

8月18日17时55分,伴随着国网济南供电公司工作人员对山东省济南市天桥区西苑小区五区新安装的变压器等设备进行最后一次检查调试后,将低压室电闸一合,该小区居民正式用上了供电公司的直供电。

为西苑小区五区实施供电“一户一表”改造,是国网济南供电公司全力保障所辖老旧小区居民用上放心电、满意电的一个缩影。同时也是该公司办实事、解民忧,推动打造新时代供电服务枫桥模式,努力提升人民群众电力幸福感、获得感、安全感,开展的一项增进民生福祉、温暖万千百姓的“幸福”工程。

“大好事,真是大好事。”看到崭新的变压器、智能化的电表等先进电力设施“扎根”西苑小区五区,居住在这里多年的居民们都特别高兴。当天,施工现场围满了参观供电户表改造的居民,“小区的供配电设施改造后,我们可以放心使用大功率家用电器,再也不用担心用电出现问题了。”居民唐先生高兴地说。

政企合力 共克历史遗留难题

西苑小区五区共有5栋居民楼、252户居民。原先是由一台400千伏安的变压器供电。由于变压器容量与居民用电需求严重不匹配,而且供电半径太大,导致电压普遍较低,达不到正常使用标准。

实施供电“一户一表”改造后,国网济南供电公司为该小区新装了1台400千伏安和1台630千伏安的箱式变压器,出线采用4条240平方毫米和1条120平方毫米的低压电缆,电压质量达到了国家标准。小区住户全部安装大容量智能电表,户均容量由原来的1.6千瓦增至4.1千瓦,满足了居民用电需求,并实现了远程集抄。

在济南地区,还有不少非供电公司直供的小区,其用电普遍存在变压器容量不足、电压不稳、供电设施维护不到位等问题。特别是在发生故障时,供电公司无法及时介入对其供电设施开展抢修,不但无法保障非直供小区居民正常用电,严重时,还会危及电网安全。

“受历史原因影响,这些小区的电力资产归属多样化,且小区情况复杂,实施‘一户一表’改造仅靠供电公司一家的力量难以推动,需要政府及相关各方共同发力。”国网济南供电公司营销部户表建设与改造管理专责赵新贞说。

为此,国网济南供电公司主动加强与当地政府部门的沟通,促请济南市政府办公厅于近期印发《济南市住宅小区供电“一户一表”改造推进方案(2023-2025年)》,明确了老旧小区供电“一户一表”改造工作的总体要求,改造原则、范围和内容,以及改造资金、改造程序等,同时要求各区县政府部门配合属地供电公司共同推进老旧小区供电“一户一表”改造。

成立工作专班 办好民心工程

在打造新时代供电服务枫桥模式的过程中,国网济南供电公司始终坚持以增进民生福祉为出发点,以群众满意为落脚点,不断提升为民服务水平。其中,为老旧小区实施供电“一户一表”改造就是该公司坚持和发展新时代“枫桥经验”,不断丰富服务内涵,全力打造群众满意工程的具体体现。

然而,老旧小区供电“一户一表”接管改造也使公司面临不少困

国网济南供电公司加快推进老旧小区供电户表改造

打造新时代供电服务枫桥模式,办实事、解民忧



施工人员正在老旧小区供电户表改造现场升级改造供电线路。何延海 摄

难和压力。赵新贞介绍,“由于老旧小区的住宅楼改造条件有限、现场情况复杂,供电公司无法制定统一的改造方案。”

虽然面临重重困难,承受巨大压力,但国网济南供电公司依然主动担责,想方设法加快供电“一户一表”改造进度。据悉,该公司专门抽调业务骨干,组成老旧小区供电“一户一表”改造工作专班,由营销专业牵头,统筹发展、运检专业以及各供电中心等全力配合,建立健全改造工作推进机制,定期协调沟通改造进度。

按照差异化设计原则,国网济南供电公司老旧小区供电“一户一表”改造工作专班不断优化

施工方案,采用“一小区一方案”的思路,从小区户表入手开展现场勘察,优化电源布局,因地制宜安装户表;在保证居民正常生活的前提下合理排定作业计划,提前完成表前线安装并选择白天多数居民外出上班的时段开展换表施工,确保施工进度、安全质量和供电服务可控、能控、在控。

据了解,国网济南供电公司年内计划完成7万户居民的“一户一表”改造。截至目前,已完成81个非直供小区共3.67万户居民供电“一户一表”改造,完成改造户数是2022年全年的3.8倍,剩余3.33万户非直供小区居民供电“一户一表”改造将在年底前完成。



施工人员正在老旧小区供电户表改造现场吊装新的变压器。何延海 摄



济南供电公司员工正在老旧小区供电户表改造现场安装新的智能电表。何延海 摄

政企网格融合 架好连心之桥

8月17日上午,国网济南供电公司槐荫供电中心联合桃园北社区居委会开展供电服务进社区活动,来到老年人较多的槐荫区鲁鹰南路1号小区,以现场指导、宣传安全用电、排查用电隐患等形式服务社区居民,用实际行动践行新时代“枫桥经验”,把优质服务搬到用户家门口,把业务窗口开到用户家门口。

在老旧小区供电“一户一表”改造过程中,国网济南供电公司发现,由于老旧小区建设年代久,居民中老年人较多、电力设备陈旧老化,存在安全用电隐患,且多数老年客户还是习惯于传统的业务办理模式。为此,该公司在完成老旧小区供电“一户一表”改造后,还注重强化后续服务,将“办实事、解民忧”切实落到实处。

例如,鲁鹰南路1号小区,29户居民有一半多是老年人。今年6月底,小区供电“一户一表”改造完成后,国网济南供电公司槐荫供电中心的网格经理就联合桃园北社区居委会网格员,主动上门收取居民立户资料,和居民在家门口签订低压居民供用电协议和智能交费服务协议。向居民推广线上、线下缴费方式,讲解常用电器节能方法,引导居民优化用电行为习惯,降低电费支出。

此外,国网济南供电公司还按照“电热水气·网格融合”服务模式,及时组织各供电中心加强与已完成供电户表改造小区的联系沟通,共享网格服务微信群,便于收集、反馈、处理客户用电诉求。在小区醒目位置,对电力网格经理身份和联系信息进行公示,便于居民客户精准定位服务人员。联合社区居委会、小区物业定期开展用电安全检查、电力惠民政策宣传等现场服务,切实将服务延伸至客户身边,实现用电业务“就近能办、多点可办、少跑易办”。

2023年以来,国网济南供电公司已累计开展不同主题的进社区送服务活动279场,组织780余人次对社区飞线、乱线进行技术指导帮扶,整改涉电隐患300余处,客户一次诉求解决率和满意率显著提升。

(通讯员 张治林)