

用电“大服务”让生活更美好

——国网淄博供电公司推行客户导向型“大服务”纪实

□ 颜炳辉 远德亮 张思凯

2015年，国网淄博供电公司大力推行客户导向型“大服务”机制，“以客户为中心”来强化全员服务意识，“以客户满意为出发点”来推动供电服务质量持续提升。“我们的目标就是让客户快用电、用好电、用上满意电，享受到比以前更好的用电体验。”该公司总经理李建鹏告诉笔者。

办电效率再提升

“一站式”服务让客户快用电

“如何让客户更快地用上电？我们通过梳理分析，发现流程长、环节多为主要障碍，于是就重点在这上面下功夫。”该公司实行顶层设计，模块化推进，针对4大类38项业务指标逐项制定标准，规范流程，最大限度地精简用电报装手续。

针对新上用户，他们实施“一证受理”，即无论身份证、户口簿甚至驾驶证，只要有一个证件，即可受理用电申请；实行“一次性告知”，即把上电所需要的各类材料全部汇总到一张单子一次告诉客户，不跑二趟腿；开展“免填单”业务，省去客户填写各种表单的时间，全部电子办理，同时将居民、非居民和高压客户必备资料分别减少了2种、3种和5种。此外，他们还实施流程“串改并”，取消普通客户设计审查、中间检查等环节，精简资质审查、竣工验收等内容，让报装效率一快再快。

“比如普通居民客户新上电，我们做到了当天申请、当天受理、当天勘察现场，具备装表条件的，当天就能接线送电，对不具备条件的，我们立即启动解决

预案，最晚不超过3天送电。”该公司营销负责人说。

为了进一步加快上电速度，国网淄博供电公司实行“一站式”服务，电网调控部门每周发布可开放容量，营销人员一口对外，直接答复客户用电方案。一旦遇到该区域因电网状况受限时，实行先接入、后改造，立即启动电网配套工程“项目包”，并确保10千伏项目建设周期不超过60个工作日，低压项目不超过10个工作日，做到了与客户工程同期建设、同期送电，客户用电再也不用担心受限。

2015年，该公司共完成电网配套工程“项目包”12个，投入资金2600万元，没有耽误客户晚用一天电。

供电质量再提升

“五个一”抢修让客户用好电

1月11日夜间9时，淄博市气温降至零下11摄氏度，居民用电量随之上升。正在博山10千伏秋谷线上夜巡的员工发现，42号杆处有一个线夹存在过热现象。

“正值农民工返乡高峰，绝不能影响他们回家后的用电。”该公司立即组织带电作业人员奔赴现场，在瑟瑟冷风中开始带电操作。40分钟后，技术娴熟的工作人员顺利完成了线夹更换，客户丝毫没有感受到用电有什么影响。

“不停电就是最好的服务。”这句话在电网员工中成了共识。为此，该公司全面推进市县一体化带电作业，在六区三县组建了“一中心八站点”，建成了实训基地，保证了4大类33项带电作业都能干。坚持“能带不停”，凡是符合条件的一律纳

入带电作业。2015年，该公司累计开展带电作业1.3万次，数量全省第一，城乡供电可靠率全省第一。

一旦用电有了故障怎么办？国网淄博供电公司实施“五个一”标准化抢修，即“一个用户报修”做到信息获取主动化，“一张服务工单”做到信息传递便捷化，“一支抢修队伍”做到抢修业务专业化，“一次到达现场”做到抢修配置标准化，“一次完成抢修”做到抢修管理精益化，确保一次做到更好。为此，该公司投资1000余万元，为109个抢修点配置标准化抢修车和工器具，通过大讲堂让每个抢修人员全面掌握客户分界开关以下的所有业务，做到什么都能干，保证一次到达现场，一次抢修成功。

去年9月的一天，临淄区辛店村李师傅的鸭棚因潮湿忽然停电，拨打“95598”报修电话不到5分钟，抢修人员就上门维修，整个过程不足15分钟就成功送电了，原来，抢修人员的工具、材料全部是“模块化”管理，抢修什么故障就有什么专门的抢修箱，拿上就走，来了就用，抢修材料也早已组合成了半成品，大大缩短了赶路和抢修时间。李师傅感叹道：“这用电是越来越舒心了。”

