

# 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

**咸宁日报记者张敏:**近年来,供电部门推出了阶梯电价等新政策,网上交电费等新举措,如何采取措施,让市民知晓并接受这些新政策新举措?

**副总经理李晓彪:**近年来,在特色缴费方面,供电公司一直高度重视,也想了很多办法。除了传统的柜台缴费方式,现在在大力推广银行机构、支付宝以及社会化代收。

截至目前,公司共有4类途径19种缴费方式:1.供电企业自主缴费渠道:营业厅柜台、缴费终端、移动缴费终端代收点、95598网站、“电力E行”手机APP。2.银行金融机构:支持工行、农行、建行、中行、邮政储蓄、交通银行、农村商业银行(卡/折)代扣和代收业务;网上银行、手机银行;银联自助终端缴费。3.社会代收网点缴费渠道:联通公司收费网点、供销社、商易通。4.支付宝缴费渠道。

而对于新政策的推广,宣传非常重要。譬如国家推出了阶梯电价这一政策,用电的越多,费用就会越高。针对这一政策的宣传就显得尤为重要,要让群众知晓政策的具体内容,以及出台的背景、意义等,因为这不仅直接关系到用户、客户的自身利益,更要让他们明白,这一政策目的在于在全社会倡导节约用电的理念。

所以,不论新的缴费方式,还是新政策,都应让客户知晓,才能真正发挥作用。

为此,公司会进行相应的宣传,告知市民并方便市民。如在营业网点投放宣传手册,放置易拉宝宣传册,在居民小区张贴海报等。

**咸宁电视台记者程洪洋:**现在可以说我们一刻也离不开电,那么在今年的迎峰度夏中,我们应急工作与以往有什么不同,如何更好地服务群众?

**副总经理李建明:**与往年相比,今年迎峰度夏期间,遭受自然灾害较频繁、电力设施故障较高。今年的应急工作主要体现“快”字。

一是灾情上报快。公司利用微信平台、短信平台以及内部网络成立了“应急工作管理群”,能

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,熟悉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

运,将极大地优化温泉城区的电网结构,缓解塘角、蒋家洞变电站的供电压力。

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具的维护保养,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。严肃公司各部值班制度,确保“迎峰度夏”期间应急抢险人员、物资、设备及时到位;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“看得来”,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运计划,杜绝长时间停电、重复停电和不按计划停送电行为。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。

## 媒体通气会答记者问 (摘登)

在第一时间内将基层灾情汇报上。应急办公室、分管领导能第一时间指挥应急处置。

二是故障研判快。我们充分发挥“营配调一体化”建设在配电网故障快速研判方面的作用。去年公司组建了配网抢修指挥班,与我们的调控运行班合署办公,两个班组人员通力协作,迅速确定并隔离故障线路,省去了原先模式下逐条试拉线路造成用户的不必要停电,缩小了停电范围,有效地缩短了故障研判和隔离故障的时间,为及时抢修提供保障。

三是应急响应快。夏季是用电高峰期,也是应急抢修最忙的时期,市公司成立了应急救援基干分队,县市公司成立了应急抢修队,能在第一时间到达抢修现场,对于强对流恶劣天气造成的局部受灾严重,抢修任务重,受灾县市抢修力量不足时,由市公司统一调配,公司属各单位的抢修队迅速支援。

四是抢修材料配送快。为了第一时间恢复用户供电,咸宁公司统一调配应急仓库材料,甚至所有工程材料,优先保障应急抢修需求,以保证抢修工作迅速完成。

五是用电恢复快。对于遭遇自然灾害,道路损毁,抢修车辆、材料无法到达抢修现场的,我们会提供应急发电机,采用临时供电方式,尽一切可能保障用户及时用上电。

**香城都市报记者程统:**供电公司保障工业生产用电、促进全市项目建设发展方面做哪些工作?

**副总经理李建明:**为确保全市人民凉爽度夏,满足全市工农发展,咸宁供电公司多措并举,全力攻坚迎峰度夏。

一是加大加快电网建设力度与进度,确保迎峰度夏工程安全投产,保证用电需求。其中主网建设投资约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。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?

**副总经理李建明:**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:这是什么原因造成的?是规划部门的协调不到位吗?

**副总经理李建明:**长期以来,我们公司一直注重生态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。

四是做好防暑降温工作。塔上作业人员随身携带十滴水、仁丹等防暑降温药品,以备不时之需。施工现场备好绿豆汤、饮用水等,做好防暑降温后勤保障工作。

**湖北人民广播电台记者李先华:**六月的洪涝灾害给崇阳的电力基础设施造成巨大损失,通过查询发现,类似的情况并非孤例,近几年来,咸宁市境内多次遭遇自然灾害,电力基础设施损失巨大。请问,面对此类自然灾害,我们的电力基础设施何以不堪一击?在灾后重建过程中,应如何提升抗灾能力?

**副总经理李建明:**6月1日至2日,崇阳遭受暴雨袭击,电力设施直接损失4000多万元。公司

气温非常高,我们输电线路作业的工人们是相当辛苦,尤其是线路抢修时,环境非常恶劣,要克服交通不便、狂风暴雨,亦或是超过37℃以上高温。为保障职工的安全,我们有以下措施:

一是计划性工程不安排。在高温酷暑下,一般不安排计划性的工程施工,因为施工停电会给老百姓的生活带来不便。

二是故障抢修时,不是特别紧急的,合理安排作息时间。夏天早上天亮得比较早,晚上天黑得也较晚,我们输电线路的施工尽可能安排早上6点钟左右开始,10时至下午16时休息,晚上20时左右收工,避开了高温时段,同时也保证了有效的工作时间。

三是规范登塔及塔上作业人员行为。在登塔过程中,必须戴安全帽、戴手套、穿工作服、穿绝缘鞋。登杆人员在上下杆塔时,必须全程使用双钩防坠器。在塔上作业时,必须使用有后备保护绳或速差自锁器的双控背带式安全带,安全带和后备保护绳分别挂在杆塔不同部位的牢固构件上,并且高挂低用,确保上下杆塔及塔上作业人员安全。

四是做好防暑降温工作。塔上作业人员随身携带十滴水、仁丹等防暑降温药品,以备不时之需。施工现场备好绿豆汤、饮用水等,做好防暑降温后勤保障工作。

**湖北人民广播电台记者周鹏:**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,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

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增大。

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,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管站,这些电管站建设标准比较低,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进行走线,避免洪涝灾害对设备造成损害。

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。