

抗疫精神

生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共

济宁抗疫

典藏特刊

国网金乡县供电公司

勇于担当优质服务 攻坚克难抗疫保电

本报通讯员 侯成旭



牢记宗旨 继承传统

7月7日，从金乡电网负荷394.1MW，电量727.59万千瓦时，均创金乡电网历史新高。8月份，金乡电网负荷达9.9亿千瓦时，追平去年同期水平。全年供电量，预计可实现逆势增长。如今，金乡县供电负荷的大幅回升，全县复工复产和经济复苏的势头猛进。

2020年，在新冠疫情和经济下行的严峻形势之下，国网金乡县供电公司主动担当履责，通过“绿色通道降费减负、过提速业扩加速办电、一停多用避免停电、加强运维降低跳闸”等措施，进一步提升服务保障能力，全力以赴支持企业复工复产。

护航复工复产，用电更省

疫情初期，金乡县供电公司第一时间启动应急响应，进入战时状态，一体化、模板化落实各项防控措施。坚持“不漏一人”抓排查、抓监测、抓隔离，落实省公司3项通用措施、9个专业模板，细化编制疫情防控工作方案和复工复产实施方案。落实落地“抗疫情、保供电、促发展、为人民”十项护航举措，为复工复产企业开通用电“绿色通道”，完成高耗能企业甄别336户、工商业客户降费退费2.1万户，月均降低企业用电成本180万元。为12户困难用户、312户专变费控用户、6.61万户低压费控用户实施了欠费不停供。

全覆盖开展“同舟共济、四进服务”大走访活动，主动担当履责，靠前服务，全力支持企业复工复产。金乡县供电公司班子成员带头到济宁化学工业经济技术开发区、食品园区等处，与园区管委会、园区企业负责人就企业复工复产、园区用电情况等进行对接。及时准确掌握电力需求情况，主动掌握大工业客户的用电需求，跟踪服务项目的实施，缩短办理时限。协调帮助用电企业解决实际困难，力保现有企业稳定用电，力促停产企业尽快复产。

全面落实“欠费不停电”政策，针对全县中小企业，在与客户协商落实电费资金安全措施，签订《电费缓交协议》协议后，履行电费缓交流程，疫情期间欠费不停电。对于重要的项目投产用电，明确倒排计划，确保用户及早投产。对受疫情影响，暂时停工的大项目，如投资约3.6亿元的金乡县国际蒜都中心，金乡公司服务团队先后3次到施工现场上门服务，帮助客户提前排查整改问题12项，高效完善用户临时用电和正式用电的报装工作，帮助客户电力工程建设率先开工。

为进一步提升优质服务水平，深化漠视侵害群众利益排查治理，完善典型问题通报等工作机制，层层签订责任状，提级处理投诉工单，由公司领导牵头开展调查，跟踪督导，闭环整改。开展“零投诉、零意见”专项行动，建立常态化监管稽查网络，不定期开展明察暗访，梳理问题清单16项，集中整治10项投诉重点领域问题。截至目前，8个供电所保持“零投诉”。

提速业扩报装，办电更快

为持续提升优质服务，金乡供电公司营销部与供电所为单位，组建“用电业务容缺受理，所有业务即时响应，简单业务一次不跑，低压业务当日办结”的“金天办”服务团队，提高办事效率，让客户体验“今天就来办、今天办好”的优质服务的。

理念创新助推“不见面”简办。金乡供电公司大力推行“互联网+”供电服务，制作线上办电、网上电费查询、自助打印电子发票操作说明PPT，营业场所滚动宣传彩虹营业厅、掌上电力等“网上办电”渠道，客户所有用电业务实现网上受理、预约办理、在线查询，让客户足不出户即可办理用电业务。同时，力争电力用户办电“一次都不跑”，确保电力用户办电“最多跑一次”。“创新开展容缺受理和承诺制即办模式。公司加快数据共享应用，实现身份证、营业执照等5项政务数据省级集中共享，客户提供身份认证即可‘一证受理、零证办电’。必备申请材料‘容缺后补’，客户经理主动服务，现场收资。取消原有复印材料，资料信息电子化存档。”金乡供电公司有关负责人说。

