

国网泉州供电公司主动融入“一带一路”发展战略



泉州供电公司总经理王智敏(中)在一线检查指导工作 郭钊平/摄

■ 陈健斌 郭钊平

当前适逢国家大力推行“一带一路”战略,在历史与现实的坐标上,泉州横向是中国首个“东亚文化之都”,纵向是联合国在中国唯一认定的“海丝起点”,在建设“21世纪海上丝绸之路”中具有不可替代的地位。电力是经济发展的先行官,服务好“一带一路”战略是供电企业义不容辞的责任。国网泉州供电公司主动融入海上丝绸之路建设,加快电网建设,全力服务企业,提升客户满意度,助力地方经济社会发展,为海上丝绸之路添彩。

筑强电网 助力经济建设发展

当今世界,经济与文化交融的

趋势日益明显,泉州把呼应国家战略的“21世纪海上丝绸之路先行区”建设,与“文都”建设巧妙交融,顺势开启了“文都”与“海丝”互为平台、互相促进的崭新尝试,推动着城市向前发展,全市经济总量连续第15年排列福建省首位。

电网建设是地方经济社会发展的重要基础保障,为做好这项保障,国网泉州供电公司克服历史遗留难题、基建受阻、流程节点多等困难,强化“内外”协调,“里应外合”全力推进电网建设进度。

对外,公司强化主动对接,联动各级政府机构,不断完善“四个一”长效沟通机制,通过政府力量,突破沟通瓶颈。公司实施一句一报告,以工程简报形式向当地县(区)政府主要领导通报各乡镇干部电网建设受

阻协调情况;实施一月一会商,促成分管副市长每月召开电网建设专题协调会;实施一季一督查,实现电网建设进度列入市效能办季度督查内容;实施一年一考评,促成市政府将年度电网建设纳入对地方绩效考核内容。

对内,为破解基建工程“项目多、流程长”现状与基建提速的矛盾,国网泉州供电公司成立由11个专业部门组成的现场协调管控小组,跟踪把控内部各个流程。

在设计环节上,基建人员全面介入现场勘查和评估,确保设计质量一次到位,杜绝因设计不到位导致无效返工。推行工程分阶段验收,做到验收与施工两轨并行,减少总体完工验收的时间浪费。

结合“内外”抓手建设管控的需要,国网泉州供电公司已构建起一个项目监控中心,这个系统即全市电网工程项目指挥监控中心,此外还包括二个节点倒排表(即每月、每季进行节点倒排)、三个评价体系(即县公司基建管理评价体系、参建单位评价体系、项目经理评价体系),打造出了符合泉州基建战役需要的内控提速模式,为地方电网建设提供了有效保障机制。

2014年,泉州市电网累计完成全口径电网投资28.99亿元,累计投产35千伏及以上线路159.95公里,变电容量67.23万千伏安;新增和改造10千伏配电线路828.1公里,新增配变容量59.1万千伏安,有力满足地方经济社会发展的用电需求。

创新服务 推动企业转型提升

党的十八大提出实施创新驱动发展战略。2014年6月,泉州市委、市政府下发《泉州市“支持企业全方位创新”行动方案》,通过“政府全方位服务”推进“企业全方位创新”。这是泉州主动融入国家“21世纪海上丝绸之路”战略,提升泉州品牌在“海丝”沿线城市和地区的知名度和市场占有率的重要举措。

企业要创新,要发展,优质可靠的电能供应是基础条件。如何服务好创新型企业?国网泉州供电公司一直是思考在前、主动对接,并结合地域特点,出台了不少针对性的举措。

国网泉州供电公司总结各类企业发展规律后发现,创新型企业具有三个特点:一是行业发展迅速,二是对电能质量要求更高,三是政府出台的相关扶持政策多、调整快。针对创新型企业行业发展快的特点,公司为创新型企业开辟了配套供电设施建设过程的绿色服务通道,同步推行现场申请免填单及远程申请电子化填单,简化了用电审批程序,确保了企业涉电项目能早日送电。

针对创新型企业对电能质量要求高的特点,公司通过电压监测多布点,开展线路改造、谐波专项整治等工作,提升了电能质量。同时,公司还通过实施“协商停电”工作机制,与企业客户共同敲定计划停电检修时间,最大限度地保证了企业的生产用电。针对扶持政策调整多,公司设立客户经理主动服务、全程跟踪,保证各种用电政策及时地落实到位。

同时,国网泉州供电公司还通过出台一系列举措,降低企业生产成本,支持企业全方位创新。通过积极落实谷时段调整电费、电热隧道电价执行、化肥优惠电价执行,以及丰水期冶炼电价执行等优惠政策,2014年1至9月份,累计节约企业电费支出9257.6万元。

国网泉州供电公司将继续落实各项电价政策,提升企业用电效益,通过严格控制临时停电、重复停电,坚持能“带”不“停”的原则,大力推行带电作业。同时,通过与企业“约时送电”、“协商停电”,最大限度地满足企业对电力供应的需求。

