



高温带电作业



走访企业了解用电需求



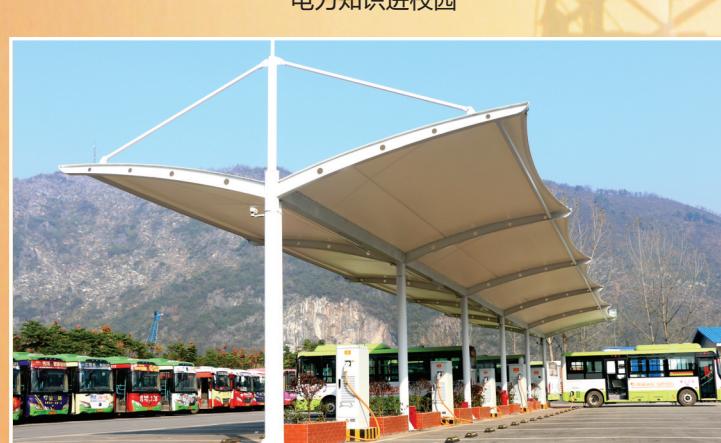
抗旱抢修保供电



防汛抗洪保供电



电力知识进校园



新能源公交车站

## 行业自律：国家电网公司员工服务“十个不准”

- 1.不准违规停电、无故拖延送电。
- 2.不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费。
- 3.不准为客户指定设计、施工、供货单位。
- 4.不准违反业务办理告知要求，造成客户重复往返。
- 5.不准违反首问负责制，推诿、搪塞、怠慢客户。
- 6.不准对外泄露客户个人信息及商业秘密。
- 7.不准工作时间饮酒及酒后上岗。
- 8.不准营业窗口擅自离岗或做与工作无关的事。
- 9.不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。
- 10.不准利用岗位与工作之便谋取不正当利益。

# 光明的责任

## ——国网咸宁供电公司服务民生及地方经济发展纪略

电力是国民经济的支柱产业，影响国民经济和社会生活的方方面面。近年来，国网咸宁供电公司紧紧围绕咸宁绿色崛起发展战略，认真落实市委市政府各项工作部署，秉承“真诚服务，共谋发展”的服务理念，努力践行“服务党和国家工作大局、服务电力客户、服务发电企业、服务经济社会发展”的公司宗旨，大力弘扬“努力超越，追求卓越”的企业精神和“诚信、责任、创新、奉献”的核心价值理念，在加快各级电网建设、畅通服务“最后一公里”，助力脱贫攻坚、依法治企等方面不断登高，公司蝉联“全国文明单位”，省公司“最佳文明单位”“安全生产红旗单位”称号。

### 打造一流坚强电网

**加大电网投入。**当好经济发展“先行官”。2017年电网建设资金8.71亿元，其中配电网投资7.52亿元，开展农网改造“两年攻坚战”，新建和改造线路1807公里，完成243个小城镇（中心村）电网改造，完成1968个机井通电，解决低电压台区676个，解决192个贫困村未通动力电或动力电不足问题。2015年度农网改造升级工程整体通过市发改委验收，农村用电卡口、低电压等问题得到有效扭转。

**推动各级电网协调发展。**加强城区电网规划与市政规划对接，滚动修编“十三五”配电网规划，全年形成项目库1221项。完成220千伏通城扩等15个工程的开工和投产，按期完成咸嘉生态文化城镇电力设施改造新建任务，完成温泉中心花坛10千伏线路入地工程。公司从第一座咸宁35千伏变电站起步，发展成为一个拥有116座变电站，覆盖四县一市一区，以220千伏线路为枢纽、110千伏线路为骨架、35千伏线路为主体、10千伏线路为脉络的电网企业，为助力咸宁经济转型提供了坚强的电力保障。

**电力供应可靠有序。**城市综合电压合格率100%，城市供电可靠率99.941%。咸宁城区70%的10千伏线路实现智能化环网供电。推行状态检修、带电作业、零点检修等措施，2017年开展城市配电网带电作业300余次，城市停电次数同比下降8%，年户均停电时间同比减少1.86小时/户，供电能力和用电质量得到进一步加强。

