



9月28日,南头供电分局在中山长虹电器有限公司开展用电检查,并量身定制节能用电方案,保障国庆期间用电安全稳定

南方电网广东中山供电局: 提升服务品质 赋能“畅享每一度”

文/朱敏珊 徐岚来 图/孙嘉彪

围绕“畅享每一度”服务品牌,中山供电局严格落实“三零”“三省”服务举措,推动现代供电服务体系和营销服务转型升级。通过发挥政企联动优势,近年来,先后印发了四份优化用电营商环境系列举措方案,从办电省时、办电省心、办电省钱、用电可靠、用电透明等方面增强客户“获得电力”体验和感受,推出了电力专窗一网通办、“不动产+用电”过户同步办、“水电气”过户联办等一系列惠民政策,增强微观主体活力,释放全社会创新创业创造动能,以优质服务赋能“畅享每一度”。

阳光业扩,专家把脉用电“最后一公里”

8月18日,中山市火炬开发区贺田房地产开发有限公司新建的住宅小区配电房来了一位“神秘”到访者。当这位神秘访客亮出身份时,现场所有的施工人员浑然感受到一股压力。他就是这次选中的“林专家”。经过“林专家”的一双慧眼,检查发现用户配电房单排布置的高压开关柜前操作通道距离不满足最小净距离15米的规范要求。施工单位对操作维护通道重新整改后,再次到场的“林专家”对前次发现的问题闭环跟踪,确认工程项目通过验收。

今年1月起,中山供电局推行10千伏及以上客户受电工程专家联合竣工验收新模式,协同电力行业协会,抽取检验专家,实施专家联合竣工验收。以明察暗访的方式,防范工程质量不佳、设计不规范等问题,重塑电气安装市场的规范。

对客户受电工程专家联合竣工验收,受益的不只是小区居民用户,专变客户也受益匪浅。7月21日,联合检验专家组的“林专家”对中山市迪茵小学受电工程项目进行检查,发现新增6号配电房的变压器设备为淘汰产品,不符合南网业扩技术要求。

客户整改为规范的变压器后,在用户负荷轻载、空载期间,可降低变压器损耗约20%,全年预计为客户节省电费1万余元。

据统计,截至9月30日,经由专家联合竣工验收,发现受电工程的各类安全和质量问题共675个。正如供电服务中心业扩专员陈宇航所说的:“通电验收是客户受电工程的‘最后一公里’。专家就像是医生,在通电验收前为客户的受电工程把脉问诊,是对用户的安全、优质用电负责,让客户使用每一度电安心、放心。”

“三零”“三省”,领跑通电加速度

中山市丰恒家具“三旧”改造项目是中山市重点项目之一,港口供电分局坚持办电全过程紧密跟进,前期加强对客户的用电规划服务指导,为客户提供省钱、省力、省心的“三零”“三省”服务。

丰恒家具厂从2020年6月初开始打桩基建,收到客户用电需求后,港口分局客户经理何艳珊主动联系客户并指导开展用电规划,不到10天就答复了供电方案。客户依据供电方案制

定总体用电规划,采用分期投运变压器的模式,提高配变运行效率,避免变压器选用过大,空载损耗过多的“大马拉小车”现象,切身为客户着想,减少客户电费支出。

2021年1月,客户经理何艳珊再次联系客户,针对客户负荷特点,指导客户合理预留配电房及供电设备管廊,并针对客户负荷分类及用电特点,提出客户供配电设施设计及施工的注意事项,为客户优化供配电设施配置提

供了方便。为保障该项目用电顺利接入,5月15日,何艳珊再次联系客户跟进项目进度,现场勘查电源接入点,选取距客户红线边20米左右的港口站群乐线丰恒公用电缆分接箱直接接入,为客户提供“贴身”服务。

前期对客户“贴身”用电规划服务指导,为客户节省了时间,降低了成本支出,竣工通电时间比客户预期的早了3个月。丰恒家具厂管理人员林先生对中山供电局的贴心服务点赞。



中山供电局为企业通建设配电房



火炬供电分局客户服务班班员胡昊聪、王丹莹到保利长太公司进行港口岸电安全检查



中山供电局工作人员到企业生产车间检查用电安全

南方电网广东中山供电局: 创新用电管理服务 提升电力供应质量

“内外兼修”创新用电服务模式

文/马婷 孙蓉 张利生

“今年夏天供电稳定,新型选蛋、打蛋设备运转妥妥的,7月咸蛋订单同比增长了5%,我们享受到了最优质的电力服务。”泰和公司总经理王献章对南方电网广东中山供电局大力点赞。中山市黄圃镇泰和食品有限公司是一家拥有79年历史的“老字号”,近期步入生产旺季,各生产线开足马力运转,用电量持续高企,用电负荷也蹭蹭地往上涨。

迎峰度夏期间,中山电力供应偏紧,中山供电局并没有“看菜吃饭”,而是迎难而上、将心比心,创新用电管理模式,持续提升电力供应服务质量,尽最大努力化解企业生产面临的困难,打造“畅享每一度”服务品牌,有力支撑实体经济发展。

“服务不能光靠一张笑脸和几张宣传单,还要有更多‘真材实料’,为客户提供更便捷、更高效的服务。”中山供电局市场营销部副总经理冷松一语道出服务核心。

今年以来,中山供电局全面优化电力营商环境,深化落实“三零”“三省”各项服务举措,加强业扩用时管理,建立逐单管控机制,全面监控全流程各环节办理时限,为客户提供一揽子用电解决方案。截至10月,中山市低压非居民、高压单电源客户全流程平均接电时间分别为2.7天、20天。同时,该局大力推进电能替代“一站式”服务,5个揭榜挂帅项目,可量化电能

