

快捷的供电服务 惠及千家万户

—— 国网咸宁供电公司客户服务中心迎峰度夏供电服务纪实

35℃, 36℃, 37℃……7月以来,咸宁气温节节攀升,进入了长达40天的“三伏天”,一年一度的电网迎峰度夏工作也火热拉开帷幕。

冒着高温、顶着烈日、安装表计、排除故障……看,国网咸宁供电公司客户服务中心的供电人翻越崇山峻岭间,行走在田间地头里,奔跑在街头巷尾中,穿梭在密集居民区,用拼搏保障企业正常生产,用汗水送去群众万家清凉。

简化程序,不用百姓跑;缩减流程,不用百姓等;限时抢修,不用百姓熬……在炎炎夏日,他们行动快速,只为“速”递电流;在盛夏光年,他们未雨绸缪,只为“缪”划清凉;在酷暑时节,他们奔波流汗,只为“汗”卫光明。

摄影/文字:刘忠东 刘玉关 金俊 雷鸣



计量检测



现场指导



检查表计



排除故障



规范服务

简化手续 “一证”受理

24小时,短短一天,董先生家里从“黑暗”走向了“光明”。

7月16日11时,温泉办事处泉塘村董先生前往供电公司客服中心营业厅咨询报装业务手续。营业厅工作人员让董先生提供身份证后,申报业务成功。临走前,工作人员“一次性告知”,让董先生回家准备好相关资料。

当日下午3时,客服中心勘察人员上门勘察,耗时约一个小时,勘察任务圆满结束。临走前,勘察人员带回董先生准备的各项资料。

7月17日8时,客服中心装表人员上门完成装表流程。7月17日11时,董先生家里通电……

如此“神速”,难道董先生走了后门?不是以前申报装都要来回跑几趟吗?不是一般都要四五个工作日吗?其实,董先生只是一位普通的市民。7月以来,客服中心营业厅受理申请1100余件,件件是“高速”,当日受理,次日通电。

“过去,从用电申请到开卡用电全过程要交身份证、房产证等4项资料,现在只需要交一样就完成了。”连日来,多位城区居民对记者说,以前,他们要交很多资料,如今供电部门实行了“一证受理”后,办理审批手续简单多了。

俗话说,不打无准备之仗。为了打赢这场迎峰度夏保电战,客服中心从4月开始就投入备战。为了进一步

简化审批手续,今年4月开始,他们推行了“一站式”服务,不再让客户跑“冤枉路”。“过去低压用户居民报装申请要提交4项资料,现在只需提交身份证复印件,就可受理报装申请业务。”营业班班长许说,公司简化了报装申请程序,所有客户实行“一证受理”,居民客户只需提交身份证,其他客户只需提交营业执照(或有效证件),供电部门先行受理用电申请业务,并一次性告知客户应提交的资料,其余资料在现场查勘环节收集。

首问责任,简化手续,一证受理,限时办结。客服中心大力推进10千伏及以下容量报装全开放,公开报装收费标准,低压报装实现“1+1”服务即当日受理,次日送电,减少客户临柜次数。严格把控节点按小时进行考核,规范临时用电管理按正规包装流程办理。

“一证受理,真好!”这是发自内心的心声。百姓不用再回来跑,办理用电业务变得更加快捷、更加舒心。

报装提速 “抢时”服务

“一证受理”,让城区居民省心,也让企业放心。

“我们上午才把完整的竣工资料提供给你们,你们当天就到现场验收,第二天就送电了,真是快啊。”7月29日,总投资68亿元,占地面积5000亩的金盛兰科技有限公司正式通电,该公司相关负责人对客服中心用心、高效、真诚、优质的服务表示感谢。

供电高效,企业拍手叫好,这是如今常常出现在送电现场的一个温馨画面。

湖北奥瑞金包装有限公司和湖北奥瑞金饮料工业有限公司,是奥瑞金集团投资1亿元在咸宁的两家全资子公司,主要从事新型包装生产和饮料灌装加工业务。此项目工程,是市政府引进的重点项目。该企业基建用电,属普通客户范畴。申请报装,现场勘察,施工建设,竣工验收……按照供电公司相关政策,企业从申请报装到最后完成送电,需要45个工作日,但客服中心仅用了

11个工作日。

电来了,开建了……迎峰度夏的日子,最暖心的事就是让需要用电单位用到快捷电,用到放心电。

据了解,在办理报装业务中,对客户已提交的资料、相关证明材料或其委托的咨询、设计、施工等单位资质证件在有效期内,则无需再次提供,对普通客户实行设计单位资质、施工图纸与竣工资料在报装时合并提交,避免多次提交相关资料。“过去,用户办理报装申请时,要重复提交相关资料。再如,过去15天供电方案制定并答复客户,现在缩短为10天。”国网咸宁供电公司客服中心大客户部经理班班长伍军说,现在电力窗口工作人员单键操作即可完成已有信息输入,原来十几分钟、甚至几十分钟的工作,现在1秒钟就能完成,工作效率提高90%以上。

