

迎峰度夏保供电 优质服务拓深度

——在国网咸宁供电公司2015年迎峰度夏新闻通气会上的讲话

副总经理 李晓彪

当前正值迎峰度夏关键时期,随着气温的不断攀升,全市工农业生产和人民生活的用电需求亦同步上升,咸宁电网也在迎接高温高负荷的考验。我们召开“迎峰度夏”新闻通气会,向各位媒体朋友报告咸宁市今夏电力供需形势以及“迎峰度夏”保供电和优质服务的举措,同时也恳请社会各界对我们的工作给予理解和支持。

一、今夏全市用电总体无虞

去年“迎峰度夏”期间咸宁地区最大负荷为87.8万千瓦,最大日电量为1715.8万千瓦时,负荷电量均未创历史新高,主要是去年“迎峰度夏”期间持续高温晴热天气较少,雨水较多。

今年第一波持续高温天气后,6月29日咸宁电网最大日负荷达到91.95万千瓦,最大日电量为1762.3万千瓦时,均已超过去年“迎峰度夏”期间的日最大负荷和电量。

根据气象水文趋势分析,今年是厄尔尼诺事件影响年,预计夏季极端天气增多,气温较常年偏高,汛期降雨略偏多1-3成,并有集中降水的可能。考虑咸宁市经济及社会发展情况,根据近几年最大负荷增长趋势,预计今年“迎峰度夏”期间咸宁电网最大负荷为105万千瓦,最大日电量为2000万千瓦时。在电煤供应充足、来水基本正常情况下,电力供应可以满足咸宁地区的用电需求。

目前,咸宁市有9座220千伏变电站供电,其中温泉、咸安由塘角、蒋家洞、宝塔、孙田4座220千伏变电站供电,其他一市四县均达到了每县(市)1座220千伏变电站供电,均能够满足最大

负荷需求。

二、合理安排电网运行方式

一是加强电网风险预控。认真开展迎峰度夏期间电网负荷预测和市场供需分析、潮流计算、风险分析。科学合理安排夏季电网运行方式,熟练掌握电网运行的危险点及薄弱环节和应对措施,加强电网风险预警。二是加强电网监控和设备运维。密切跟踪高温天气走势,加强设备巡视与红外测温,对重载变电站、线路和配电台区加强巡视、监测和运行维护,及时发现设备异常,提前采取预控措施,全面掌握设备的“健康体征”。三是加强应急演练。公司积极完善落实各项应急预案,完善应急协调联动机制,组织开展应急演练,发挥迎峰度夏电力指挥应急中心“排头兵”作用,确保应急处置安全高效。

三、加大电网建设投入力度

我们始终把加快电网发展作为第一要务,加大投资力度,科学规划、建设、管理电网,使咸宁电网结构持续完善,电网装备水平不断提高,供电保障能力明显增强。今年主网建设投资约1.39亿元,技改、大修投资2914.7万元;中低压配网建设改造投资约4.2亿元。迎峰度夏前,咸宁电网将新增220千伏主变一台,扩容一台,新增主变容量240兆伏安;新建110千伏变电站2座,新增主变2台,新增主变容量100兆伏安。新增110千伏线路11条,新增加线路长度60.162千米。其中塘角#1主变扩容、新建宝塔#1主变及配套的110千伏输变电工程的投



图为会议现场。 詹文峰 摄

四、加快故障抢修反应速度

一是做好电网抢修各项准备工作。实

行集中检修、状态检修、零点检修和带电作业,全力降低停电影响。加强对抢修设备和工器具的

媒体通气会答记者问

(摘登)

元;中低压配网建设改造投资约4.2亿元。

二是联系咸宁高新区、各县市区的开发区,主动摸清他们的电力需求情况,在项目储备时,提前供电立项,确保他们的用电。

三是围绕全市十三五发展规划,编制了咸宁电网十三五规划,通过规划先行,指导电力工作,满足我市发展的需求。

四是围绕即将在咸宁举行的第十届园博会等工业项目、旅游项目,进行线路迁改,迁改线路有41条。

咸宁人民广播电台记者冷涛:目前供电服务实行网格化管理,效果非常好。但是有市民反映,有时晚上遇上停电,打网格员的电话,却打不通。今后如何进一步加强网格员的教育管理呢?

