

## 民生

# 南方电网广东电网公司: 连续十六年获公共服务公众评价第一

12月11日,广东省省情调查研究中心发布2024年“广东政府公共服务公众评价报告”,这份调查报告显示,广东供电服务满意度得分86.30分,再创历史新高,位居全省40项公共服务满意度第一名,南方电网广东电网公司供电服务满意度实现“十六连冠”,所辖的20个地市局均位列所在市40项公共服务满意度的第一位,第九次实现榜首“大满贯”。

■新快报记者 王彤  
通讯员 欧阳逸雪 马冠华 刘思娴



■南方电网广东中山供电局工作人员利用低压透明化技术提前发现过载跳闸隐患并进行负荷割接。 马冠华/摄



■河源市龙川县老隆镇“一户一表”改造现场。 王娜娜/摄



■梅州梅县供电局丙村供电所工作人员向前来咨询“跨省(网)办电”的群众详细介绍相关政策,协助群众成功在网上办理业务申请。 金昌毅/摄



■12月5日,南方电网广东清远连州供电局丰阳供电所工作人员解答客户关于“跨省办电”的咨询。 陈伟明/摄



■南方电网广东中山供电局工作人员利用低压透明化系统动态监测设备运行情况。 马冠华/摄

## 服务区域各地市供电服务 公众满意度均超80分 中山、珠海、广州居全省前列

保障居民用电是供电部门最重要的工作之一,低压透明化改造实现用电“穿透式”快速服务,打通了电网运维的“最后一公里”。

“现在供电服务的‘主动性’更强了,有效预防了居民停电。”南方电网广东中山沙溪供电分局副总经理傅希辰说,现在他们可通过在变压器支路开关上加装分支监测装置、在电表上更换智能模块,实现主动、实时感知低压台区运行状态。经过低压透明化改造后,台区从配电变压器到每条分支线、每一相线路、每一个接入用户,都在实时监测中,运行人员可以及时发现潜在问题,及时消除隐患。

供电可靠性的提高带来了客户服务满意度的进一步提升。据悉,广东电网所辖的20个地市局中,中山供电局的供电服务满意度得分为88.48分,居广东电网第一位,其次依次为珠海、广州、佛山、东莞、肇庆。

除了通过低压配电透明化改造大幅提升了低压供电可靠性之外,广东电网还通过持续优化以95598诉求为重心的客户问题解决机制,推动了客户服务从

“投诉驱动,被动解决”向“主动介入,提前预控”转变。“我们搭建了‘业扩一张图’全流程监控平台,该平台不仅可以实现跨系统统计,还可以展示‘项目立项’‘配套工程建设’等环节用时,及时提醒工作人员尽快实施办电项目。”南方电网广东电网市场营销部客户服务科经理余恒祥说,用户也可以通过“南网在线”APP的“业扩可视化”功能,实时查看其申请工单的实施进度。截至11月,广东电网公司95598投诉同比下降12.39%,不断完善的客户问题解决机制推动了客户服务能力持续提升,供电服务满意度再创新高。

## 建立供电服务“跨省办”机制 推动电力营商环境再升级

据了解,广东省地方政府公共服务评价调查中对供电行业服务评价主要涵盖服务水平、服务态度、服务效率、营业厅环境、服务诚信、服务创新、服务承诺、行风评价等8个维度。其中,营业大厅作为优化电力营商环境的“第一现场”、服务企业群众的“第一窗口”、践行人民电业为人民宗旨的“第一阵地”,用户在电力营业厅能获得的服务内容,不仅关系着群众的体验,也关系着服务的

