

做“实”服务 “优”无止境

——新乡供电公司优化营商环境工作巡礼

升级窗口,集成服务;深入走访,排查隐患;投产项目,助力环保……从电网建设“硬保险”到供电服务“软实力”,一系列优化营商环境举措掷地有声。

一直以来,新乡供电公司牢记“人民电业为人民”的企业宗旨,在提供优质服务上做“加法”,在客户办电环节、成本和时间上做“减法”,持续创新服务手段,推动服务提质增效,为我市营商环境优化提升添砖加瓦,为地方经济稳步发展提供坚强电力支撑。

“一站式”报装 便民促发展

“原本以为要跑很多地方,没想到‘水电气热网’报装业务在一个窗口就轻松搞定了。”近日,在市向路供电营业厅“水电气热网”联合报装窗口,客户张女士对“一站式”服务模式赞不绝口。

今年以来,为贯彻落实国务院关于政务服务“一件事一次办”工作安排,新乡供电公司积极推进“水电气热网”联合报装“一件事”联办,打造一表申请、一窗受理、一网通办、集成服务的“一站式”服务模式,已高效受理130件联合报装业务申请,全力推动公共服务事项提质增效,实现客户办事更省时省力。

据悉,客户前来窗口申请电力业务时,能够自愿“点单”水、气、热、网相关业务,通过“线下接收+线上流转”的方式,依托政务服务平台统一受理系统,

将报装资料同步推送至水、气、热、网等公共服务企业,实现数据融合共享。同时,客户还可以通过河南政务服务网、“豫事办”提出“水电气热网”联合报装“一件事”联办申请,工作人员在系统后台第一时间“接单”,主动联系申请客户,及时进行现场勘察并制订方案,大大减少了客户办事环节、时限及成本,做到“一件事一次办”。

此外,新乡供电公司持续推广“网上国网”APP、刷脸办电等多种电子服务渠道,不断深化小微企业零上门、零审批、零投资“三零”办电服务和大中型企业省时、省力、省钱“三省”办电服务,精简手续流程,压缩办电时间,降低接电成本,让广大企业“获得电力”更满意。

“零距离”服务 助企稳越冬

“真是太感谢了,你们每年都定期上门帮助我们检查用电线路和设备,这下我们放心多了。”不久前,新乡供电公司城南供电部王栋、徐林海等4名工作人员,前往新乡娃哈哈昌盛饮料有限公司进行实地走访,企业负责人李经理对供电部门的贴心服务表示感谢。

为更好地服务企业客户,保障企业冬季可靠供电,新乡供电公司主动走访“链上企业”,提供“个性化”“跟踪式”服务。在实地走访中,供电部门工作人员对企业供电电源、设备运行等进行实地“把脉问

诊”,对电力线路、保护装置及自备应急电源等进行全面细致的排查,指导企业做好安全用电措施。同时,征询客户意见和建议,结合客户用电需求和用电特点,“一对一”制订个性化用电方案,大力宣传电费、电价政策,引导用户科学、绿色、合理用电,帮助企业节能增效。

“每次帮助企业解决涉电问题,就像在为企业发展之路点亮一盏盏小灯,灯多了,路就亮堂了,经济发展的大道也就越走越宽了。”在服务间隙,徐林海说。

优质服务落实处,企业用电更安心。截至目前,新乡供电公司已主动上门服务企业1152家,持续关注辖区企业用电负荷变化,掌握企业生产经营态势,下足助企纾困“真功夫”,切实为企业客户办实事、解难题,确保企业生产“电力满格”。

“内循环”提速 促企“早用电”

新乡封丘大唐100兆瓦风电220千伏送出工程是我市重点建设项目,其电力配套工程由新乡供电公司承建。该工程线路总长约35.3千米,新建铁塔108基,起点位于封丘县境内的大唐封丘风电升压站,终点是孔雀220千伏变电站。

