

成绵乐客运专线。 陈莽 摄

一路服务 蜀道不再“难”

——成都供电公司服务成绵乐高铁客运专线建设扫描

谢勇 蔡贝

“蜀道之难，难于上青天。”四川盆地东有巫山、西依青藏高原、南连云贵高原、北接秦岭，复杂的地形条件严重制约着高速铁路等交通基础设施的发展，建设一个快速便捷的交通网络，是四川人民自古以来的梦想。成都供电公司全力服务成绵乐客运专线建设，为四川人民实现高铁梦贡献力量。

未增长64.41%，成都电网的跨越式发展为成绵乐客运专线提供了安全可靠的电网配套支撑。

在建设坚强电网的同时，成都供电公司还全力服务成绵乐客运专线新津南牵引站的建设。“在成都供电公司的大力支持下，新津南牵引站在9月份按时投运，给全线联调联试赢得了时间，保障了成绵乐客运专线在2014年开通运营。”中铁电气化局相关施工负责人刘启焕说。

成绵乐客运专线新津南220千伏牵引站供电线路对全线竣工通车有着决定性作用，部分线路通道在成都行政区域外，通道内有军用通信光缆和多条客户专线，给线路施工带来很大困难，成都供电公司主动邀请各方到现场查勘，指定专人协调跟进，反复修改优化施工方案，得到各方理解支持，使该线路在2014年9月成功投运。

在成都供电公司还加大施工沿线的电力设施保护力度，对高铁沿线的高压杆线危险源建立了详细的危险源台账，在现场设置限高架、防撞措施，加装醒目的安全警示标牌，警示牌上还预留了运行单位负责人的联系方式，以便及时沟通联系，从源头上杜绝意外情况发生。

迁改护航 服务贴心

成绵乐客运专线在成都域内穿过七个区县，途经用电负荷和供电设

施最为密集的区域，建设过程中需要迁移大量输电线路，迁改周期长、施工难度大。

成都供电公司迁改220千伏线路14条、110千伏线路20条、35千伏线路13条，10千伏及以下线路近100条。2009年初，该公司接到成绵乐客运专线沿线输配电线路迁移任务后，立即成立迁改领导小组，将线路迁移、施工用电配合等工作落实到各个部门，责任到人，并派联络员“零距离”协调用电事宜。工程前期，该公司运维检修部、输电运检工区和属地供电公司涉及成绵乐客运专线施工建设的全部高低压线路进行全线摸底排查，同时组织规划、设计、运行、施工等专家精心谋划迁改方案，争取最优设计、最少工程量、最快迁改。

2011年9月，“秋老虎”来势汹汹，在闷热天气的助推下，成都电网负荷创下历史新高，而此时成绵乐客运专线电力线路迁改也进入攻坚阶段，电网在高负荷压力下，几乎没有腾挪的空间，该公司精心安排运行方式，尽量减少停电时间及次数，全力推进迁改进度，给高铁建设提供绿色通道。

当时的工作负责人胡宗波对成绵乐的迁改难度记忆犹新，他负责的110千伏回青线及110千伏马锋线两个点位跨越成绵高速公路，停电时间短，施工难度大、风险高，经过查勘和多方论证，该公司决定采用在深夜或凌晨车流量密度最低的时段对高速公路进行封网作业，最终经过彻夜施工，



成都供电公司员工在线路迁改现场工作。 邓超 摄

完成了迁改任务。

报装提速 优质高效

“服务成绵乐客运专线责任重大，我们必须为客户当好‘电管家’，让他们少为报装操心。”成都供电公司市场及大客户部副主任席盛亮说道。

成绵乐客运专线施工用电涉及成都供电公司所属的4家县级供电公司，220千伏新津南牵引站建设更是涉及近10个部门，该公司为其选派了一名专属客户经理，开辟绿色通道，实行一站式报装服务。这样一来，客户无需到处奔波，只要根据清单准备好材料，办好相应手续，材料报送、审查、意见反馈等一些列工作都由负责报装的

客户经理代为跑腿。

客户经理实行全流程负责制，作为业务的第一负责人，对外代表供电公司，对内代表客户，全权代理客户办理业扩报装全流程工作，督促项目办理各环节。据不完全统计，成绵乐客运专线在该公司全程服务下，报装从接受申请到送电成功，所需时间较一般情况平均缩短四成以上。

