

信阳供电公司业扩报装户数同比增长68.31%

本报讯(甘仁伟) 12月24日,经过河南信阳供电公司员工的努力,金牛山社区提前用上了电。至此,信阳供电公司今年直供区完成业扩报装2.18万户,同比增长68.31%。

信阳市工业基础比较薄弱,供电量较小。信阳供电公司狠抓服务,优化报装流程,缩短办理时间,让客户尽早用电,在搞好优质服务的同时,努力增供扩销。该公司实行一次性受理,当客户到营业厅时,供电员工一次性告知所需要准备的资料,让客户只进一次门就可办理所有业务;一次性召集,在勘察现场时,相关的所有职能部门的人员全部到场,一次性通过。此外,该公司还实行跟踪回访制度,推出电源、小容量快速报装套餐服务等,确保客户业扩报装早办理、早用电,实现增供扩销。

阜新供电公司深化管理促电费回收

本报讯(王宝祥) 12月20日,辽宁阜新供电公司西山抄表班抄表员郭双武来到滨河社区,他举着抄表器对准电表进行红外采集,轻轻一按,抄表指数就自动采集到抄表器中。

近年来,阜新供电公司加快推进高低压集抄采集终端安装工作,抽调专人负责采集终端装置的调度、安装、信息沟通、安装验收、调试使用、问题处理,为用电高峰期间的负荷统计、线损管理、远程费控管理、防窃防盗、电网安全运行分析提供了技术保障。此外,抄表率准确率、及时率的提高,也促进了营销管理水平的显著提升。为确保全年电费回收顺利结零,该公司不断拓宽交费渠道,打造“十分钟交费圈”,开展特色服务,方便客户交费,力促电费“双结零”。

洛阳供电公司“百日通道”治理出实招

本报讯(张继红 郭俊波) “你的屋离电力线路这么近,如果碰到电线,后果将会是这样的……”12月24日,河南洛阳供电公司员工在西沟沟村检查时,将线下建房造成的事故照片递给违章建房的村民看,并进行安全教育。

自11月1日以来,洛阳供电公司市与市发改委、安监局联合在全市开展“百日通道”专项治理活动,合力防范线路防护区内违章植树、违法施工、乱堆乱放等破坏电力设施事件的发生。该公司建立市县乡三级联保机制,与全市11家大型施工单位签订《电力设施保护责任书》,利用电视、网络、宣传画册等多种媒体方式,开展电力设施保护宣传培训;设置违法违规施工队“黑名单”制度;每天向签订电力设施保护责任书的施工单位负责人,发送电力设施保护提醒短信等等。活动开展以来,检查小组共发现并治理线下违章建房8起,及时消除电力设施安全隐患13起。

阿合奇县供电公司全年电费回收提前结零

本报讯(魏国英) “苏木塔什乡供电所电费结零,哈拉奇供电所电费结零、库乡电费结零……”12月18日,新疆阿合奇供电公司召开营销专题会议。随着捷报频传,阿合奇县供电公司2014年全年电费结零目标圆满实现。

阿合奇县供电公司及早行动,多措并举,确保电费颗粒归仓。该公司广泛宣传,对辖区专变客户及大客户,在收电费时及时做好宣传、解释、沟通工作;搞好优质服务,对辖区设备进行安全检查,及时消除设备隐患;落实催费责任制,明确责任人和催交时限;及时通知,通过电话、短信、微信方式通知客户交费;做好大客户及新装客户预交电费宣传工作。

国网浙江电力用动漫强化员工法律意识

本报讯(陈晓敏) 12月19日,国网浙江省电力公司营销部客户处员工正围在一块儿,对“依法合规做乙方”动漫视频做最后的修改。

今年以来,国网浙江电力全方位加强一线员工法律意识,梳理分析了近年来客户投诉举报的热点问题、敏感问题和行风廉政等问题,从营业窗口、业扩报装、抢修服务、用电检查、装表接电、抄表催费六个方面,提炼出22个典型案例,制作成“依法合规做乙方”动漫示范片,把授课变成交流,将书本变成动漫,确保一线员工看得懂、学得会。

相比较以往呆板的培训,示范片充分调动了一线员工学习的积极性。同时还对案例进行详细剖析,主动帮助一线员工快速掌握处理各类敏感问题的法律法规要点,促进“依法合规做乙方”理念有效落地。