自项目开展以来,新乡供电公司上下默契配合,主动对接客户用电需求,规范启动前期流程,从前期规划、项目建设、后期验收等全过程对客户实行

“一站式”服务,扎实做好作业现场安全管控工作,全力保障工程施工有序推进,比原计划提前4个月完工。“此次风电场投产后,年上网电量约26883万千瓦时,与相同发电量的常规燃煤火电机组相比,我们每年可节省标准煤7.7万吨,减少温室气体排放21万吨。”12月16日,大唐河南清洁能源有限责任公司总经理李滨感慨地说。“这对改善地区电源结构、促进生态环境保护和清洁能源发展具有重要意义。”

今年以来,新乡供电公司获取2024年重点项目清单620个(省市重点项目413个,“三个一批”207个),其中有用电需求的重点项目92个。该公司扎实开展项目走访活动,对需求接电客户,打好电力工程接入“提前量”,加强调度、运检、建设等专业协同合作,实施“设备主人”责任制,党员干部深入项目一线,以身作则,全力抓好工程建设各环节,确保电力接入工程先于项目受电工程完工,实现“电等企业、开门接电”,促使重点项目“快接电、接好电”。

营商之境,电力先行。新乡供电公司始终将客户思维、客户体验、客户感知融入办电业务和服务全过程,积极营造“环节最少、办电最快、成本最低、服务最好、质量最高”的电力营商环境,做“实”服务,“优”无止境。

(徐浩瑜 黄国均)

延津县供电公司 冬季“御冰”党员先行 助力新能源电站稳供



鉴易推广的除雪融冰措施,降低冰雪对新能源场站稳定运行的影响,提升迎峰度冬期间新能源机组的保供增供能力。工作人员建议新能源场站结合实际,关注天气情况、备足应急储备物资,制定设备覆冰覆雪应急处置措施,提前购置应对冰冻雨雪所需的工具和物资,配备风力除雪机、红外测温巡视无人机、遥控履带光伏清扫机器人、风光变一体系统、超声波风速仪等高科技防除冰设备,保障设备可靠运行。

下一步,延津县供电公司将持续开展“党建+”特色活动,利用调控人员帮扶地方新能源厂站的专业优势,充分发挥党员先锋模范作用,践行“人民电业为人民”的企业宗旨,为区域电网稳定运行、客户温暖度冬作出积极贡献。

(王聘乐 文/图)

卫辉市供电公司 “电保姆”主动上门 护航冬季“菜篮子”



本报讯 日前,在卫辉市唐庄镇南社村绿欣种植专业合作社的蔬菜种植基地内,卫辉市供电公司卫北中心供电所员工正在对该基地内的供电线路、设备进行安全用电检查,保障基地冬季用电可靠(如图)。

“我们种植蔬菜离不开可靠的电力,有了供电部门的保驾护航,大棚里的蔬菜才能在冬天长得水灵!”看到忙碌的供电员工,蔬菜种植基地负责人赵金海高兴地说。

随着冬季气温降低,蔬菜种植基地为保障冬季蔬菜供应,大规模启用增温、灌溉等设备,用电需求量不断增大。针对蔬菜种植基地冬季用电负荷增长情况,卫辉市供电公司迅速响应,组织党员服务队主动上门,开展安全用电检查,逐棚查看电加热设备、灌溉电机的线路连接是否牢固,有无破损漏电风险,消除隐患,确保冬季用电正常。

同时,为确保蔬菜种植基地种植户冬季用电安全,卫辉市供电公司还结合基地内实际用电情况,提醒大家不要在电线上悬挂杂物、湿手操作电器,重点讲解如何识别漏电、过载等异常情况,以及遭遇电气火灾时的紧急应对步骤,切实提升大家的安全用电与应急处置能力,为蔬菜种植户冬季安全用电提供可靠保障。

下一步,卫辉市供电公司将以客户需求为导向,建立“一对一”联络机制,常态化开展上门服务,了解用电需求,解决用电困难,巡检蔬菜种植基地用电线路、设备,用心服务蔬菜种植基地用电安全,当好蔬菜种植户的“电保姆”,守护群众冬季“菜篮子”。

(张锐 赵静超 文/图)