服务品质再提升

“互联网+”让客户用上满意电

“微信扫一扫，缴费更轻松了。”1月13日，在淄博高新区供电营业厅，90后驴友张先生在服务人员的指导下，通过扫描“山东电力微信”公众号，两分钟就绑定了用户名，缴完了上月电价，还兴致勃勃地查起历史缴费信息、用电趋势等。“这以后不管旅

游到哪儿，动动手指就能缴费了。”

国网淄博供电公司“互联网+优质服务”模式引入日常，大力推广“电力微信”“掌上电力营业厅”“电力积分商城”等服务功能，并通过进社区、进工厂、进家庭等方式，手把手让客户体验“互联网+”的独有优势和独特魅力，享受到从查询、缴费到业务办理、疑难解答等各个细节的贴心服务。一年来，已有30余万客户加入微信，受惠其中。

“电能虽无形，服务有感知。”中心营业厅班长翟蕾说，传统的服务方式已经不能满足客户多样化的需求，“互联网+”为供电服务提供了广阔天地。除了微信缴费，客户还可以通过网银、支付宝等13种方式，坐在家就能办业务，通过网络开始用电体验的客户也越来越多。

“我们把工作压力都转移到内部，减少手续、压缩环节，研发新系统、使用新设备，最大限度地便民、为民、利民，目标就是让客户满意。”国网淄博供电公司党委书记吕贵说。

为了进一步提升服务品质，国网淄博供电公司在全市96个营业厅全部进行模块化达标建设，实施窗口服务“四项规范”“十项便民措施”“两本服务手册”，全部实现“一柜通”和预约服务，减少客户等待时间和往返次数。

目前，该公司干部员工正全力对全市供电设施查隐患、消缺陷，确保连续第三年实现“春节不停电”。一位前来营业厅办理业务的女士说：“我们家好几年都没停回电了，用电一点也不担心。”相关数据显示，客户对国网淄博供电公司的服务满意率全省最好。



□ 孙卫芳 胡松涛 报道

国网平度供电公司为了做好春节供电工作，广大员工克服极寒天气带来的困难，坚守供电工程施工一线，全力确保春节假期“台区不停电”，力争实现“表箱不停电”的更高目标。图为1月23日，大胡供电所施工人员为大杨村台区改造竣工后冲刺。

平度供电开展

春节保供电专项夜巡

□ 刘彦 报道

本报平度讯 春节临近，国网平度供电公司开展了对高低压线路和台区的夜巡工作，同时对政府机关、医院等重要客户进行巡视检查。全公司32个供电所共派出67个夜巡小分队，通过夜巡、红外测温等方式掌握线路、设备运行状况以及周边环境变化对电网的影响，发现并及时消除隐患，确保春节期间“零停电”。

黄岛供电开展

安全用电隐患大排查

□ 张彩虹 报道

本报青岛讯 连日来，黄岛地区最低气温达到零下十度，居民及企业客户因取暖导致用电负荷骤增。为确保客户用电安全，国网黄岛区供电公司组织16处供电所开展了安全用电隐患大排查活动，对客户用电线路、取暖设施等进行全面检查，进一步增强了客户的安全用电意识，也为黄岛电网安全过冬提供了保障。

禹城供电

力保春节用电高峰

□ 崔峰峰 李卫 报道

本报禹城讯 春节临近，为保证电网安全经济运行，自1月25日起，禹城供电公司全面做好安全生产和优质服务工作。该公司科学调整电网运行方式，加强对变电站、线路以及低压供电设施的巡视、红外测温等；坚持每日一记录、每周一汇总，确保居民春节安全用电。

曲阜开展电网特巡保障春节供电

□ 马小强 报道

本报曲阜讯 1月21日晚，国网曲阜市供电公司输电运维班工作人员李玉虎、胡海洋、许帆冒着零下5摄氏度低温天气，步行对35千伏曲开线进行夜巡，班组成员相互提醒，认真逐级检查。为做好春节保供电工作，国网曲阜市供电公司周密持续保电方

案，组织各专业班组开展电网特巡，确保及时发现并消除隐患。

该公司组织开展为期15天的输电线路夜巡，利用夜间用电高峰期，对所辖110千伏、35千伏输电线路进行全面巡视，重点检查导线接点有无过热烧红、供电设备有无电晕放电等日间巡视不易发现的安全隐患，并且利用远红