“其他业务每办一个环节就有一个经办人，本子上记满了电话，遇到问题时却不知咨询谁最合适。成都供电公司办理业务有专人负责，有什么问题找他就行，服务真是优质高效。”成都铁路局供电段负责人余勇对上门走访的供电员工赞不绝口。

服务故事

编外后勤部 军民情谊深

马兵 韩虎军

12月22日18时，随着最后一棵树障应声倒地，35千伏冷水线21处安全隐患全部整改完毕。

35千伏冷水线全长47千米有325基杆塔，是条军用线路，担负广州军区冷水空军部队及机场的供电任务，也是湖北荆门供电公司负责保障的重要线路……

镜头一

4月29日，在风、强降雨伴随着雷电网卷荆门。

16时，一串炸雷过后，冷水线突然发生故障。冷水空军机场变电站立即开启临时电源，并请求荆门供电公司巡查线路故障，及时恢复供电。

临时电源只能支撑几个小时，决不能让故障过夜！荆门供电公司紧急出动，一组队员从电源点110千伏苏台变电站出发，另一组队员赶赴机场变电站，形成分兵合围之势，对冷水线重点地段进行巡查。

由于机场变电站修建在青龙山内，坑坑洼洼的田埂、山路更是积水，队员顶风冒雨，经过两个多小时的仔细查找，发现是冷水线39号电杆A相绝缘子因雷击破裂导致停电故障。

电杆上，队员开始紧张拆换破裂的绝缘子。入夜的风吹进被汗水和雨水打湿的工作服让人感到阵阵寒意。部队首长十分感动，亲临现场慰问鼓励，并派指战员协助，保证了施工进度。

经过一个小时的鏖战，冷水空军机场变电站又恢复了正常供电。

镜头二

“我是冷水空军部队营房，供机场跑道照明的10千伏外场线30号杆中相跌落式保险柜头放电，请你们立即前来处理！”7月18日21时，荆门供电公司值班电话又响了起来。

冷水空军机场担负着广州军区飞机装备、科研试飞和飞行员训练任务。因此，提供连续可靠的电源，显得尤为重要。

服务队队长刘涛一边筹划着抢修方案，一边电话向部队同志进一步了解情况。原来这支部队执行飞行训练任务，晚上有8架飞机陆续进行飞行训练，还有40分钟就要返航。一旦停电，飞机将会因为失去导航信号标志酿成重大事故。

抵达现场后，只见跌落式保险仍在放电，弧光下许多指战员焦急地张望着。根据经验，放电大多是熔丝松动所致，按常规方法处理取下熔丝管调试一下就行了，但这次不行，取下熔丝管就意味着失电！

刘涛果断决策：采用跨越器直接短接。当跨越器接触保险时，弧光突然变得更加强烈，灼热的铜屑落在队员的脸上，此时他们已顾不了这些，迅速将跨越器牢牢卡在了保险上！弧光消失了，在场的人松了一口气。10分钟后，返航的战机陆续安全着陆。

镜头三

9月15日，暴雨倾盆，雷电交加……

“荆门供电公司吗？部队农场的5号地区全部停电了，请快来帮我们看看！”9时，共产党服务队队员简兴华接到了冷水空军部队政委赵雄电话。

简兴华知道，停电区域有一座人民子弟兵的“粮食库”，如不及时修复5号配变，部队农场和当地渔民近千亩鱼塘的鱼将面临缺氧死亡的危险。经过勘察测试，简兴华发现该配变遭雷击损坏，需要更换。然而，从公路口通向现场只有一条500米的狭窄泥路，要将近2吨重的变压器运进去实在困难。一组队员用槽钢垫在下面，再弄点石头铺上，在“嗨哟、嗨哟”的号子声中，新变压器终于缓缓地移了进去；另一组队员则雨水加汗水，松螺丝、拆引线、卸旧配变，有条不紊地展开工作。

“来电了，来电了！”12时，随着最后一相跌落式保险的送上，增氧泵陆续转了起来，当地渔民和部队农场指战员欢呼不已。政委赵雄激动说：“军民鱼水情，供电情谊深！你们是我们部队编外的后勤部！”