45天变11天,15天变10天,几十分钟变一秒……这就是“抢时”服务,供电客服人员争分夺秒,尽量用最

短的时间提供最优质的服务。

速度,就是效率;服务,就要创新。咸宁供电客服人员严格按照时间节点推算服务网格化工作,在社区、街道醒目位置树立公示牌,公布网络管理员联系方式、工作职责、24小时抢修电话;在温泉城区安装LED发布屏幕16块,实时发布停电信息、缴费温馨提示和安全用电常识。推行银行代扣、社会化代收网点收费、支付宝网上缴费、自助缴费终端等多元化缴费方式,有效缓解缴费购电高峰期营业厅的服务压力。

“有了网格员,再也不怕突然停电了。”很多小区居民都认为,自从供电服务网格化以来,就像身边有了“95598”,用电更有保障。网格化服务是国网咸宁供电公司迎峰度夏的方式之一,城区每个社区划分若干网格,每个网格有“电力格格”为居民零距离服务。

确实,客服人员在日常工作中不懈努力,深入践行党的群众路线和“三严三实”专题教育要求,坚持“你用电、我用心”服务理念,构建以客户需要为导向,方便、快捷、高效的报装服务新模式,不断提高为民办电服务水平和

报修作业 “无缝”对接

夏季高温没电,谁也熬不住。所以在迎峰度夏的每一个日子里,每一位供电客服人的脑海中都是24小时上紧发条,不管是8小时之内还是8小时之外。

7月29日23时16分17秒,95598接到来自咸安区温泉办事处贺胜路一位居民来电,说该片区全部停电。

23时16分28秒,咸宁电力调度中心徐鹏接到95598的抢修调度任务,并已派工出勤。

23时16分39秒,抢修二班余兵接单派工。

23时29分09秒,抢修二班余兵到达抢修现场。经勘察故障原因是低压线路零线断线。

23时57分,该片区停电用户全部恢复通电……

受理业务,抢修调度,接单派工,现场回令,故障处理、恢复通电……在短短的41分钟里,中间的数个环节都是“无缝”对接,没有任何拖沓,没有任何延误,没有任何推迟,供电客服人员争分夺秒,一切就是为了尽快给客户提供最好的服务。

其实,今年夏天,针对负荷大的实际问题,供电公司实行有序用电管理。为服务好客户的解释工作,让国网客服中心坐席人员提前知晓、熟悉咸宁公司有序用电信息,该中心创新工作方式,采用“至少提前3小时将有有序用电信息告知国网中心”的办法,最大限度地减少了中心下派的活务工单量,优化了工作流程,减轻了公司95598

业务处理人员的工作压力。7月,迎峰度夏高峰期,国网客服中心日下派的业务工单量1000余件,较之前话务量减少,话务量波动趋于平稳,取得了一定的成效。

咸宁供电人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,为用户提供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”。

其实无论是幕后的95598的工作人员,还是前线的抢修人员,无论是白天还是夜晚,暴雨还是烈日,只要抢修铃声响起,供电客服人员总会以最快速度,奔赴出现在各个故障现场,以实际行动向广大用户践行“你用电,我用心”的服务承诺。

千辛万苦 排除故障

在这个炎热的夏天,优质高效的供电保障服务遍布每一个角落。

7月29日凌晨4点半,装表接电班班长何雄起床。

5时许,何雄与同班同事陆续来到单位,开始整理仓库工具,准备出门排查隐患、故障更换的材料。

6点,何雄与同事携带着工具出发,目的地就是咸安区公路局公变故障更换。在之前,他们发现该公变电流互感器有缺陷,随时可能由于高温用电负荷大而影响变压器安全运行。

6点半,对咸安区公路局公变进行故障更换。

7点半,咸安区公路局公变故障更换结束,把潜在的隐患苗头消灭在萌芽状态,接下车赶往下一个目的地咸安区修武厂公变……

截止到目前,何雄与同事一起进行四处地方的故障更换。下午四点到七点,何雄与同事又完成了三处地方的排查隐患和故障更换。

凌晨,大家还在空调房里做着美梦,他们已经在作业现场;正午,太阳当空照得全身汗如雨,他们却一往直前为保障一方用电安全默默地流着汗。

夜晚,大家在明亮灯光下享受天伦,他们还未踏上回家的路。蚊虫肆虐,腰酸背痛时,他们却毫不退缩为保障一方用电安全悄悄地忙碌着。

不过,这只是他们工作的常规一小部分。哪个小区停电了,哪里安装电表了,哪儿新增容量……他们背上梯子,挎着工具箱,就往哪里跑。早出晚归,工作常态;顶烈日冒酷暑,奔波一线,为咸宁电网迎峰度夏安全、有

序供电打了一个漂亮的攻坚战。

据了解,今年全市主网建设投资约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,为迎峰度夏提供坚强的电网保障。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,我市有9座220千伏变电站供电,其中市区由塘角、蒋家洞、宝塔、孙田4座220千伏变电站供电,其他县市均达到了每县(市)1座220千伏变电站供电,能够满足最大负荷需求。

有坚强的电网保障,有优质的快捷服务,有吃苦耐劳的客服人,迎峰度夏不再是一个难题。相信,在这个盛夏的酷暑,各项新措施也已渐入常态化。这个夏天,他们不停地沟通、耐心地询问、仔细地观察,奋力地抢修,不惜加班加点、昼夜奋战,为了咸宁电网迎峰度夏保电释放了热情、燃烧了青春。