外热成像仪重点对架空线路的耐张、转角杆塔及分支箱电缆头进行测温检查。并针对冬季电网负荷急剧增加、无功负荷增大等特点，启动对所有变电站的带电监测，利用红外测温仪对室外设备进行测温，对机构箱、端子箱内压板进行认真检查核对，确保及时发现设备缺陷及隐患并进行消缺处理，提高变电站供电可靠

性。同时，加强配网隐患排查，认真作好巡视记录和缺陷记录。该公司针对检查出的突出问题和薄弱环节，坚持“治理与排查并重”的原则，明确整改责任人及整改时限，制定出切实可行的防范措施和整改意见，快速、有效地排除、治理发现的安全问题和各类隐患，确保春节期间安全稳定。

发展“争先”的责任担当

——华电山东分公司“十二五”发展回顾

□ 肖伟 韩亚峰 张思凯

华电山东分公司是中国华电集团公司、华电国际电力股份有限公司核心骨干企业，发电装机1611万千瓦，其中火电装机占山东省统调火电机组容量的33.2%，旗下管理10家火电企业、17家新能源公司、5家热力公司和1家港务公司，职工12800余人。

“十二五”期间，随着国家能源产业政策的调整变化和全省经济的快速发展，华电山东分公司以责任担当落实国家产业政策，以“争先”精神加快发展结构调整，产业范围由相对单一的煤电拓展到风电、港务、供热等领域，装机容量增长23%，资产总额由335.5亿元增长至500亿元，发展质量效益不断迈上新台阶。

科学发展 优化产业结构

“十二五”期间，是中国经济转型升级的关键时期，伴随着国内经济下行压力加大、用电需求下滑、环保要求日趋严格等多重挑战，发电企业感受到明显的发展压力。而在“十二五”之初，华电山东分公司30万千瓦以下机组共有16台，占全部装机容量的17%。这些机组煤耗高、边际贡献低、抗风险能力差，特别在煤价高位运行时，多数机组出现亏损。

面对不利形势，华电山东分公司认真谋划电源项目中长期发展，加快推进大型高效煤电和低碳清洁能源等战略性项目进展，确定了“以优化结构、提质增效、转型升级为主线，火电项目重点突破、新能源项目跨越发展、天然气发电项目超前布局、储备资源加速拓展”的战略思路。五年期间，装机容量和发电量年均复合增长率稳步中有进。莱州一期两台100万千瓦级超超临界火电机组高效投产，莱州二期两台性能更加优越的1000MW级机组、十里泉两台66万千瓦级扩建机组相继获得核准，龙口四期两台66万千瓦级机组取得“路条”。到2015年末，该公司在山东省统调火电机组容量占比近1/3，平均单机容量由30.97万千瓦提高到37.76万千瓦。“十二五”期间，山东运营的4台百万机组全部是华电山东分公司管理的机组，它们也是国内单机容量最大、技术参数最高、环保性能最好的发电机组之一。

随着国家能源产业政策的调整，“十二五”期间山东省新能源项目全面“崛起”。华电山东分公司紧跟政策，大力发展风电、太阳能等新能源项目，加快打造“百万千瓦风电”基地。截至2015年底，华电山东区域新能源项目容量突破60万千瓦，另外还有25万千瓦风电项目核准待建，9万千瓦光伏项目取得备案。



△ 山东分公司技术成果《大型再热机组循环水直接供热改造技术的研究与应用》获“全球人居环境绿色技术(产品)范例”奖



△ 中国首家生态电厂和全国首家智能化生态电厂——莱州公司

节能环保 履行社会责任

近年来，随着大范围雾霾污染问题日益突出，节能环保成为电力行业乃至整个社会的重大命题。华电山东分公司坚持清洁、绿色、低碳发展，以创新为驱动，加大节能减排技术的研发和应用，为全省生态文明建设作出了突出的贡献。

2015年，该公司《大型再热机组循环水直接供热改造技术的研究与应用》技术成果，获“全球人居环境绿色技术(产品)范例”奖，登上了世界的领奖台。该技术先后在十里泉电厂、章丘发电公司、滕州热电厂3台13.5万千瓦机组和青岛发电公司1台30万千瓦机组进行了推广应用。改