为了圆老百姓的安居梦，国网上海市电力公司将青浦区保障房配电网建设作为重中之重，全力打造舒适贴心的用电环境。

合理规划 供电能力提升

12月20日，新年来到之前，上海青浦供电公司的志愿者们来到沈阿婆家中，讲解安全用电知识，并为她今后装修时电线走向出谋划策。70多岁的老人终于住上新房，非常激动，她不断向志愿者问这问那：“这新小区怎么看不到电线，以后我准备买台大空调，能带得起来吗？”“您放心，这个小区是电缆供电，供电设施是全新的，您用电不用愁！”该公司志愿者解答道。

沈阿婆所在的小区位于上海市大型居住社区之一的青浦新城一站。据悉，青浦区自2011年以来已有徐泾诸光路基地、华新基地、新城一站、华新拓展基地四个在建大型居住社区。全部建成后至少可解决10多万上海市中低收入人群的住房问题。与之配套的还有学校、医院、商场、轨道交通等十几个服务项目。这些都给青浦现有的供电能力带来了新的挑战。为此，青浦供电公司紧跟保障房建设步伐，超前谋划电源点建设，优化供电设计，全力做好保障房供电配套设施建设。

2013年，青浦供电公司大力开展配电网评估研究项目，加强电网分析，今年累计投资5亿元用于电网建设，同比增长40%。该公司对现有220千伏青香变电站进行扩容，解决了区域重要交通动脉17号线的电源问题，提高了青浦城区的供电可靠性。新投运的110千伏新团变电站、扩容35千伏泾南站3号主变，有效解决了地区供电紧张问题，同时，已经开工的两座110千伏变电站，将为赵巷超级商业中心、新城一站大型居住社区等地区提供充足电力保障。

不仅青浦如此，整个上海地区的保障房建设和电力供应做到了无缝衔接。据统计，2011年至今，上海市政府建设规划保障房用地合计为2840万平方米，3年里电力配套工程经营区域已达到2375万平方米，基本覆

圆了申城百姓安居梦

刘湃 文/摄



志愿者为保障房首批入住居民开展安全用电知识宣传。

盖了绝大多数保障房用地。

开辟绿色通道 效率提升

2014年初，青浦区华新镇的欣乐苑东苑和西苑居住小区动迁安置居民开开心心地在新房里度过了春节。在此之前，小区内新建配电站已陆续竣工投运，该小区为上海城区动迁和当地回迁居民居住用房，是一项民生工程。

为保证入住居民能够在新房安心过年，青浦供电公司从供电配套设施规划到建站施工送电各项手续都开通绿色通道。该公司在营业窗口设立专项服务窗口，与上海市住房保障局青松项目部联合成立保障房供电配套工作小组，固化了“走进区政府、走进推进办、走进现场、走进居民”的定期联络机制，确保了服务咨询快速、线路搬迁快速、临电送电快速和正式用电送电快速。在高效畅通的机制下，原计划2012年10月送电的华新大型居住社区最先开工的三个地块，在年中就完成送电，比原计划提前了三到六个月，大大缩短了该项目5000余户居民的入住等待时间。同时，为提高工作效率，加快建设速度，青浦供电公司组织客户经理进行现场办公，配合政府规定的时间节点加速办理。目前，该

公司已受理大型居住社区供电项目29个。

推广智能应用 满意度提升

翻开国网上海电力保障房用电情况月报，在“正在办理”一栏下，密密麻麻排列着各个供电公司经手的项目。统计出来的项目工作时长从几十天到一两百天不等……

在服务保障房建设过程中，青浦供电公司力推智能化设备应用，提升居民用电满意度。在保障房区域内的110千伏变电站100%应用在线监测等智能化设备，10千伏配电箱配置自动化设备，实现智能用电双向互动服务，缩短故障抢修时间。同时，青浦供电公司在示范居民小区停车位建设充电桩，方便电动汽车客户，推广清洁能源。时代不同，人们安居梦却未曾改变。在政府的努力下，保障房建设稳步推进，电力配套工程也在不断刷新纪录。大型保障房的电力配套工程建设不仅能帮助政府部门实现百姓安居梦，还是供电企业展现优质服务窗口。几年来，上海保障房电力配套工程外线投入共计52.88亿元，建设配套电力工程项目273项，装接容量114.29万千瓦安，完成保障房供面积2375.87万平方米，满足了25.98万户低收入家庭的入住需要。