快速报装 惠民利企

——重庆江北供电公司业扩报装精益化管理纪略

本报记者 涂吉祥 通讯员 宋星



现场交流图纸情况。

张小莉 摄

相关人员讨论的桌面。围绕立题,大家共识一致,设法让搭头验收、停电审批、新投异动等业扩流程畅通,逐步形成营销、生产两大专业相互衔接、互为支撑、共同推进的“2+5”业扩报装体系。

立题新风扑面,直指服务要害。此后,高压业扩实施四段式并行服务,设计时限缩短至10个工作日,业务收费与供电合同签订并行,报装手续精简,业扩流程优化,服务时限严格,形成“规范有序、符合实际、行之有效、管控有力”的精益化管理体系。

解题:服务“一口对外”

江北供电公司辖区内,业扩项目数多,报装管理难以面面俱到。如何以项目“大客户经理制”为支撑,牢牢把握业扩报装关键节点?该公司兼顾“报装效率”与“客户感知”双向导,严格报装关键环节,严格时段闭环管控,业扩报装推行“一口对外”服务机制。

身为江北供电公司大客户经理的李莹,是“一口对外”服务明星。客户办理业扩报装,只需将申请交给李莹,便

可放心等通知。龙湖地产工程部经理邹筱成负责跑龙湖江与城6-11地块的用电,他最担心的是项目通电时间。晚一天,都会给地产业带来损失。然而这次,从7月递申请到9月通电,短短3个月,足见江北供电公司“一口对外”的高效率。

“我只找一人,就办好了电。‘一口对外’真的把‘你用电 我用心’落到了实处!”邹经理感叹,现在明显感觉电力服务质量提高了。

到北碚、市区、南岸供电公司办电,邹筱成也把一口对外“复制”过去,要求人家方便。居然,这些单位都给龙湖地产开了绿灯。

“一口对外”之际,内部协同更为关键。

“我们有重大

倡导绿色能源 服务生态建设

——泉州供电公司推进电能替代工作侧记

张迎迎

历史文化名城——泉州,依山面海,是中国三大金融综合改革试验区之一,也是海峡西岸经济区经济总量最大的城市,经济总量连续14年居福建省首位。

高速发展的经济,对环境提出了新的挑战。泉州供电公司履行社会责任,推动节能减排,推广电锅炉、电窑炉、热泵、电制茶等电能替代技术,引导高耗能企业选择绿色电能,淘汰高污染、低效率的耗能方式,实施电能替代,助力美丽泉州生态建设。

岸电入海 共建美丽港口

位于石狮市蚶江港东突出部的10万吨级石湖港,是国家一类口岸,也是泉州港两大核心作业区之一,港口年货物吞吐量超百万吨。

“石湖港共有24台龙门起重机,以前都是柴油动力,既不经济也不环保。”泉州太平洋集装箱码头副经理徐德海说。

原先石湖港的桥吊使用柴油发电机组驱动,能量转换效率低,造成设备能耗大,成本高,且气体排放、噪声、废油水泄漏,均对港口形成较大的污染。

泉州供电公司多次组织需求侧专家针对泉州港口特点及现有情况进行评估,开展能效诊断,提出采用既节约投资又能保证可靠供电的双回专线供电的方案。2013年12月,石湖港原24台堆场桥吊全部实现“油改电”改造,起重机电机单位操作量节约成本80%、节约能耗80%以上。预计每年可减少消耗2484.903吨标准煤,减少二氧化碳排放量2810吨,减少港区对石油的依赖和气体排放,实现节能减排。

以电代柴 造就青山绿水

陶瓷产业是污染大户,而千年瓷都德化,却是“千家企业无烟囱,山清水秀新瓷都”的美丽景色。

“以电代柴,节能减排,造就德化青山绿水。”原德化县委副书记、县水电局局长邱双响一语道破玄机。



德化供电公司电窑炉服务队在行动。

周云中 摄

上世纪80年代以前,德化陶瓷生产都是使用木柴烧窑。那时,常见的景象是陶瓷厂烟囱耸立,厂房的空地上除了一些废弃的陶瓷外,就是一堆堆如山的木柴,烧制陶瓷平均一年就要烧掉10万立方米的木柴。