多管齐下 深化用电满意提升

近年来,泉州进一步拓展与沿线国家和地区在港口航运、海洋能源、经济贸易、科技创新、生态环境等领域的合作,打造“21世纪海上丝绸之路”重要枢纽。为更好地服务泉州经济社会发展,进一步加强服务协同及基础管理,国网泉州供电公司持续深化用电满意提升工程。

2014年国网泉州供电公司结合开展党的群众路线教育实践活动,以客户为导向,以供好电、服好务、收好费为目标,实施民生用电保障、服务协同提效、供电质量提升、服务基础提质、服务效能监督五项工程、十八条举措,打造“你用电?我用心”服务品牌,大力开拓电力销售市场,突出解决客户最不满意点,力争增供电量3.568亿千瓦时;客户满意度指数72.85,同比提升0.7,全力实现便民、惠民、利民,助力泉州市稳增

长、调结构、促转型。

针对供电服务中存在的“门难进、脸难看、事难办”等突出问题,开展“擦亮品牌,点亮满意”窗口规范管理及文明服务专项提升活动。首次提出优质服务“全业务、全过程、全覆盖”的“三全”管理理念,开展投诉“432”管理,充分发挥响中心服务调度功能,实现市县一体、全盘统筹、联创帮扶的服务平台建设。

推行创新型企业配套供电设施建设“交钥匙”工程,实行现场申请免填单及远程申请电子化填单,建立“协商停电”机制,开具用电隐患专项建议书87份,完成97个重点项目的供电工程落地,报装接电总时长压缩37.6%,未出现因电力施工工期原因导致重点项目节点滞后现象。

围绕客户最关注的业扩流程时限长的问题,大力推进业扩流程提速试点工作,推广低压“1+1”、“1+3”、“1+7”等业扩模式,推行“四段式”高压业扩流程、供电能力发布制、全程信息公示制,有效提升流程运转效率;低压业扩流程平均时长同比下降13.80%,现场勘查至装表接电完成平均时长缩短为3.93个工作日;高压业扩630千伏安以下供电方案答复时间由原来的10.5个工作日缩短为5个工作日。

服务永无止境,创新未有穷期。作为经济发展的“先行军”,在“一带一路”战略构想前景下,泉州供电人在服务中思变求新,用平实的行动忠实履行着自己的诺言,全力推动电网“三大跨越”,持续深化用电满意提升工程,不断提升服务能力,为建设机制活、产业优、百姓富、生态美的新泉州提供电力保障。

国网石狮供电:海丝之光耀东南

■ 洪莹莹 张莉莉

位于福建省东南部的石狮市是海上丝绸之路的重要起点之一,与台湾隔海相望。宋代六胜塔、唐代林銮渡等世界文化遗产见证了其往昔的鼎盛岁月。国家一类口岸、10万吨级港口石湖港以及海上泼水节、海外灯展竞猜等特色民俗活动,则续写了古渡今日的繁荣景象。

随着“一带一路”战略的实施,这一顺应和平、发展、合作、共赢的时代构想,赋予古老丝绸之路崭新的时代内涵,为经济腾飞插上了羽翼。近年来,国网福建石狮市供电公司主动融入海上丝绸之路建设,大力实施人才强企战略,加强依法治企和精益管理、创新管理,加快建设全域城市化现代配电网,深化用电满意,助力地方经济社会发展和福建21世纪“海丝”核心区建设,为海上丝绸之路增光添彩。

电能清洁 电网智能

3月9日,在冬日的阳光下,石狮石湖港区现代化作业的码头桥吊与蓝天碧海相映生辉。这个东南亚最大的石材集散地一派繁忙,堆满一排排来自世界各地的大理石。

石湖港是国家一类口岸、10万吨级港口,连续多年蝉联中国内贸港口集装箱码头前五强,有望于2020年实现货物吞吐量超亿吨。去年,石湖港作为全国电能替代高峰论坛的现场调研点,其“油改电”成效获得能源专家学者的一致认可,石湖港“油改电”项目也成为全国港口重型机械“油改电”的实践典范。

“油改电”项目实施后,码头月平均油耗减少了50%,一年下来减少油耗约1800吨,按码头集装箱年吞吐量120标箱计算,每年能节省

2485吨标准煤,减排二氧化碳5000多吨,节约资金达1180万元,实现了经济效益和社会效益的共赢。”中远集团泉州太平洋集装箱码头有限公司副总经理徐德海高兴地表示,项目能顺利实施,还得感谢石狮市供电公司的不懈努力和推动。

我国以煤为主的能源结构,带来了日益严重的资源危机和环境危机,雾霾频发威胁群众健康,环境污染成了民生之患、民心之痛,铁腕治理环境污染被重点列入我国2015年政府工作报告。而提高电能占终端能源消费的比重和社会能效水平,对治理大气污染问题尤为关键。以电为中心、以清洁能源大规模开发利用为特征的能源变革蓬勃兴起,正在深刻改变世界能源格局。石湖港“油改电”项目,便是石狮市供电公司落实国家电网公司“以电代煤、以电代油、电从远方来”发展战略的一次大胆尝试,也为地方节能减排工作交上了一份满意答卷。

