

以供电服务提质增效推动客户满意度升级

黄颖峰

国网福建电力实施新时代电力“双满意(让客户满意、让党和政府满意)”工程,体现了“人民电业为人民”的创业初心,有利于服务国计民生、增进人民福祉,是供电企业服务人民群众美好生活的生动载体。客户满意是供电企业的奋斗目标,客户满意了,党和政府就满意。今年以来,国网宁德供电公司发扬建党精神和“滴水穿石”闽东精神,将党史学习教育与为民办实事有机融合,以提升客户满意度为动力,不断提升供电服务的质效,为美好新宁德充电、为人民美好生活赋能,抒写电力“双满意”的新时代篇章。

服务经济大局,以只争朝夕的效率推动电网高质量发展

坚强的电网是最好的客户服务。迈进“十四五”,国网宁德供电公司紧紧把握宁德经济高速发展对电网高质量发展的需求,将“融入城乡建设、加快电网发展”作为“我为群众办实事”专题实践活动重要项目,进一步做强主网、做优配网,以坚强电网提升用户用电可靠性,千方百计化解电网项目落地等“老大难”问题。围绕市产业布局,进一步衔接城市空间规划,着力推进老旧小区配网改造,彻底解决配网容量不足、安全隐患突出、管理不到位等问题;有序推动居民小区充电

桩建设,针对性提高重点区域电网设计容量,支持具备条件的5G基站由转供电改为电网直供电。按照宁德市能源互联网综合示范区建设规划,努力构建清洁低碳、安全高效的能源体系,加快海上风电、霞浦核电、海洋高新产业等重点项目配套工程前期筹备,逐步提高能源供给保障。积极响应漳湾工业区、福安湾坞工业区等区域电力负荷快速增长需求,重点建设一批35千伏及以上输变电工程,为宁德时代新能源、青拓、卓高新材料等重点产业提供安全可靠的电力支撑。

服务百姓生活,以马上就办的作风推动供电服务品质提升

优质服务是供电企业的生命线和主旋律。供电企业要在党史学习教育中带头实践“以人民为中心”的发展方针,带头服务百姓生活,密切企业同人民群众的血肉联系。努力推进供电服务从“用上电”向“用好电”的持续转变,以实际行动践行“宁可让电等发展,不能让发展等电”的办电原则,多举措持续提升客户对“获得电力”的满意度。坚持企业发展和疫情管控“两手抓”,不断优化电力营商环境,全面推行“阳光业扩”,因地制宜推广“三省”“三零”服务。加强企业客户用电行为大数据分析,通过“精准画像”,提供差异化、精益化服务。全面推广“网上国

网”APP,覆盖500万用户,做到用电业务“网上办、电话办、掌上办、指尖办”;推动供电服务网格与社区街道网格融合,2021年底实现城区网格化管理覆盖率100%,有效增强办电便捷度。落实惠企政策,配合清理转供电加价,确保降价电价政策惠及终端客户。常态开展福建公司部署的“百千万”客户大走访活动、“营商环境·电暖万家”行动等,对客户诉求挂牌督办、办理情况限时答复;精准服务企业客户,抓实10项服务举措,深入推进我为群众办实事,不断提升企业和群众办电便利性、满意率和获得感,持续提升客户服务体验。

服务乡村振兴,以久久为功的韧劲推动“三农”事业持续增强

“继续发扬滴水穿石的精神,坚定信心、埋头苦干、久久为功,持续巩固脱贫成果,积极建设美好家园。”习近平总书记回信下党乡亲的指示精神,鼓舞宁德供电干部职工为乡村振兴事业精准发力。国网宁德供电公司用心当好电力“先行官”,推进新一轮农网改造升级,不断缩小城乡供电水平差距,缓解人民用能不平衡不充分的矛盾。通过实施农网升级改造项目,进一步优化网架结构,提升供电能力,整治线路缺陷,消除安全隐患,确保农村地区电压合格率、供电可靠性再次提升。其中,在乡村文旅示范区开展杆线下地改造,美化乡村居住环境和旅游环境,在助力做强乡村旅游产业的同时,能够有效提高供电线路安全运行水平和防风抗灾的能力。公司将全市110个省级乡村振兴试点示范村纳入乡村振兴电力指数监测范围,通过精准用电监



测,分析产业用电、居民用电的变化趋势,做到巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。增强农村用电保障能力,加大农配网投资力度,有效缩短农村地区年均停电时间。配合市县重点打造下党、赤溪等乡村电气化示范工程,助力惠农富民。深化

