

主动上门服务,让客户放心用电

优化供电营商环境,提升“获得电力”水平

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩
通讯员 李军 周健全 张传东 王者东

“获得电力”是一个地方营商环境发展水平的重要标尺。近年来,国网济宁供电公司深入贯彻济宁市委、市政府“放管服”改革要求,践行“人民电业为人民”的宗旨,坚持以客户为中心,以提升客户“获得电力”满意度为目标,最大限度提升办电便利度、降低办电成本、提高供电可靠性,全力打造高效率办电、高品质服务、高质量供电的电力营商环境,大大增强了客户用电获得感和幸福感。



走访客户,了解客户用电需求。

主动上门服务 让客户放心用电

金乡县是全国著名的大蒜之乡,产品出口到160多个国家和地区,而崔口村更是有着“大蒜第一村”的美誉,村内70多家大蒜冷库以及崔口产业园内众多加工贸易企业,让全村走上了致富路。

“我们富起来真离不开咱们供电工作人员的付出,帮助我们解决了很多实际问题。”村民陈效云说。

“崔口村内的大蒜加工储存企业,共有上百台变压器,最大的1000千伏安,最小的200千伏安,企业多,用电需求差异大,这就更需要我们多走访入户,了解客户用电需求及困难。”国网金乡县供电公司鱼山供电所台区经理韩允星介绍,针对用电设备

情况和全年电量分析,国网金乡县供电公司结合企业生产特点,为其提供节能用电技术和错峰方案,全力确保客户有一个“放心、安心、舒心”的用电环境。

而对于大型产业园区,“专班+专员”双服务机制让他们用电无忧。济宁新材料产业园区是山东省发展高端新材料产业的综合性龙头园区。针对园区配套电力建设,供电部门专门成立园区电力服务专班,通过周例会、专项调度会和现场办公的形式,对园区用电随时调度。服务专班根据新材料园区电网布局,超前谋划,多次组织现场摸排调研,科学准确地制订园区电网规划。针对新入园省重点项目用电问题,服务专员及时汇报服务专班,积极向上争取配套资金,开辟办电绿色通道,主动提高公用

线路接入容量。根据企业用电急的需求,实行“先接入改造”政策,科学制订最优供电方案,确保项目就近接入公共后电网,配套电网全部投资到红线,为企业节省了投资,受到客户的称赞。

提升服务水平 打造最好用电体验

11月9日,在华能金乡县马庙100兆瓦农光互补光伏电站,国网金乡县供电公司彩虹共产党员服务队队员走进项目建设现场开展服务,征求意见建议,巡视线路设备,为光伏电站顺利并网投运提供技术支持和帮助。

华能金乡县马庙100兆瓦农光互补光伏电站项目是山东省重点项目,投资约4亿元,占地面积1500亩,装机总容量100兆瓦,

按照“棚上发电、棚下种植、农光互补”的模式和理念设计,项目计划2021年11月底并网发电,年发电量1.2亿千瓦时,实现“农光互补”立体新型农业生产模式,助力乡村振兴建设。

为让项目早并网,发电见效益,国网金乡县供电公司提前6个月开工建设金乡马庙光伏110千伏线路送出工程,为光伏电站顺利并网奠定基础。同时提供“一对一”服务,组织彩虹共产党员服务队队员上门提供电力技术支持,开通并网、报装绿色通道,优化并网流程、简化并网手续,加快办理速度,保障项目按期并网投运。

创新服务举措 提升“获得电力”水平

为持续优化供电营商环境,国网济宁供电公司围绕“三个压减”(办电成本、办电时限、停电时长)、“四个提升”(办电便利度、信息透明度、增值服务、新能源消纳能力),稳步提升“获得电力”水平。

目前,全市范围内小微企业低压接入容量全部提升至160千瓦,供电公司投资至电能表,享受“三零”(零上门、零审批、零投资)服务。高压用电企业享受“三省”(省力、省时、省钱)服务。符合条件的1250千伏安及以下企业用户,电力外线由政府投资。今年以来全市已有3698户小微企业享受“三零”服务,节省企业投资成本约2240.05万元;2325户高压用户享受“三省”服务,为用户投资分界开关、高压互感器,延伸投资界面,节省企业投资约2.12亿元。压减成本,使用户办电成本再降低。

国网济宁供电公司大力推行“一次上门”服务,对1250千伏安及以下的10千伏普通客户,供电部门采取供电方案远程预编,现场直接答复模式,办电全过程再压减。今年1至10月,高、低压业扩电网环节平均办电时长分别为5个和1.5个工作日,比省能源局要求分别低6个和1.5个工作日。对小微企业,实行勘查设计施工一体化,实现“当日申请、当日接电”,压减时限,让办电速度再提速。

通过严格管控计划停电,国网济宁供电公司统筹各类停电需求,实行能转必转、能带不停、

一停多用,确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。优化全市带电作业车辆布局,拓展中低压发电车、旁路作业等新技术新装备应用,已累计开展带电作业1.43万次,减少停电222.61万户,业扩不停电接火率100%。压减停电时长,供电可靠性再提高。

为提升办电便利度,该公司推广网上国网线上办电,注册用户已达159.23万户,线上办电率保持99.5%以上,位居全省前三。利用网上国网“办电e助手”服务模块,实现办电全过程线上交互,办电全流程清晰透明。丰富“线上+线下”交费渠道,全面推广“网上国网”“电e宝”“电费网银”等线上交费方式。

在营业厅、政务大厅等公共场所全面公开与人民群众利益密切相关的服务流程、办理环节、收费项目与标准等公开事项,切实保障客户知情权和自主选择权。在营业厅、新闻媒体等多渠道广泛发布关于开展代理购电服务有关事项公告,严格落实电价政策,推动工商业用户全部进入市场,信息公开多渠道,信息透明度再提升。

供电服务人员主动对接客户需求,实施“定人、定期、定制”服务,免费为188户三星级及以上企业开展节能咨询、综合能效分析等增值服务,帮助企业优化用能方式、降低用能成本。推广市场化售电、能效服务e助手等服务产品,助力企业降本增效,16746户工商业用户参与电力市场化交易,2021年1-10月节约电费资金约1.4亿元。

为全力服务群众绿色出行、低碳生活,国网济宁供电公司在全市范围内布局充电站建设,累计建成投运充电站206座,充电桩1430台,已完成充电量2988.58万千瓦时,助力新能源电力消纳。开辟新能源并网“绿色通道”,持续优化电网网架结构,户用光伏按照“先接入、后改造”的原则优先保障接入,确保应并尽并,目前光伏并网用户54768户,容量达141.976万千瓦安,年发电量13.9亿千瓦时。



开展红外测温保障客户可靠用电。



为光伏电站顺利并网投运提供技术支持和帮助。



扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:易雪