完成线路迁改 保障机场建设

温州

本报讯(黄梦静) 12月15日,浙江温州供电公司在温州永强机场顺利完成港陆线和蓬菜线的迁改,为该机场飞行区扩建工程打下了坚实基础。

温州机场飞行区扩建工程是国家立项的浙江省重点建设工程项目。机场飞行区扩建因涉及一条10千伏高压线路的迁改而搁置。该公司按照急事急办、特事特办、贴近服务的原则,全力推进相关电力线路迁改工作,多次派相关人员前往机场,对涉及线路进行勘察,严格把关各个环节,为机场跑道投运提供有力保障。

校园用电改造 得到师生认可

聊城

本报讯(王景贺) 12月23日上午,山东聊城大学副校长王昭凤一行来到聊城供电公司,对该公司优质服务表示感谢。原来,2014年,该公司承揽了聊城大学变压器配电室改造工程、聊大东校区和聊城大学高新生物技术有限公司新装箱式变压器工程。该公司全程协调解决客户业扩工程中的问题,高效完成施工工作。

据悉,该校原配电室承担整个校区全部生活、教学用电,使用年限较长,存在很多安全隐患。施工过程中,该公司认真分析各类隐患,加强与校方沟通,制定符合校区作息时间的施工方案,得到聊城大学师生认可。

服务新能源 流程更规范

常德

本报讯(柴黎 谷艳妮) 12月22日,湖南省常德市长岭烟草机械配件有限公司1.2千瓦光伏发电项目并网成功。这是常德成功并网的第9个分布式电源项目,常德供电公司通过一系列措施使并网配套服务更加规范化、标准化。

该公司加强报装流程的管控,将常德地区7个县、2个代管公司、2个区业务全部集中在专业部门开展;适时举办分布式电源专题培训班;结合常德现状,逐步建立、规范分布式电源工作管理细则,明确各部门工作职责,优化并精简报装工作程序并做好省公司首发的分布式电源新系统上线的准备工

开展专项活动 实现电费归仓

丹东

本报讯(阎军) 12月18日,辽宁丹东供电公司在计量装置封印专项整治中,已累计现场检查客户52066户,这是该公司确保电费“颗粒归仓”采取的举措之一。

该公司从线损管理入手,梳理、汇总典型异常台区分析案例,统一分析格式,利用台区分卡测试仪,测试线损率异常的台区,订正台区120个,采集系统录入客户10023户。该公司还充分运用现代化手段开展抄表催费工作,把“一份双元”推广工作贯穿全年,加快实现自动抄表及自动催费,提升采集实现率及短信订阅率。目前,该公司累计实现短信订阅14万余户。

检查企业设备 制定用电方案

福清

本报讯(郑小妹) “供电企业想得真是周到,上门为我们开展节能诊断,针对我公司的用电方式出点子、拟措施,服务真是没得说。”12月23日,福建省福清市加能机械动力有限公司负责人,拿到《企业如何降低用电成本宣传单》时,对供电公司员工称赞道。

近日,福清供电公司用电检查人员走访企业,全面检查企业用电设备,就做好节能减排等相关工作与企业进行沟通交流,指导企业科学用电、节约用电。目前,通过该公司的技术支持和帮助,该市百余家企业实施了节能降耗用电方案,减少了电费支出,降低了生产成本。

与广电携手 信息采集更便利

济宁

本报讯(李军) 12月23日,山东济宁供电公司携手济宁广播网络有限公司推出OSD电力信息化便民服务业务,让市民足不出户便可以通过有线电视上查询自家的用电信息,还能交纳电费。

OSD是On-Screen Display的简称,即屏幕菜单式调节方式。OSD电力信息化便民服务分为远程电力抄表、专网专线、Wifi+屏屏通、OSD信息发布、智慧电力。该公司与济宁广电公司自2012年8月合作建设以来,已建成覆盖10个小区、2万余客户,并完成2000余台采集器用电信息采集工作。