**圆满完成重大活动保电和抢险救灾任务。**分层制定十九大保电“1+9”工作方案和30条保电措施，圆满完成党的十九大保电任务；成功抗击2017年5轮强降雨及冻雨强降雪恶劣天气等自然灾害袭击，以最快的速度恢复受灾停电用户供电，未发生一起因停电导致公共危机事件；面对持续32天35℃以上高温天气，全年用电负荷九创历史新高，经受住了高温大负荷双重考验，确保全市“清凉”度夏；建立输电线路联合执法和铁路供电段联合巡查机制，清理树竹障51万余棵，快速处置山火27起；圆满完成咸宁市第二届舞龙舞狮大赛暨灯谜竞猜活动、咸宁国际温泉马拉松比赛、国际温泉文化旅游节、中高考等重大保电任务，获各级政府主要领导多次批示肯定。

### 全面提升优质服务

**电量增速全省领先。**2017年，全社会用电量增速在全省排名第二。工业用电量增速全省排名第一。售电量继2016年破50亿大关后，再创新高，完成55.6亿千瓦时，同比增幅8.04%。

**实施“报装提速工程”。**开展“报装动车组”，一站式服务，公开承诺低压客户实行“当日受理、次日送电”，高压客户实行“联合勘查、一次办结”作业模式。2017年，居民客户报装接电时限全部兑现，全市平均接电时限缩短10%以上，高压客户平均报装接电时间压减5.2天，客户办电体验明显改善。

**推进“园区对接工程”。**建立园区重点项目储备库，打造契合重点区域用电需求，涵盖规划、设计、选型等各方面的业务“菜单”和服务“超市”，快速响应园区客户用电需求。推行“一专多能”的客户经理制，实行线上全天候受理、线下一站式办理、信息全过程公开，从根本上提高服务效率和质量。

**打造城乡“十分钟交费圈”。**全市600多个偏远山村全面开设“村口交费点”、“村电共建联系点”，开

国网咸宁供电公司秉承“真诚服务，共谋发展”的服务理念，努力践行“人民电业为人民”的企业宗旨，大力弘扬“努力超越，追求卓越”的企业精神和“诚信、责任、创新、奉献”的核心价值观，为进一步提高服务质量，更好地服务于广大人民群众，国网咸宁供电公司向社会公开供电服务“十项承诺”：

1. 城市地区：供电可靠率不低于99.90%，居民客户端电压合格率96%；农村地区：供电可靠率和居民客户端电压合格率，经国家电网公司核定后，由各省（自治区、直辖市）电力公司公布承诺指标。
2. 提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围45分钟；农村地区90分钟；特殊边远地区2小时。

### 国网咸宁供电公司窗口工作职能和对外承诺

供电营业厅是供电企业最重要的服务窗口，在做好服务工作的同时，兼具沟通、展示和传播企业形象的重要社会功能。全市共有供电营业窗口六十九个，主要承担全市电力客户的业务受理与服务工作，服务类别主要有：电费缴费、用电报装、咨询查询、投诉举报。县以上城区供电营业窗口实行无周休日制。咸宁供电公司本着为客户“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针，全面履行“四个服务”的企业宗旨，为进一步提高服务质量，更好地服务于广大人民群众，国网咸宁供电公司向社会公开承诺：

设电费代收点，让村民交费不出村。大力推行“互联网+供电服务”，智能电管家注册用户113.94万户，覆盖低压用户的98.47%。大力推行支付宝、微信及APP交费模式，让客户享受到便捷、高效、智能的供电服务。

**强化服务投诉管控。**推行供电服务考核奖惩机制，落实首问负责制，定期召开服务投诉反思会，加大“一查一访”行风督查，全市13家供电营业厅实现零投诉，服务投诉下降15%。公司在2017年度咸宁市行业作风满意度调查中排名第一，获得咸宁市人民政府政务服务中心“红旗窗口”称号。

**健全网格化服务支撑体系。**建立电力“网格员”公示化社区服务模式，加快客户诉求响应效率，依托“小前端、大后台”的服务模式全过程管控，深入开展“电网连万家、共享电气化”活动，全面推进智能营销建设，创建1450个“智能型”达标台区，完成试点智能周转柜建设任务。大力推进实施“多表合一”，整合社会资源，服务智慧城市。