建设全域城市化现代配电网是石狮市供电公司融入海上丝绸之路建设的另一项重点内容。

结合石狮市全域城市化发展改革,2014年,该公司拟投入资金6.65亿元,在全国县级市中率先规划建设全域现代配电网。“我们将用7年时间把石狮电网打造成一张城市电网,解决电网城乡二元结构问题,建立清晰的供电分区,实现科学配网管理、灵活运行方式、快速故障处理和网络自愈等功能。”石狮市供电公司总经理林建昌说。届时,石狮电网供电可靠性将提升至99.99%,年均户停电时间将少于52分钟,故障定位及隔离时间将缩短至2分钟内,石狮核心区供电水平将媲美直辖市,其余片区供电水平将达到省会城市标准,实现电网质的飞跃。



组建“海丝之光”多语种服务团队,助力石狮外向型经济发展

个性定制 服务优质

3月3日,国网石狮市供电公司大客户经理走访厦门外国语学校(石狮分校),中骏商城等在建项目,利用供电方案自动生成系统移动终端设备,几秒钟便自动推送数个供电方案供用户参考选择。“这样的供电方案不仅直观易懂,我们还能自主选择最符合实际情况、最经济科学的方案,而且供电部门还帮我们考虑到了本区域的城市规划和电网规划,非常好。”厦门外国语学校(石狮分校)用电业务经办人洪先生对这一主动高效的服务连声说“赞”。

此前,供电方案制定需要在现场勘查、掌握客户需求的基础上方可进行,往往要耗时3个至10个工作日。自从石狮市供电公司在全国率先研发供电方案自动生成系统后,这一时限被压缩到了几秒钟,而且操作直观简便,深受客户欢迎。今年,该公司还推行居民用电申请“两简两免”和高压大客户用电报装流程压减,供好电、服好务,着力提高优质服务水平。

近年来,石狮市供电公司立足客户导向,将“你用电、我用心”服务理念落实到供电服务各环节,持续深化用电满意提升工程,主动对接产业布局和项目落地,打造优质用电环境。推出全省首个电力微信公众平台,提供负荷监测周预警、优化用电提醒、实时电量推送、业扩报装、低压停电故障信息“点对点”推送等个性化服务,并不断缩减服务流程,增强服务能力,达到客户更加满意。2014年,该公司供电服务综合指数连续9个月位居全省12个大型及一类县公司之首,95598回访客户满意率连续6个月保持100%,投诉处理质量指标保持满分,已连续5个月保持“零投诉”。

为确保电力用户安全可靠用电,在打造坚强电网的同时,该公司从细微处着眼,多举措治理频繁停电难题,深化配电自动化建设与监测系统应用,构建一体化抢修平台,提高故障点研判和抢修响应速度,故障平均修复时长缩短21.42%,供电可靠性得到显著提升,频繁停电治理成效连续数月位居泉州地区首位。去年,该公司还成功实施了全国首例10kV高负载电缆不停电作业,填补了全国县级市电网10千伏电缆不停电作业领域的空白,还意味着,今后电力检修,居民家中有望实现不停电。

“海丝”之光 智慧团队

春节过后,“海丝之光”多语种服务团队队员陈政宇与用电检查人员一同来到外资企业禾乃食品公司,上门为客户提供安全用电“体检”和用电指导服务,量身定制能效分析评价报告,帮助客户测算、比较节能改造前后的用电成本。

在石狮,外资企业、外企常驻代表机构多达1200多家,投资总额超

过37亿美元,在此经商、旅游、居住的外国客商超过4万人。为更好地服务海外客商,石狮市供电公司以国际化的视角组建了福建省电力系统首支外语服务团队——“海丝之光”多语种服务团队(HANDS Multilingual Team),团队成员来自公司各专业,服务语言涵盖英语、日语、韩语、阿拉伯语等,主要为外籍用电客户和外事活动提供供电服务、翻译和志愿服务。

“多语种服务团队是我们打造智慧型员工和高素质团队的一项成果,也可以说是国家电网公司‘国际化战略’在县级供电企业服务工作的一次探索与实践。”该公司党委书记傅仰坚说。

对企业而言,员工就像是血液,是企业发展的动力源泉,而一个好的企业环境才能充分调动员工的主动性、积极性和创造性,保证工作顺畅高效开展。石狮市供电公司牢固树立“依靠员工、关爱员工、和谐发展”的价值导向,充分尊重员工主体地位,十分重视员工发展,常态化开展“四季关爱”工程,成立创新工作室倡导全员创新与技艺传承,优先引入EAP员工心能提升援助计划,持续畅通意见表达沟通和职工发展渠道,引导员工自觉将人生追求融入企业发展,形成了“依靠人、发展人、成就人”的良好氛围,不断激发内生动力,以优秀人才队伍支撑电网建设和优质服务,创造出许多优秀业绩。

2014年,石狮市供电公司荣获“全国五一劳动奖状”,连续六年蝉联全国“安康杯”竞赛优胜单位,并荣获全国“安康杯”竞赛示范单位与先进单位、国家电网公司安全管理标杆单位、福建省首批劳动关系和谐企业、福建省电力行业安全生产先进单位、泉州市2011-2013年度军民共建精神文明先进单位等多项殊荣。