“被节能减排这么一‘逼’,我们反倒‘逼’出了实惠!”德化宏利陶瓷有限公司负责人郑文幽默的言语中传递出对供电企业的感激之情,“用电生产以后,我们每月烧窑成本减少了35%,成品率还提高了10%,环保无污染,好处太多了。”

宏利公司绿色转型尝到的“甜头”,让另外30多家陶瓷企业迅速完成了电窑炉改造工程。

自电窑炉技术在陶瓷企业推广以来,德化县减少水土流失面积5万亩,减少二氧化碳排放10万吨,成为第一个无烟污染的陶瓷产区。如今,德化森林覆盖率从30年前的56.9%上升至77.7%,年供给闽江、晋江下游25亿立方米优质水源,生态环境质量跃居全省首位。

茶电结缘 闯出致富新路

安溪县号称“中国茶都”,其中铁观音更是名扬四海,香溢五洲,成为中国茶叶第一品牌,也成为福建省一

提高服务效率 开拓电力市场

——辽宁营口供电公司增供扩销侧记

王大鹏 徐宏宇 洪洁茹

今年,辽宁营口供电公司采取多项措施,确保电量稳定增长。截至目前,该公司售电量完成140.04亿千瓦时,较同期提高6.68个百分点,累计增速位列辽宁省第一,较全省平均增速高出4.69个百分点,在当前经济新常态的大背景下,实现售电量的逆势增长。

“三项制度” 加快业扩报装效率

“真没想到从总经理到客户经理都这么尽心尽力为我们服务,让我们这么早就用上电了。”提到供电服务,沈鼓集团项目负责人赞不绝口。据悉,沈鼓集团从受理到送电仅用时28天,而高压新增工程送电平均总时长较去年同期减少37天。

为了售电量稳步增长,营口供电公司制定三项制度来加快业扩报装效率。实行客户经理负责制,客户经理对所有业扩工程从申请受理到装表送电实施全程跟踪、检查、督办与催办。同时,实行一口对外的业扩报装管理机制,在供电营业厅实施了电费结算、业扩报装、线损管理、计量管理、客户服务等八大流程再造,有效缩短业扩报装时间。推行专业协同制,工作中,各个部门内部联动,各专业衔接顺畅,步调一致。对于重点项目,通过倒排工序的方式明确每个部门、每个环节的工作时限与要求,专业、部门间步调一致,衔接紧凑,助力客户早竣工、早投产、早用电。

开拓电力市场 释放地区业扩报装容量

今年,忠旺铝业、康辉石化、五矿集团相继投产,但生产经营规模却差强人意。为了开拓电力市场,营口供电公司在营口地区广泛宣传电能替代理念及传授相关技术经验,有针对性地走访调研电能替代潜在客户,主动向客户推介电能替代技术和配套供电服务措施,并前移业扩报装服务,积极推进营口地区电能替代项目建设。

今年,港口油改电、地源热泵、电窑炉、电采暖等重点项目的陆续在

车,差异化绿色通道畅通无阻。”

11月初,重庆火车北站建汽车枢纽工程,需一月内通电。经现场勘察,发现电缆沟不通,设备还未到货。于是,客户经理倒排工期,每天催促,放电缆当晚,派人现场守护,苦等客户设备进场。12月5日通电后,新投运的车站将一批批旅客送回家。

差异化服务不仅限于园区和重点工程,其社会效果更令人点赞。

2013年年初,重庆儿童医院迁建礼嘉分院,新建31万平米,一期容量1.3万千瓦安。报装项目要求今年10月1日前启用。

全部往前赶。江北供电公司确定差异化服务措施,组织人员上门服务,强化内部协同,及时与客户沟通,掌控工期进度,医院按期启用。

江北供电公司业扩报装精益化管理成效,为企业发展增添新的动力。今年,江北供电公司业扩报装达600多起,重点项目推进110项,投运重点项目69项,投运长安福特等110千伏变电站7座,售电量由去年的79亿增加到今年的84亿……所有工程无超时、无投诉,真正做到让政府满意,业主实惠,园区得好处。

江北供电公司员工实施差异化服务



江北供电公司员工实施差异化服务。向江徽 摄