水平、发展的成色。

“太感谢你们了,前两天在湖南这边把资料一交你们就装好了,太方便!过年回老家就不用到处去找充电桩了。”12月11日,市民黎先生在电话的另一头高兴地说道。南方电网广东清远连州供电局丰阳供电所工作人员刚刚给他致电,告知他的个人充电桩已完成装表接电。黎先生是连州丰阳人,平时在湖南永州蓝山县工作。通过朋友圈转发了解到跨省办电的新闻后,他马上到国家电网蓝山县供电公司大桥供电所营业厅咨询在老家如何申办电表报装业务。收到黎先生的诉求后,蓝山大桥营业厅工作人员第一时间把客户资料传递给连州丰阳供电所跟进,丰阳供电所快速响应进行现场服务,高效为黎先生完成办电业务。同时,在蓝山大桥供电所工作人员的引导下,黎先生还完成了“南网在线”的绑定,随时查询老家老父亲的用电情况。

近年来,广东电网着力解决省际边界区域异地办电难题,黎先生成功跨省办电的案例只是其中一个代表。针对湘赣闽粤四省经济社会联系密切,居民、企业跨省经营活动频繁,用电业务办理却需要“多地跑”“来回跑”的堵点,广东电网推动梅州、赣州、龙岩三方供电企业,清远、永州两方供电企业分别签署战略合作协议,创新建立“跨省(网)办电”服务机制。通过供电企业之间畅通、高效运转的平台,统一两地业务办理流程、服务时限、资料需求和服务标准,一站式协助客户完成异地办电业务,突破以往办电业务地域限制,实现高低压报装、更名过户、暂停、减容、恢复、充电桩报装等与企业、群众密切相关的用电业务跨网(省)办理,在完成客户用电业务办理的同时,传递了南网服务温情,大大提升客户用电获得感与满意度。

“目前,梅州、清远供电局已在全域124个供电营业厅、22个区(县)政务服务大厅设立跨省(网)办电专窗,推出跨省(网)办业务15项,覆盖用户范围280万用户。”广东电网有限责任公司市场营销部客户服务科李以诚说。

# 广州东部公铁联运枢纽冷链中心1号冷库结构封顶

将打造国家冷链物流基地,建设粤港澳大湾区“菜篮子”产品配送中心

新快报讯 记者王彤 通讯员 张娅凡 周旭报道 12月15日,广州东部公铁联运枢纽冷链中心项目迎来了重要里程碑——1号冷库结构封顶。这标志着广州东部公铁联运枢纽在高效支撑构建粤港澳大湾区“菜篮子”生产及流通服务体系,形成内外联通的国家冷链物流骨干通道网络方面取得显著进展。

广州东部公铁联运枢纽是广州交投集团倾力打造的综合交通枢纽项目,目前已成功纳入生产服务型国家物流枢纽。冷链中心子项目由广州交投集团投资、中建三局承建,为公铁联运枢纽的首开项目、先行项目,将打造国家冷链物流基地,建设粤港澳大湾区“菜篮子”产品配送中心,支撑构建以广州为枢纽的生产流通服务体系,形成内外

联通的国家冷链物流骨干通道网络。

广州东部公铁联运枢纽一期工程冷链作业一区子项目作为枢纽一期工程的重要功能建筑之一,占地面积约162亩、10.83万平方米,建筑面积约23.8万平方米,投资约20亿元。仓储区主要包含4栋冷库,其中2栋6层冷库(每栋建筑面积约为6.7万平方米),2栋5层冷库(每栋建筑面积约为3.3万平方米),汽车平台及坡道共计1.6万平方米;辅助配套区主要包括1栋综合楼(12层,综合建筑面积约为1.9万平方米)、1栋门卫及相关停车配套设施。

广州交投集团枢纽公司工程管理部副经理梁剑锋介绍,这里5分钟内可上高速,不到30分钟可达白云国际机场。本次封顶的1号冷库建筑面积约为



■12月15日,广州东部公铁联运枢纽冷链中心1号冷库结构封顶。 新快报记者 毕志毅/摄

3.3万平方米,于今年8月16日正式开工建设,历时4个月完成主体结构施工。目前冷链子项目5栋单体同步施工,投入了1600余名工人日夜奋战。接下来,

广州交投集团将联合各参建单位,紧扣时间节点,确保1号冷库、3号冷库、6号综合楼在明年6月底竣工交付并投入使用。