造后每年节约标煤2.2万吨，减少二氧化硫排放1587吨、氮氧化物排放1382吨、二氧化碳约48.8万吨；一次能源利用率由40%提高至85%以上，达到国际先进水平，属世界首创。一台30万千瓦机组改造后，在不增加燃煤量的情况下，新增供热面积700万平方米，增加供热能力41%，可以替代约100台小型供热锅炉。

为进一步降低能源消耗，华电山东分公司不断创新节能减排技术，成功实施了“纯氧点火技术”，降低锅炉点火油耗50%；完成11台火电机组的超低排放改造，排放达到燃气机组水平。“十二五”期间，供电煤耗由2010年的324.27克/千瓦时下降至2015年的303.89克/千瓦时；发电燃油单耗由25.55/亿KWH下降至7.69/亿KWH。该公司在节能技术方面已获得



△ 莱城电厂加快机组“超低排放”改造



△ 十里泉电厂台庄风光电场效果图

国家专利10项，获得集团公司科技进步奖30余项，获得中国电力科学技术奖2项。

文化铸魂 树立品牌形象

自2009年成立，华电山东分公司即秉持“奋勇争先、创造持续价值”的发展理念，在“十二五”的“黄金五年”里，打造形成了以“尽责、创新、务实、同心”为主要内涵的华电山东“争先”精神，使之成为引领企业发展、凝聚职工士气的“灵魂”。

“发展争先、改革当先、业绩领先、队伍保先、品牌谋先”，该公司用五年来的发展实践对“争先”精神作了最生动的诠释。资产总量增长49%，装机规模保持华电集团区域公司首

位，容量占山东省统调火电机组的1/3强，清洁能源占比持续提升，以结构优化争发展之先。落实国有企业和集团公司改革方案，稳步推进“做实”、“强基”，90余项管理创新项目获省部级以上管理创新奖，获得国家专利32项、集团公司科技进步奖64项，管理效率、管控水平持续提升，以分公司“做实”当改革之先。致力国有资产保值增值，提升企业盈利能力，以效益提升业绩之先。坚持“以人为本”，实施“人才兴企”战略，加强领导干部队伍和职工人才队伍建设，多次在国资委系统、电力行业和集团公司技能大赛中获得大奖，以人才繁盛保队伍之先。实施“品牌战略”，印发品牌建设规划，加强新闻宣传和舆论引导，发展成就、管理经验多次被中央电视台、人民日报等中央媒体宣传报道，所属6家企业荣获省部级以上“五一劳动奖状”，4家企业入选“中国美丽电厂”，以宣传打造品牌之先。

在华电山东的“文化辞典”里，“责任”是一个永远的“热词”。“十二五”期间，该公司共上缴税金142.27亿元，为8个地市创造了大量就业岗位，助力了地方经济发展，履行了中央企业的经济责任。持续开展了“学雷锋”、“华电幸福行动”、捐建“华电七彩小屋”、志愿服务、捐资助学、扶贫济困等活动，把社会责任扛在肩上；在“学雷锋、践行核心价值观”爱心捐赠活动中，一次就为贫困地区小学捐出衣物4300余件、书籍2700余册，捐款18.2万元；区域内全体团干部和60%以上团员成为注册志愿者，1人获得山东省优秀志愿者称号。践行社会主义核心价值观，强化人文关怀，以企业文明促进社会文明；分公司本部及10家所属单位均荣获“山东省文明单位”称号；公司系统员工刘敬亮荣获2014年度山东省见义勇为之星，薛兆云当选第八期“山东好人”之孝老爱亲模范。推进党建改革创新，落实国有企业党的建设责任；以企业目标的形式推行党建标准化建设，建立了由75项管理制度组成的党建工作标准化体系；创新建立党建绩效评价体系，将党建工作与企业管理有机融合，《国有企业党建工作评价体系的探索与实践》获中央企业党建思想政治工作研究成果一等奖。

奋斗铸就辉煌，拼搏创造未来。随着“十二五”的圆满收官，华电山东分公司正踌躇满志地迈向“十三五”。到2020年，该公司将力争实现火电突破2200万千瓦、清洁能源装机突破300万千瓦、供热面积突破1.7亿平方米。前方，是新的希望；前方，是新的梦想，汗水和智慧一定会将它描绘得更加精彩辉煌。