### 做绿色发展表率

**服务清洁能源和新能源发展。**助力崇阳110千伏方冲风电厂并网送电，助力崇阳和赤壁生物质、桔杆发电并网，全年3个风电机组列入国家、省开发计划。完成京港澳高速公路咸宁、赤壁服务区快充站建设，建成电动汽车充电站8座、直流快速充电桩40台。配合咸宁核电公司做好咸宁核电项目各项目前期准备工作，确保内陆核电启动首批申报、首批获批，全面打造能源强市。

**促进节能减排替代。**大力开展“以电代煤”“以电代油”“以电代柴”三替代工作。助力赵李桥茶厂等23家制茶企业杀青环节全电气化改造，提升了茶品质的同时一年节约标准煤8400吨，减少二氧化碳二氧化硫、碳粉尘排放6000多万吨；提出“绿色公交”议案，积极争取国家优惠政策，编制《咸宁市主城区充电设施及共享单车专项规划》，力争两年内建成主城区充电设施网络；与各县教育系统达成中小学“健康食堂”协议，促进厨炊全电气化，完成63所中小学食堂电气化改造，咸宁生态环境充分改善。

**积极开展能效服务活动。**全省首次采用合同能源管理模式，建设实施农网接户线节能改造项目，受益用户达41499户，大大推进了农村家庭电气化进程。为南玻、汇美达、崇阳昌华等68家大中型企业自备电厂机组实施节能改造，每年为企业节约成本上千万。

### 切实履行社会责任

**开展电力扶贫。**重点区域扶贫方面，围绕咸宁市2018年底实现3个贫困县“摘帽”目标，“十二五”期间，通山、通城、崇阳累计投资达14.27亿元，占公司电网总投资的52.1%，3个县域经济发展潜力得到充分释放。

在产业扶贫方面，完成全市150个产业基地、210个兴办企业和181个茶叶、油茶等特色专业村配套电力设施建设任务。完成咸宁境内244公里幕阜山生态旅游公路两侧杆线迁改任务，为全市旅游产业升级作出了应有的贡献。

在基础扶贫方面，将咸宁市192个贫困村优先纳入农配网改造范围，25万户群众生产生活用电问题得到有效解决。全力支援地方灾后基础设施重建，投入大量人力、财力、物力帮助受灾严重的贫困户重建家园。

在驻村帮扶方面，全面落实咸宁市“三万”活动对结和精准扶贫驻村帮扶任务，近五年来，公司及6家子公司先后与全市27个贫困村结对，开展“文化扶贫走乡村”“主题党日+”“下基层助春耕”等结对帮扶行动，累计投入物资及资金416万元，解决了一批“出行难”“饮水难”“教育难”等民生问题。

公司扶贫工作得到各级政府的高度评价，被省委、省政府授予2016年“全省第六轮‘三万’活动工作突出工作组”称号；6家子公司连续多年获得地方政府“三万”活动或扶贫攻坚先进单位等荣誉。

**开展光伏扶贫。**主动与发改委、能源局、扶贫办等部门沟通，优先为60个村级光伏电站、162个贫困

户分布式电站提供并网服务，完成光伏扶贫接网工程投资5374万元，直接带动1288户贫困户增收受益，惠及贫困户7000余户。

**加快易地搬迁迁配配套。**做好全市532个易地扶贫搬迁点群众的用电需求，从电网建设的规划、设计、造价、停电及实施等方面严格把关，工程总投资4361万元，新建及改造10千伏线路79.98公里，新建变压器138台，容量16750千伏安，共解决8451户的搬迁户的用电问题，为政府精准扶贫攻坚战打下坚实基础。