副总经理李晓彪:网格管理员作为网格内客户服务第一责任人,不间断服务是基本要求。他们在八小时工作时间内负责开展抄表催费、业务变更、社会化代收推广,协助用户办理新装、增容业务,协调处理客户故障抢修等工作。

广大客户可在工作日八小时内直接拨打网格管理员工作手机咨询或协助办理各类用电业务,若在网格员工作时间外故障报修可拨打公示牌公布的24小时抢修电话,抢修人员会在规定时间内到达现场进行抢修,城区范围45分钟,农村地区90分钟,特殊边远地区2小时。

市民反映的晚上电话打不通,可能是当时停电电话比较多,网格员临时接电话量比较大导致的。我们会加强教育和培训,保证24小时不间断的服务。

在社区、街道醒目位置有公示牌,公示网格员的联系电话、24小时抢修电话、行风监督电话及服务投诉电话。市民们如果发现网格员在服务方面有什么问题,可以随时拨打电话反映,我们会及时进行教育整改。

建议晚上发生停电的区域,尽量直接拨打公示牌上的24小时抢修电话,公司可以直接安排人员进行抢修,减少中间环节。如果在抢修或其它服务方面,有做得不到位的情况,可以再和网格员联系,让他来负责对内的协调处理,有利于提高效率。

下一步公司会有针对性地进行培训,提高网格员的整体素质,更好地为群众服务。

咸宁新闻网记者陈小彬:互联网时代特别是现在已经进入移动互联网时代,微信已经成为日常交流互动的一个平台,供电公司是否有通过微信实现停电预告、电费查询、缴纳电费功能,以及打算如何推广贵公司的微信公众号?

副总经理李晓彪:现在智能手机基本普及,微信平台应用非常广泛。我们公司紧跟时代的脉搏,去年推出咸宁供电公司微信公众号“咸宁供电95598”。

目前主要功能定位在宣传,实现功能有停电预告、供电快讯、即时快播等,提供电费缴纳渠道的查询,以及节能、安全、科学用电等知识的介绍,暂时考虑到安全性,且牵涉到一些功能的开发,还未实现电费查询、缴纳电费等功能。

但是今年湖北省电力公司,已经启动开发手机终端APP,通过这个终端服务平台,可以实现各方面缴费、业务办理等,极大提高电力服务的效率。譬如说报装,以后可以直接在网上发个单子,说明需求,我们就可以直接上门安装。

虽然通过互联网、报纸等方式进行了推广运用,但目前我们微信的推广力度还有所欠缺。下一步将在重要场合、公共区域进行宣传,提高其知名度,且在营业大厅进行公告,并结合服务网格化工作进行宣传,要求网格管理员建立“服务网格化微信群”号,进一步进行推广。

湖北日报记者汪明:在新建的道路和开发区等地,经常可以看到孤零零的电杆,存在安全隐患。请问:是什么原因造成的?是规划部门的协调不到位吗?

副总经理李建明:长期以来,我们公司一直注重文明生产与安全管理。记者反映的情况,可能是我们的工作存在一定疏忽,我们会进一步核实。这样的问题应该不常见,出现的话一般有三种情况。

一种情况是这些杆子有可能是我们供电单位的电杆,也有可能是移动、电信或广电等单位的,我们对迁改的工作要求是“人走场地清”,所有迁改工作完成后,现场杆线等物资必须收回。我们会严格核实,属于我们供电单位的,会马上进行清理。

第二种情况是,有些开发区企业用户在建设基建用电时,自己建设线路,后来正规的用电建成以后,遗留下电杆,应该由企业自己负责清理。

再一种情况是现场不具备施工条件,部分开发区电杆被挖成了孤岛,无法人工移杆,机械设备一时无法靠拢作业,以致遗留现场。

这个问题与规划部门的协调没有关系。下一阶段我们将继续改进作风,积极主动加强与建设部门或单位联系,及时清除道路和开发区等地现场遗留的电杆,对于一些形成孤岛上的电杆,争取开发区的理解和支持,修建临时便道,以便大型机械起吊等设备的进入,保证现场施工安全。

楚天都市报记者周鹏:前段时间,崇阳抢险电力“红马甲”奋战在最前面,让人感动。如今盛夏酷暑室外气温非常高,当输电线路出现故障时,电力工人都得及时处理。请问:铁塔被烈日晒得炙手时,我们的电力工人是如何登塔的?有保护措施吗?

