

“获得电力”指数提升 助力幸福威海建设

威海供电营商环境跑出全省“加速度”

本报记者 李孟霏 通讯员 蔡海沧

位于山东半岛最东端的威海市,北、东、南三面濒临黄海,蓝天、碧海、红瓦、绿树让这座城市享誉国内外,更被联合国评为“世界宜居城市”。

在宜居的基础上,威海的城市发展和经济建设也在发生着日新月异的变化。如何让宜居城市更有幸福感?城市供电营商环境的好坏无疑是一个重要的考量指标。

近年来,国网威海供电公司立足威海、因地制宜,因时而变,积极创新服务模式,着力提升威海“获得电力”指数,优化从客户申请用电到获得永久性电力连接所需的步骤、花费的时间和费用,“电”亮了威海万家灯火的同时,也为威海的发展、兴盛之路照明。

“我们深植以客户为中心的理念,坚持把优质快捷的电力获得作为衡量服务水平的重要标尺,积极营造良好供电营商环境,满足人民美好生活的用电需要。”国网威海供电公司总经理李刚说。



精简获电手续

用户年临柜办理少跑2000次

“一个环节衔接不好,对客户用电就可能是好几天的延误。”威海供电公司营销部主任王贻亮深有感触的说。

5月19日,坐落于初村镇的威海广植生态农业开发有限公司由于订单生产需要,需要尽快通电,但此时,现场箱变主体工程才刚刚完工,接到客户诉求后,供电公司紧急协调安装、计量装置调试、竣工验收、带电接火、送电计划等各项事宜。

工作期间,因电杆位于耕地内,带电作业车辆无法进入,供电公司更是紧急安排配电部门采用绝缘平台这种工艺要求更高的带电作业方式,5月29日,工程如期送电。以前需要30天才能完工的工程环节,如今10天左右就完工。

根据中小企业客户的供电需要,威海供电公司还主动压缩了图纸设计等环节,合并了合同签订、表计安装、竣工验收等环节,让用电环节大幅缩减。

此外,针对高压客户工程,威海供电公司合并现场勘查与供电方案答复环节,推行“先草拟方案,后现场确定”的供电方案编制模式,提高供电方案编审效率;全面取消普通客户的设计审查和中间检查环节,客户经理超前引导客户标准化、规范化施工,提高一次验收通过率。而对低压客户工程,威海供电公司推行“一次性办结”模式,实施低压业扩预配表制度和领料模式,具备直接装表条件的,现场勘查确定供电方案后当场装表接电。

这些措施,让高压客户办电环节压减为4个环节,低压客户压减为3个环节。正是这种从串联到并联再到互联的一条龙服务,让客户年临柜办理业务少跑2000多次,真正实现了客户“网上办、马上办、一次办”。

压缩办电时间

客户均接电时间全省最短

6月2日晚,国网威海供电公司接到

政府重要任务,刘公岛需要安装两台变压器,要求8日前完成送电。6月3日下午,公司根据制订的方案,集结多专业部门联合上岛勘察,施工队伍连夜施工,6月7日,两台箱变工程全部完工报竣,一次送电成功。

“‘光亮海岛’工期之紧、难度之大,能在几天时间里完成送电,可以说是完成了一项不可能完成的任务。”威海市刘公岛管委会副主任毕崇军说。

“光亮海岛”工程只是国网威海供电公司缩短客户工程办电时长的一个缩影,近年来,该公司推行“矩阵式”业扩服务,压缩工程施工时间,打造行业内的新标准。

所谓“矩阵式”业扩服务是指,当客户提出用电申请时,该公司打破原来部门依次到位的线式服务模式,而是涉及具体业务的七个部门同时上阵,从单线服务方式到立体发展、多空间服务,最大程度的节省了办电时间。

为了进一步提升工作效率,威海供电公司对35千伏及以上用电项目,建立了“一把手”牵头的日调度会议制度和责任包保制度,主动对接政府部门和用电企业,超前做好电网规划布点,确保项目及时送电。此外,还组建客户工程验收专家库,实行跨专业联合审查验收、一次性告知,全面提高验收一次性通过率。