### 热衷社会公益

**开展对外捐赠。**每年向慈善总会、福利机构开展定项捐赠，三年来累计捐赠60余万元，重点用于支持赤壁市余家桥村、熊家岭村光伏扶贫项目和道路基础设施建设。

**开展“青春光明行”“爱此电”青年志愿活动。**积极开展“进校园、进社区、进农家庭”志愿服务活动百余次，其中以“张公益党员服务队”“红马甲”“小红车”等特色志愿者优秀组织和特色服务项目为代表，成为城市、学校、社区、乡村一道靓丽的风景线。

**开展“咸电之光”义工协会活动。**员工自发成立义工协会，利用各种节假日，全年发起助学、助残、助老、关爱留守儿童活动50余次，参与人数达300余人次，募捐资金10余万元，受益人数达3000多人。先后涌现“湖北好人雷新华”、“义工陈昌世”、“十年义务为孤寡老人理发的刘纯仁”等先进典型，事迹被省级主流媒体报道。

### 依法诚信运营

**从严落实八项规定。**坚决从严治企，对发现的“四风”问题和违纪行为一律处分、一律通报。开展扶贫领域腐败和作风问题专项监督，严格“三公”经费、会议费等敏感支出的全程管控，不断强化公务用车、办公用房、周转房、电网小型基建等规范化管理。

**主动加强社会沟通。**配合各类媒体采访报道公司重点工作和公众关注的热点，全面披露公司电网建设、服务管理、法制建设、履行社会责任方面的重大决策和举措，开通“国网咸宁供电公司”官方微博，及时对外发布公司动态，召开“迎峰度夏新闻发布会”，增进各方理解、信任和支持。

**自觉接受社会监督。**广泛宣传和落实“三个十条”，聘请行风监督员“把脉”电力行风，每年举办“媒体看电”“走进国家电网”等活动，倾听利益相关方意见和建议，公司领导每年不少两次坐客“政风行风热线”栏目，接受社会各界监督。

### 保持和谐稳定

**科技进步成果斐然。**公司24项技术成果获国家授权专利，《互感器关口计量与在线校准关键技术研究》获中国电力科学技术进步二等奖，《电网建设专业技术标准实施细则》顺利通过国网公司审查，车载移动式跨架研发成果获国网公司建设部肯定并广泛应用。

**劳模工匠人才辈出。**公司现有专家人才46人，2017年公司1个集体荣获湖北省“工人先锋号”，1个班组荣获国网系统先进班组，2个职工创新工作室获省总工会命名表彰，14人荣获市级以上劳模称号。

**职工文化氛围浓厚。**创建13个职工文化团体，举办“奋斗·家园”建功在基层系列巡讲，公司职工书屋被命名为国网公司“职工书屋示范点”。共出版3本职工文学作品集，员工自编自导自演音乐剧《企业文化宝典》作为全省唯一入选参加全国总工会举办的“书香三八嘉年华”展演，并荣获表演类一等奖。

党的十九大开启全面建设社会主义现代化国家新征程，国网咸宁供电公司将进一步对焦咸宁与全省同步建成小康社会的阶段目标，在省公司系统中展现“咸宁作为”，在全市发展大局中体现“电网担当”，奋力攻坚登高，为加快建设一流能源互联网企业，服务咸宁绿色发展作出新的更大贡献！

(谭慧)

过30个工作日。

6. 装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后，居民客户3个工作日内送电，非居民客户5个工作日内送电。

7. 受理客户计费电能表校验申请后，5个工作日内出具检测结果。客户提出抄表数据异常后，7个工作日内核实并答复。

8. 当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错避峰、停限电。

9. 供电服务热线“95598”24小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。

10. 受理客户投诉后，1个工作日内联系客户，7个工作日内答复处理意见。

### 公开承诺

3. 供电设施计划检修停电，提前7天向社会公告。对欠电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。

4. 严格执行价格主管部门制定的电价和收费标准，及时在供电营业场所和网站公开电价、收费标准和服务程序。

5. 供电方案答复期限：居民客户不超过3个工作日，低压电力客户不超过7个工作日，高压单电源客户不超过15个工作日，高压双电源客户不超过30个工作日。

- ◆客户到访主动热情◆业务咨询耐心解答
- ◆电费缴纳渠道通畅◆用电报装规范办理
- ◆计划停电提前公告◆故障抢修限时到达
- ◆服务流程公开透明◆收费标准依规合法
- ◆吃拿卡要坚决杜绝◆投诉举报及时处理