停电”作为一项事关企业发展的政治任务,以“百分之百的人员、百分之百的时间、百分之百的精力”投入其中。除夕当天,该公司投入1500人的力量对重点台区进行蹲守,100余支抢修队伍随时整装待命。重点台区相关数据一小时一次监测分析,相关部门负责人到岗到位现场督导,公司主要领导坐镇调控中心指挥协调,确保了“春节台区不停电”目标的实现,让市民过了一个亮堂堂的春节。



国网淄博供电公司推行了“三办,成立了自助缴费厅,实现客户24小时随时缴费。图为营业人员教客户使用自助缴费机。

王凌云 摄

“三善”、“三办”唱响为民服务好声音

2月7日晚8点10分左右,淄博供电公司配电抢修班正在值班的刘亚林班长接到客户的报修电话,家住张店龙凤苑的王先生说家里的空气开关出现了故障,无法正常用电。刘亚林立即安排班组成员迅速出动,根据用户提供的信息地址,抢修人员很快来到了用户住处。

经过班组抢修人员认真检查,很快查明了空气开关短路原因,是因为电磁炉本身的缘故导致空气开关被烧坏,抢修人员立刻拿出工具设备,给用户更换了一个标准且质量过硬的空气开关。从接到报修到恢复供电前后仅用了20分钟。这是国网淄博供电公司“三善”快速抢修服务的一个缩影。

2014年以来,国网淄博供电公司瞄准加快供电抢修服务速度、提升为民服务质量目标,提出了“善想、善为、善于奉献”的服务模式。提出全市范围内45分钟到达现场,5小时内恢复供电的快速抢修服务承诺。他们应用三级抢修梯队联动机制,当第一梯队到达抢修现场时,第二梯队能在30分钟内达到待命增援状态,如果遇到大型抢修,第三梯队在1小时之内就能快速集结。客户拨打电话报修,工作人员根据报修系统自动确定最快捷的到达路线方案和备用路线方案,



营业厅工作人员为市民贴心服务。

并进行导航,以便最快的速度到达抢修现场进行抢修。

同时,在全市设立72个“三善”服务队分站,并与1697个社区与乡村的供电服务“网格员”相关联,确保了出得快、抢修快、送电快。

不仅如此,为了给客户最优质的服务,国网淄博供电公司还在全市96个服务窗口推行“三办”服务,既让客户来了就办、办得最快、办得满意、减少客户在营业厅等待时间。

根据该公司营销部营业一班班长郑爱梅介绍,目前公司针对客户推出的缴纳电费的方式,就多达20种,可以满

足不同年龄段、不同层次的客户需求。

另外,该公司在全市服务窗口均已统一增设一柜通服务区、自助服务区和快捷通道,并且配备迎宾引导员、功能区咨询员。只要客户进入营业厅,引导员会根据客户所办业务类型快速分流,功能区咨询员会负责客户的业务咨询、信息查询和简单业务办理。另外,在每月的交费高峰期,淄博供电公司营业厅实行人员全员上岗,窗口全部开放,力保客户办理用电业务不超过20分钟、办理缴费业务不超过3分钟、客户满意率100%的服务承诺。

相关链接

坚强智能走在前面 服务社会新发展

智能电网(smart power grids),就是电网的智能化,也被称为“电网2.0”,实现电网的可靠、安全、经济、高效、环境友好和使用安全的目标。在经济快速发展今天,更需要坚强智能电网的支持。

淄博供电公司一直以来就坚持把加快建设智能电网作为服务社会、服务群众、服务发展的大事来抓。在过去的2014年,该公司实施了“19244”工程,开工建设了1个500千伏高青输变电工程,9项220千伏工程,24项110千伏工程以及4项35千伏工程,为淄博经济发展提供了坚强智能电网支撑。

而在今年国网淄博供电公司两会上,又再次提出了实施“23615”电网建设工程,既2项特高压,3项超高压,6项220千伏和15项110千伏建设工程,项目建设完成后,将在原先电网的基础上,使淄博坚强智能电网建设水平全面提升。同时,针对经济快速发展,城乡用电需求不断增长,有的地区电网点多、面广、村居散落,加上历史原因,配电线路老化严重,淄博供电公司将加快城乡配网升级改造列入2015年工作重点。计划今年将建设改造10千伏线路188条、436公里,新增更换配电1069台,完成300公里线路绝缘化改造。消除全市240个过负荷台区、41条“卡脖子”线路、1.5万低电压用户,完成912个村的“村村强网”任务,对4000个配电室进行达标治理,实施“一户一表”改造5.03万户,接收146个弃管小区和124个农村台区,力争直供区、县公司户均容量分别提升至2.13和1.3千伏安。

另外,今年国网淄博供电公司还将全力保障特高压入淄,途经淄博的榆横-潍坊1000千伏特高压交流工程,是目前国内路径最长、电能输送容量最大的特高压工程,线路途经四区一县;另一项锡盟-江苏±800千伏特高压直流工程线路途经临淄区。这两项工程的建设,将极大缓解淄博用电高峰时期的电力供应紧张局面,为淄博经济社会发展提供更加坚强的电力保障。



博山客户分中心牛角电工组人员正在山上巡视线路。

王凌云 摄



配电运检室带电作业人员正在清除隐患。

孟斌 摄



博山客户服务中心牛角电工组苏明法和李国明正在处理隐患。

王凌云 摄