

东莞供电局

优化用电营商环境  
助力城市高质量发展

近年来,东莞经济社会发展取得了历史性成就,成为全国第15个地区生产总值超万亿元、人口超千万的“双万”城市。立足“双万”新起点,东莞依靠自身强大的现代制造业基础,聚焦“科技创新+先进制造”,致力于成为粤港澳大湾区不可或缺的创新成果转化基地和先进制造基地。

在东莞迈向更高质量发展的征途上,南方电网广东东莞供电局始终坚持“人民电业为人民”的企业宗旨,守土尽责,持续优化用电营商环境,构建现代供电服务体系,为东莞先进制造发展保驾护航。

## 精准施策 持续优化改善用电营商环境

实行“三零”服务的低压非居民客户办电时间压减至3个工作日、一日答复供电方案比例达到99.46%、实现用电报装业务线上办理、东莞供电服务在东莞40项政府公共服务满意度排名中,连续12年排名第一……近年来,东莞供电局坚决落实市委、市政府以及南方电网公司、广东电网公司的决策部署,进一步加强政企协同,提高办电便利度,持续改善用电营商环境,全面服务东莞市高质量发展。

“感谢供电公司提供的优质用电服务,接下来我们将开足马力生产!”走进广东银宝山新科技有限公司(以下简称“银宝山新”)的生产车间,工人们正熟练地操作着机器,车间内生产线快速运转,全力赶工生产订单。

银宝山新公司相关负责人介绍,该公司是模具行业龙头企业。2018年,该公司在东莞市横沥镇建设制造基地。近期,银宝山新为增加产能,向东莞供电局提出了用电增容申请。东莞供电局组织工作人员上门服务,为企业增能扩产提供坚实的电力保障。

近年来,东莞供电局精准施策,持续创新丰富服务内涵,拓展建设“三零三省六个一”优质服务模式,大大缩减办电流程、降低客户办电成本,努力提升客户用电获得感。

“真没想到短短几分钟,现场就制定好了供电方案,那我们可以马上联

系施工单位开工了,这可大大解决了我们公司急需用电的需求。”东莞市厚海众创物业管理有限公司是第一个尝到“现场答复供电方案”便利的用电客户。东莞西区供电局厚街供电服务中心党员服务队收到客户的报装需求后,立即上门开展现场勘查,确定客户用电需求后,业务人员通过APP实时录入客户用电信息、报装容量、电源接入场景、计量方式等相关内容和数据,仅用几分钟就在现场制定了供电方案。

在“一日答复供电方案”基础上,东莞供电局进一步深化提升,在全省首次推出“现场答复供电方案”服务,现场“一键生成”符合客户需求的供电方案,并推送至客户。此外,东莞供电局还在全省首次推出“客户受电工程自检”功能,进一步提高业扩业务办理效率及竣工检验环节便利性。

据介绍,东莞市获评2020年中国营商环境“获得电力”标杆城市,2020年、2021年、2022年广东省营商环境评价中连续三年排名全省地级市第一。

下阶段,东莞供电局将持续推进优化用电营商环境优化升级,压实网格经理工作责任,切实改善客户办电体验,努力探索将“服务链条”前移,“数字化赋能”探寻更优客户服务模式,为东莞用电客户打造“一流用电营商环境”。

1

## 增值共赢 现代供电服务满足企业需求

步入慕思健康睡眠股份有限公司(以下简称“慕思公司”)的厂房,阵阵凉风从头顶的空调风口吹出,带来丝丝凉意:用能效益更高的冰/水蓄冷中央空调系统技术正在为慕思公司节约能源消耗和减少用电费用支出。

近年来,东莞供电局聚焦用户价值,加快构建现代供电服务体系,大力“解放用户”,为企业创造更多价值。以慕思公司为例,该局以免费搭建智能电房监测系统为切入点,成功推动慕思公司孵化“光伏+配电运维”复合型产品订单,这是东莞供电局为企业推出的个性化“定制”用电服务。

“我们的蓄冷、光伏项目每年还可以节省数百万元用电支出,对供电部门的评价就一个字,好!”慕思公司设备部电气工程师欧东新表示。

东莞供电局的增值服务也为陆逊梯卡华宏眼镜有限公司(以下简称“华宏公司”)这一全球眼镜制造巨头的发展提供更强动力。近期,东莞城区供电局高埗供电服务中心组织党员服务队来到华宏公司,为该公司新装分布式光伏发电进行接火通电作业。“今年我们的订单稳中有增,厂区也进行了扩建,以满足进一步的生产经营需要。”华宏公司相关负责人表

示,供电部门了解到企业方的用电需求后,主动对接,在用电业务、增容报装等方面提供了优质服务。

东莞供电局以现代供电服务体系为抓手,秉承“为客户创造价值”的服务理念,悉心打造了系列增值服务产品。目前,该局在南网在线APP上线下电动汽车充电设施建设、电磁厨房、分布式光伏、商业保供电、临电共享、配电设备运维、电压暂降治理等28项增值服务。

“我们致力于打造更优基础业务、更广增值业务,个性化量身定制,真正意义上将‘解放用户生产力’变现,为‘解放用户创造力’牵线搭桥,从摇篮阶段支持用户价值再创。”东莞供电局市场营销部综合能源分部高级经理刘红介绍,该局组建敏捷前台服务团队,依托前期咨询服务实现“服务链条”前移,通过“数字化赋能”探寻更优客户服务实践真谛,进一步助力东莞社会经济发展。

下阶段,东莞供电局将持续升级增值服务产品与服务,以南网在线为支撑,通过优化服务商机制,联合政府部门、设备制造、服务商等合作伙伴,形成以电为中心的完整供应链,为东莞经济社会高质量发展贡献力量。

(袁绮雯 顾萱 吴嘉瑶 叶琳琳)