替代项目投产445个,替代电量688.1亿千瓦时,尽全力保障电力供应。随着产业转型升级,食品行业更加注重新技术的研究,加强对先进技术、先进设备的引进和吸收,对于用电质量的要求也逐步提高。据了解,泰和公司流水线生产线的每天生产1万多只咸鸭蛋,传统手工已逐渐被打蛋机、选蛋机等重型机械取代,腌蛋也由纯天然腌制演变为电腌蛋,通过机器控制温湿度,以达到更好的腌制效果。同时,该公司研制出20套太阳能自动烘房设备,模拟现实风干环境,减少能耗和污染,生产线每天热火朝天。中山

供电局黄圃分局经常上门走访,通过线路设备测温手段,为加工设备等用电设备进行“体检”,早发现设备缺陷,并有针对性调整改善该公司的生产作业时间,既不影响产量,也不影响供电。

自入夏以来,中山供电局深入走访企业用户,了解企业生产的需求和困难,并针对企业生产情况和用电需求,按照“一户一册”精心谋划、精准施策,科学应对,制定差异化、精细化、个性化的用电方案。“感谢中山供电局,在用电需求季节攀升的情况下,根据我们的生产情况进行用电分析,为节约用电、合理用电支招。”王献章说。

真情化雨 助力企业发展生产

近年来,位于中山市古镇镇的铜创铜业有限公司重点发展高强、高导、高精度新型铜合金材料,生产依赖大机床、大设备等精密高端机械,功率大,且不能断电,必须保持技术要求的温度。去年受疫情影响,该公司产量较往年明显下降,今年以来产品产量逐渐恢复且提升近50%,用电需求也同步大幅提升。

“如果负荷太低,会影响设备正常运行,甚至有产品报废的可能。客户对负荷高峰期用电非常担忧。”了解到用户难处,中山供电局古镇分局副经理罗沈和客户服务部经理伍继勇冒着高温,到该公司走访了一遍,及时提供了让客户满意的用电计划优化方案,同

时分局相关人员负责在线监控负荷曲线,有效保障了该企业生产设备稳定运行。该局对于生产工艺有特殊要求的企业,通过现场评估核实,调整其保安保温负荷;对于多厂区、生产配套上下游、临时紧急生产任务等特殊用电需求企业,根据实际情况调整其用电安排,最大程度保障正常生产。

“负荷高峰期必须实时调整电网运行方式以防止设备过载。”为确保夏季电网平稳运行,中山供电局加强负荷趋势预测分析,提高负荷预测准确率,政企联动,引导各生产企业适当调整生产安排,有效保障了企业用电无忧的同时,也缓解了中山的

用电负荷压力。

目前,中山供电局已实现智能巡视与预警、程序化操作、二次远方操作、二次设备远方运维,程序化智能全面直控、二次设备全面实现智能运维、智能巡视+智能定检+不停电传动代替保护装置定检等。据统计,中山10千伏线路环网率达96.78%,馈线自动化有效覆盖率为87.67%,实现了配电网开关停电遥控操作常态化。同时,该局鼓励并引导符合条件的企业开展分布式光伏发电项目,使用绿色清洁方式发电,满足企业部分用电需求。截至今年7月,新增66户企业用户光伏发电并网发电,装机容量达2.02万千瓦,有效缓解了部分负荷压力。



黄圃供电分局工作人员到泰和公司车间了解咸蛋加工生产情况 陈世聪 摄

中山供电局古镇分局供电服务中心: 观微知客心 平常暖人怀

“对待客户不仅要‘身到’,还要‘心到’,更要‘办到’,才能不断加强与客户密切联系,扎扎实实为客户办实事。”中山供电局古镇分局供电服务中心经理伍继勇说。

伍继勇十分注重客户营销档案资料的完善和更新,经常检查客户资料的正确性和更新的及时性,特别重视客户联系电话的更新。有的同事不以为然,他会耐心解释,“这些资料是客户服务人员与客户做好沟通联系的基础,基础不牢,就谈不上为客户服务了。”迎峰度夏期间,他更是会检查确认用电计划、停电通知、应急通知是否送达客户。

有了科学合理的用电方案,与用户保持畅通的信息沟通也至关重要。该供电服务中心将人员分成4个网格、11个小组,利用数据工具,实时监控企业用电负荷情况,一旦超出规定数值,立即联系企业告知实际负荷情况,建议将生产调整到深夜或用电低谷。

起初,企业客户不理解、不配合,相关工作开展得异常艰难。7月6日,某工业园在用负荷高峰期严重超过了规定数值,被客户尊称为活“用电词典”的该供电服务中心客户服务班班长苏特好站在客户角度,动之以情、晓之以理,给出负荷高峰期用电意见,制定了专属用电方案。“只要在低谷时期生产,客户省下来的电费竟然比赚的钱还要多,新增设备的成本很快就赚回来了。这也给他用效率低的企业树立了榜样。对用户日常用电检查中,苏特好和同事还会记录其用电负荷等信息,及时更新和维护客户档案信息。在企业配合下,进一步保障了电网运行安全稳定。

“从细微点滴入手。”该供电服务中心客户服务班班长侯泳斌说,“网络联动,精益求精,为客户提供更优、更快、更精的服务,谱写客户满意、企业增效的和谐共赢新篇章。”(马婷 孙蓉)



中山供电局服务深入通道建设 孙嘉彪 摄



工作人员上门为企业开通“潜在用电需求”绿色通道 孙嘉彪 摄