快响建设助力“一条龙”快办。公司不断强化内部横向协同，积极构建“以客户为中心”的高压快响中心和低压区域集约办电模式。“针对高压客户，集约营销、发展、运检、调控等业扩主要参与部门人员联合办公，最大限度提高内部协同效率，构建‘内部融合’‘柔性贯通’‘高效运作’的业扩报装快速响应中心；针对低压业务，组建高效业务办理团队，为业务及时响应、快速办结提供有效支撑。实行3名客户经理、所有台区经理‘3+X’工作。”工作人员介绍，客户经理全天候负责客户用电申请业务传递，现场勘察、装表接电，对应台区经理协同做好现场配合实施，确保客户用电第一时间响应，只用一次办好。

“六约服务”引领服务队帮办。依托金乡县“鸡黍之约、诚信之乡”建设和“王杰精神、三不伸手”传

承，全面深化规范服务、创新服务、特色服务，积极打造营业窗口人员“践诺、履责、规范、便捷、贴心、精益”六约服务文化，全过程做好客户用电服务，当好客户“电保姆”。深化党建+营销服务融合，针对新旧动能转换项目、500万以上投资项目，客户经理主动上门提供用电申请咨询服务，提前告知申请材料明细。突出大蒜之乡地域特色，组织党员服务队，定期到大蒜田间、冷藏企业等进行用电宣传、用电服务和特色活动，积极构建公司与客户之间的彩虹桥。

加强运维力度，停电更少

为践行“不停电就是最好的服务”理念，金乡供电公司按照能带作业绝不带电检修、能一次检修的绝不多次检修的工作思路，积极开展带电作业、带电消缺，实施联合作业，做到“一停多用”。同时积极开展防外力破坏电力设施专项行动，加强电网设备运维力度，尽量减少跳闸次数。

大力推广实施新增客户带电接火、线路带电检修消缺等配网不停电作业工作，全面提升优质服务水平。所辖10kV运行线路设备上，在安排缺陷消除、客户工作时，凡是影响对外供电，只要技术条件允许，如气象条件、作业环境、设备状况及作业工器具满足安全要求，均安排带电作业进行，以减少线路停电，将影响企业生产和群众生活用电的情况降到最低。截至8月底，金乡公司完成带电作业424次，同比增长30%。

全面整合各类检修停电需求，制定好各项工作从停电到送电的全过程工作计划，实现“无缝对接”。对客户提前下达停电通知书，方便企业安排生产计划，避免停电影响企业生产用电。同时，实施综合检修做到“一停多用”，全面提高停电时间利用率，将影响用户停电时间降到最低点。5月18日，金乡公司胡集供电所对10千伏园区Ⅰ线进行春检。检修工作中按照“一停多用”的原则，同步进行T接点设备检查、避雷器更换、加装驱鸟器、修剪线下园林树木等工作任务。因为点多面广，胡集供电所人员难以独立完成，金乡公司便采用“联合作用”的方式，由开发区供电所、卜集供电所、金地公司支援技术骨干15名，协助胡集所进行春检。在一天内顺利完成原本需要三天的任务，解决了以往施工耗时长、恢复送电时间长的问题。

加大防外破工作力度，促请政府出台《关于进一步加强电力设施和电能保护工作的通知》，明确了各县直单位、镇（街）政府职责分工和工作要求，为进一步做好电力设施保护工作提供了坚强保障。联合综合执法局、园林局、交警队、环卫局等部门对城区金山街、中心街线下400余棵树木砍伐、修剪。强化防外破宣传，制作防外破专题片在县电视台播放，各街镇悬挂保护电力设施条幅30余个，印发宣传图册资料1万余份，外破的多发势头得到有效遏制。

金乡供电公司认真开展“党建+配电网线路跳闸治理”专项行动，建立“隐患排查治理档案”，逐线开展治理前现场勘察，做精做细治理方案，依托主网、客户侧“两个隐患池”，高质量完成剩余7条配电网线路“七防治”治理和270条客户侧“七查改”隐患整改，力争配网故障停运率再下降20%。从网架规划、设备运维、管理流程、技术手段等多维度深入剖析，找准不足。加快老旧设备改造，计划下半年完成3座老旧变电站区域、16面GG1A开关柜设备改造。制定完善包保线路“一线一案”工作流程标准，组织包保党员严格按照流程标准对隐患进行管控。实施党员包保“责任田”。组织党员对包保线路建立线路台账，进一步明确台账具体内容，对每个党员的“三图五表”实施标准化管理，确保党员各项责任进一步落实。

经过半年多的不懈努力，金乡供电量从年初低谷开始节节攀升，供电负荷的大幅回升，有效折射出复工复产和经济复苏的良好态势。



严格检查 安全供电



迎战高温 坚守岗位



不畏艰险 攻坚克难



优质服务 擦亮窗口



深入企业 排忧解难