封丘县供电公司 开展千万客户大走访活动

本报讯 12月16日,封丘县供电公司全面启动千万客户大走访活动。

活动旨在深入了解客户需求和征集客户意见和建议,以便更好地解决用电难题。活动覆盖了封丘县区域内的企业、商户、农户等各类客户。该公司工作人员主动上门,面对面沟通交流,实地了解客户的经营情况和用电需求,宣传电力政策及服务举措,发放用电服务手册,指导客户安全用电、科学用电。

在走访过程中,封丘县供电公司工

作人员不仅详细记录了客户的用电情况和需求,还积极回应客户的疑问和关切,确保客户的用电问题得到及时解决。同时,还针对客户提出的意见和建议,认真查找服务短板,制定改进措施,力求做到服务无小事。

下一步,封丘县供电公司将围绕客户需求,不断优化服务流程,提高服务质量,确保电力供应安全可靠,为县域经济社会发展提供坚强电力保障。

(张振荣)

新乡县供电公司 为冬季农业生产提供“满格电”

本报讯 日前,新乡县供电公司新城中心供电所台区经理李志强、张新杰向辖区内的农业合作社送去了《安全用电建议书》,提醒客户冬季安全用电。

新乡县供电公司从加强供电保障入手,定台区、定线路、定专人,全方位对涉农线路、配电台区变压器、开关等设备开展精细化巡视测温,对易发热点实施精准监控,对发现的隐患及时记录上报,建立“一线一档”隐患消缺制,及时消除设备缺陷、隐患,确保供电设施处于健康水平,全面满足冬季农业用电需求。

新乡县供电公司认真落实“网格化”服务举措,安排属地供电所人员24小时轮值,随时解决农户用电问题,并安排专属客户经理主动对接农业生产合作社,积极开展上门服务活动,为合作社开展配电网设备和用电设备的安全隐患排查,指导开展隐患排查,确保冬季农业生产安全可靠用电。

入冬以来,新乡县供电公司共计实施上门服务100余次,帮助解决用电问题30余项,为新乡县冬季农业生产提供“满格电”。

(李林增)

获嘉县供电公司 巡访结合 迎战冬季用电高峰

本报讯 “20号杆绝缘子完好,线路温度正常。”12月11日,国网获嘉县供电公司城南中心所高压班班长李恒对10千伏II水园线开展特巡。

入冬以来,寒潮来袭,气温持续走低。获嘉县供电公司靠前服务,统筹部署,以“巡线+走访”相结合的方式,积极应对寒潮天气,多举措保障县域网安全稳定运行,保证居民客户冬季用电。该公司依托“人机”结合巡线方式,对县域变电站及输电线路开展全面巡视,实时掌握设备运行状态,让所有设备“不生病”“不掉队”,确保县域网全接线、零缺陷运行。加强夜巡次数,利用红外测温装置对变电站主变、开关等重点设备进行定时测温,以防高峰时因负荷过大、设备过热等引起故障。对线路通道、周边环

境、沿线交跨等安全情况进行检查,及时清理可能对线路运行造成危害的树木,强化对危及线路安全的施工现场监管,确保线路通道安全。

与此同时,该公司加大客户侧用电管理。一方面,组织人员对医院、政府机关、供水供气等重要客户开展走访调查,检查客户侧用电及应急电源设备情况,提供全方位技术支持;另一方面,针对采暖重要客户,按照“四环节、六步走”标准进行走访,实现“敲开门、见到人、拉进群、留下卡”,并以“日反馈、周通报”的方式对走访质量、走访进度实时跟踪督导。依托供电服务三级网格,及时准确发布检修信息,做好用电政策宣传,安全用电知识讲解等,确保客户平稳度冬。

(吴峰)

获嘉县供电公司 巡线“上大招” 运行更牢靠

本报讯 “无人机巡线航线选定,天气满足作业条件,准备起飞。”日前,在获嘉县西彰仪村,随着获嘉县供电公司城区中心供电所工作人员王戈在中控屏幕确认信息后,一架无人机在没有工作人员的操纵下,按照预先设定的巡线路线,自主对10千伏照三线开展巡线作业。