“马上办”工作群也是业务亮点之一。通过这个工作群,该公司将智囊团集结起来,将重点工程、急需用电、需多部门协同的供电方案纳入线上即时审批,实现“当日方案、当日会审”。

截至目前,威海供电公司已累计完成112个重点业扩项目网上会审,10千伏客户平均接电时间压缩至31天,为全省最短。

节省接电成本

把省心电送到客户“家门口”

据了解,需要接电或增容的用电设施的客户在提出用电申请时,都会由政府相关部门批复规划用地红线,威海供电公司对省级及以上园区客户、市级园

区优质客户,以及列入省新旧动能转换重大工程实施规划的重点园区客户,主动配套项目“绿色通道”,投资建设供配电设施至“客户红线”,为客户用电之路打通最后一纳米。

惠普产业园是美国惠普公司计划在威海打造的全亚洲打印机产业链基地。4月10日,威海供电公司通过多次现场勘察,将该项目的用电规划直接设计到园区边界,并配套设计新建一座35千伏变电站,一次性满足整个园区的供电需求。

为了更好的服务到“客户红线”,把省心电送到客户“家门口”,威海供电公司还实施“大走访、大服务、大落实”活动,开展8个区政府“面对面”交流,今年以来,累计走访收集用电需求52条,全部纳入了项目储备库。此外,该公司还以省级以上园区“门对门”全覆盖为原则,组建1个园区供电中心和3个园区供电所,针对重点区域、项目常态进驻现场办公室,让电力供应成为最不担心的配套设施。

2018年,该公司先后投资2000余万元,用于2个园区和8个客户的环网箱、开闭所等设施建设,首次畅通了35千伏以上配套项目“绿色通道”,投资界面深入到了客户“家门口”。

为了进一步给客户节省接电成本费用,威海供电公司创新推出10千伏业扩工程典型设计,免费为临时用电和630千伏安以下客户提供设计,分界开关、令克等客户接入设备也全部由公司出资建设,累计为客户节约300万元。

此外,威海供电公司还在全省首批组建售电公司,提供购电代理、业务咨询等服务,积极推动全市335个客户纳入市场化交易范畴,仅上半年就为客户节省电费支出3793万元,最大限度让客户享受到了电改“红利”。

可靠性指标领跑全省

为客户营商威海吃了“定心丸”

持续稳定可靠的电力供应是客户

最根本的用电需求,也是评价供电服务的关键指标。根据国家能源局最新发布的《2017年全国电力可靠性年度报告》,威海供电可靠性,位列全省第一、全国第六。

近年来,围绕如何提高供电可靠性,保证客户用电质量,威海供电公司大力实施配电网升级改造。十三五以来,持续加大电网投资,着力解决单线单变,老旧设备等问题,累计投入资金达9.97亿元。此外,10千伏线路互联互通能力也得到不断增强,直供区10千伏线路联络率在全省率先达到100%。

坚强智能配电网是电力可靠供应的重要保证,大大提高了供电可靠性实现了故障的快速定位和有效隔离。为了提高抢修效率,威海供电公司建立了完善的故障抢修体系,为客户提供24小时不间断抢修服务,按照十分钟到达现场的抢修半径,在全市范围内设置了17个抢修站点,通过实施“五个一”标准化抢修服务规范,故障抢修平均处理时长由120分钟缩短为42分钟,进一步提升了供电服务质量。

同时,威海供电公司在全省率先上线运行故障抢修手持终端,实现客户报修和抢修信息快速传递,第一时间让客户诉求得到快速解决,实现客户诉求“零等待”,进一步提升客户满意度。

“你用电 我用心”。为了兑现这一承诺,威海供电公司大力推广带电作业技术,不断拓宽带电作业项目,今年以来已累计开展带电作业5000余次,减少用户停电近4万户,同时为了提高客户用电感受,威海供电公司还创新开展“零点检修”,将停电工作安排在老百姓不用电的深夜,最大限度减少停电对企业生产和居民生活的影响。

“让客户察觉不到的服务才是最好的服务,我们一直致力于服务方式创新,用实际行动践行‘人民电业为人民’的宗旨。”国网威海供电公司党委书记于忠杰说。