副总经理李建明:当进入盛夏酷暑时,室外

维护保养,做好备品备件的充足准备。二是制定领导带班制度。严格执行恶劣气候条件下的到岗到位制,全面负责“迎峰度夏”期间紧急突发事件应急工作。严肃公司各部门值班制度,确保“迎峰度夏”期间应急抢险人员、物资、备件及时到位;故障异常信息及时、畅通;实现应急抢险响应迅速。三是完善供电抢修协同服务机制。加强95598、抢修、调控、营销等部门间的故障抢修业务协同运作,为广大用电客户提供24小时电力故障报修服务,城区范围供电抢修人员到达现场的时间不超过45分钟,农村地区不超过90分钟,特殊边远地区不超过2小时。保证报修电话“接得起”,抢修指令“发得出”,预计修复时间“回得来”,做到“出发快捷、抢修迅速、信息畅通、回访及时”。

五、拓展优质服务项目深度

一是规范窗口服务。严格执行“首问负责制”,试行“一柜通”服务,实现客户各项业务在任一营业大厅一次办结。公开供电服务“十项承诺”,员工服务“十个不准”,欢迎全市人民共同监督。二是畅通缴费渠道。先后推出银行代扣、社会化代收网点收费、支付宝网上交费、自助缴费终端等缴费方式,有效解决缴费购电高峰时段客户等待时间长的问题,满足了客户随时缴纳电费、查询余额等需要。以合作银行网点、邮政便民服务点、联通营业厅为依托,建设城区“十分钟缴费圈”。以邮政“村村通”工程为支撑,利用超市、商店开展社会化代收业务,实现“村村有缴费点”的目标。三是加强报装管理。严格执行“一

口对外、首问负责、一次性告知、限时办结”,精简报装手续,实行“一证受理”、“异地受理”,低压报装实现“1+1”服务(即当日受理、次日送电)。严格执行国家有关收费标准,公示服务项目、工作流程、工作时限、收费标准,开放供电线路容量,加强报装“E网通”交互管控系统运用。四是创新服务方式。在社区、街道醒目位置树立公示牌,公布网格管理员联系方式、工作职责、24小时抢修电话,推进服务网格化工作。开通微信、微博等自媒体为广大客户提供准确的停电信息,发布业务办理指南、电费便捷缴费方式、阶梯电价计算方法、科学节能用电等用电服务信息,提高服务便捷性。五是加强停电管理。制定《咸宁电网设备停运管理办法》,对电网影响较大的设备停运,必须由公司副总工程师或分管生产、营销副总经理审批后纳入停电计划,杜绝长时间停电、重复停电和不按计划停电行为。严格执行电费回收相关规定,由于客户欠费确需停电的严格执行停电审批制度,居民用户停电必须由供电所主任审批,专变以上用户停电必须由分管领导审批。供电设施计划检修停电,提前7天向社会公告;对恶意欠费客户依法采取停电措施,提前7天送达停电通知书,费用结清后24小时内恢复供电。

可靠供电,优质服务,是电网企业义不容辞的责任与使命。我们将按照市委、市政府的要求,努力当好全市经济社会发展的先行官,将保障市民安全可靠用电作为己任,为全市人民的舒心用电保驾护航,为咸宁经济社会发展做出新的更大贡献。

快速响应,克服交通不便、施工环境复杂等一切困难恢复灾区供电,得到地方政府及上级领导的高度评价。

此类自然灾害,是对电力设施的严峻考验,造成巨大损失,有以下几方面的原因:

一是天气恶劣。今年恶劣天气发生的频次增高,造成电网设备大面积受损,电力设施抵御自然灾害的压力不断加大。

二是10kV以下的配电网抗灾能力弱。多年来,我们国家110kV及以上电力设施按50年一遇的标准进行设计,抵御自然灾害能力强些,主要是保证我们电力骨干网的运行安全。对于10kV及以下中低压配电网投入相对不足,无法抵御大的自然灾害,这个矛盾可能还长期存在,短时间内无法消除。

三是配网在市县第一轮网改时,接收了原来乡镇的电网站,这些电网站建设标准比较低,且年久失修,老化严重,抗灾能力弱。

四是咸宁是山水之城,森林覆盖率高,树障、竹障很多,在灾害天气,容易倒伏在线路上,压断导线,导致断电和设备损毁。

通过这些年的电力设施抢修及灾后重建,我们也在不断地总结经验教训,结合国网公司下发的技术标准和要求,提升供电设施的抗灾能力。

一是进行电网改造。今年投入6.96亿元,启动电网改造,提高抗灾能力。

二是提高建设标准。在灾后重建中,变电站按不低于100年洪水位的标高进行规划建设,城区配电设施避开低洼区域或进行台架式设计,输电线路及农村中低压配网设施沿山丘和山坡行走线,避免洪涝灾害对设备造成的损害。

三是不断积累雨雪冰冻、雷暴大风、山洪滑坡等恶劣天气气象及地质资料,划分微气象分布图,在规划设计过程中尽可能避开这类区域,或者提高设计标准。

四是加强灾害的积极应对,及时发布各类灾害预警。公司建立灾害应急响应常态机制,统一组织、协调配合,安全、快速、高效处置,提高应对自然灾害的能力。