今年以来,获嘉县供电公司持续深化配网无人机自主巡线工作,相继开展红外测温、航线规划、三维建模等功能的探索应用。辖区内的配网线路与设施巡线逐步实现从传统人工巡线到“人巡+机巡”再到自主巡线的转变。

据介绍,传统无人机巡线由于飞手技术水平不同、经验不同,导致的线路巡线不精准,存在盲区等诸多问题。而无人机自主巡线充分利用航线规划,目前可以实现点对点、点对线巡线,不仅可以覆盖到人难以到达的区域,提高巡线效率,而且大大降低了飞手的操作难度与无人机“炸机”风险,很好的弥补了传统模式存在的缺陷,让每次线路巡线都更精准、更全面、更细致,大大减轻了巡线人员的工作负担。

今年以来,获嘉县供电公司已对1560基杆塔进行打点建模,并同步开展无人机自主巡线,下一步,该公司将着力提高无人机自主巡线覆盖率,同时积极拓展无人机在故障排查、辅助作业、工程验收等多个领域的应用,全面提升配网线路巡线质效,保障配网线路及设备安全稳定运行。

(刘静 甘健忠)

辉县市供电公司 不畏严寒确保电力供应 全力守护山区灯火明亮

本报讯 12月17日,华北地区气温骤降,寒潮天气来袭,恶劣的天气条件给辉县市山区的输电线路稳定运行带来了严峻考验。为了确保电力供应的安全可靠,辉县市供电公司输电线路专业巡线人员不畏严寒,积极行动,穿梭于崇山峻岭之间,全力开展巡线保电工作(如图)。

在寒风凛冽的山区,辉县市供电公司的巡线人员身穿厚重的防寒服,背着工具包,手持检测设备,沿着输电线路一步步地仔细巡查。他们深知,每一处杆塔、每一条导线,都关乎千家万户的温暖与光明,任何一处细微的隐患,都有可能引发严重的停电事故。

辉县市供电公司工作人员此次巡线工作,重点针对山区覆冰、易晃动的线路区段,以及地势险要、交通不便的区域。巡线人员运用无人机辅助巡线,让无人机在寒风中起飞,对杆塔顶部、导线等部位进行高清拍摄和热成像检测,精准获取设备运行状态的数据和图像,弥补了人工巡线的视觉盲区,大大提高了巡线效率和准确性。同时,对于无人机难以到达的复杂地形,巡线人员则依靠丰富的经验和顽强的意志,徒步进行巡线。他们仔细检查杆塔基础是否牢固,塔身有无倾斜,绝缘子是否有覆冰或破损,导线有无舞动、磨损等情况,工作精益求精,不放过任何一个可能影响线路安全运行的细节。

在巡线过程中,辉县市供电公司



工作人员还积极与当地村民沟通交流,向他们宣传安全用电知识和电力设施保护的重要性,发动群众共同守护输电线路安全。当发现有树枝因积雪过重靠近导线存在安全隐患时,巡线人员迅速与相关部门协调,及时安排人员迅速进行修剪清理,确保线路通道畅通无阻。

面对恶劣的天气和艰苦的工作环境,辉县市供电公司的巡线人员毫无怨言,他们坚守工作岗位,责任担当筑牢了输电线路的安全防线。截至目前,该公司输电线路专业巡线队伍已累计出动200余人次,采取无人机

巡线,圆满完成了巡线任务,及时发现并处理各类安全隐患,有力地保障了山区输电线路在寒潮期间的安全稳定运行,为辖区人民群众温暖度冬提供了坚强的电力保障。

辉县市供电公司有关负责同志在接受采访时说,今后,他们将持续密切关注天气变化,加强输电线路的运维管理,增加巡线频次和力度,完善应急抢修预案,确保在寒潮等极端天气下能够迅速响应、快速处置,全力保障电力供应的安全可靠,让山区的灯火在寒冬中依然明亮。

(石琨 张若男 王晓东 文/图)