巩固精准扶贫成果,做好光伏扶贫项目并网、结算服务,为欠发达山区提供稳定可靠的收益来源,切实防止脱贫地区出现返贫现象。推广乡村电气化,市县联动拓展工农业生产、产品制造等领域电能替代,以节能减排成效守护绿水青山。

服务新能源发展,以造福人民的担当推动生态建设良性循环

推动生态文明建设,促进人与自然和谐,是供电企业必须履行的社会责任。为此,国网宁德供电公司深入践行国家能源安全新战略,按照《推进新时代电力“双满意”工程 服务宁德“一二三”发展战略 助力“碳达峰、碳中和”行动战略合作协议》要求,促进清洁能源高质量发展,完善电力现货市场运行机制,推动长周期结算试运行,拓展清洁能源消纳通道。加快清洁能源配套送出工程建设,全力做好清洁能源并网服务并100%

消纳,助力西洋岛风光储一体化示范基地建设,推动光储项目在企业、校园、通信基站、乡村、海上鱼排等场景的示范应用,推动清洁能源与储能产业发展。助力“电动宁德”建设,主动对接服务绿色交通、智能制造等城市重点产业发展;推动能源产业增值,做好发电企业增效服务,开展“三公”调度,将“三公”偏差率控制在3%以内、保持国内领先水平,帮助发电企业多发电提质增效。加强环三售电公司保障服务,公开公平向售电主体及其

用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等服务,按约定履行保底供应义务。大力实施电能替代,聚焦综合能效、清洁能源、新兴用能等领域,开展客户侧能效监测与诊断、能源托管、智能运维、商业楼宇用能优化等节能业务。以清洁能源推动绿色低碳发展,不仅能满足人民日益增长的美好生态环境需要,还可推动电网事业实现更高质量、更为安全的发展,从而走出一条促进人与自然和谐共生的发展道路。

(作者系国网福建宁德供电公司总经理)

国网晋江市供电公司:精准服务为水产养殖“充满电”

叶端端

“有了可靠的供电保证,加上供电部门的优质服务和大力支持,我们的水产养殖越做越大。这一片11口塘就是我们上个月刚刚投用的。”11月10日,福建晋江市金井镇星升水产养殖有限公司负责人林凯指着不远处的温室大棚,对正在检查增氧机供电设备的供电公司服务人员说道。近年来,晋江市金井镇充分利用靠海的地理优势,着力于养殖产业的发展,该产业作为富民增收和调整农业结构的一项特色产业,与乡村振兴工作紧密结合,持续带动群众稳定增收。考虑到

水产养殖对供电可靠性的高需求,国网晋江市供电公司在水产养殖企业制定了专属的电气化用电方案。11月10日,国网晋江市供电公司的几名工作人员来到金井镇星升水产养殖有限公司,为该养殖基地的增氧机、抽水机、水质监测系统用电情况进行“义务”检查。星升水产养殖有限公司有虾池五十余亩,用于养殖南美白对虾,每年9月—10月都是虾苗投放的旺季,用电量原本就大,加上近日冷空气南下的影响持续降温,很多虾池温室大棚设备都全部启动了,平均每亩虾池至少需要一台至两台增氧机给虾苗提供

充足的氧气。“我们每口塘的温度和水分含量都是依靠电气设备调控。这期间公司近150台增氧机、水泵基本都是24小时持续开启,一刻也不能停。如果停电,不用一个小时,我们就扛不住了!”星升水产养殖有限公司负责人林凯一边配合同事投饵,一边说。在了解了企业用电需求后,国网晋江市供电公司结合金井镇水产养殖企业用电特点,安排专人逐户上门收集摸排企业用电需求,结合用电负荷情况和企业生产用电特点,科学调度。同时安排党员服务队上门服务,为企业“量身定制”用电方案,并为该企



业的电气化改造提供技术支持。水产养殖是晋江市重要的农业项目,今年以来国网晋江市供电公司深入践行新时代“双满意”工程,安排14支共产党员服务队深入辖区水产养殖户,对用户新增的用电设备进行排查登记,根据用户新增用电负荷情况,提出增容用电建议,确保客户用

电无忧。并对企业周围的配电线路和用电设备进行检查,帮助养殖户对增氧泵、抽水机、监测器等用电设备进行安全隐患“义诊”,及时消除安全隐患。同时,根据养殖户讲解安全用电注意事项,指导他们安全用电,确保农业生产安全可靠用电。