



電力界

供电示范企业专刊

主管：国家电力监管委员会山东省电力监管专员办公室 主办：山东省电力工程企业协会 2013年2月 第1期 总第18期

规章制度

国家电力监管委员会《开展居民用电服务质量监管专项行动工作方案》

会议精神

在居民用电服务质量监管专项行动总结电视电话会议上的讲话

工作落实

山东电监办召开居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议

经验交流

枣庄供电公司 供电“两率”提升工作特色



主管单位：国家电力监管委员会山东省

电力监管专员办公室

主办单位：山东省电力工程企业协会

编辑出版：《山东电力界》

顾问：郑玉平

主任：王进弘

副主任：孙永成 卢延国 刘继武 徐震

编委：邢道清 周定兴 鞠明江 尚书卿

李得军 刘建刚 亓乐彬 王风波

王道义 许志刚 李同满 高延春

王彤承

总编辑：邢道清

编辑部主任：唐爽

编辑部副主任：宋军

责任编辑：林佳梅

本刊法律顾问：王玉亮

（山东中强律师事务所主任）

网站、电子会刊编辑：刘建伟

美术编辑：潘军良

地址：济南市高新区舜华路750号

大学科技园南区14号4单元

邮政编码：250101

电话：0531-67800961

传真：0531-67800960

网址：www.sdpeea.org

电子会刊：www.sdpeea.org/list.asp?sortsid=203

刊号：鲁连内资(2012)第〇1089号

投稿邮箱：sddljzz@126.com

目录 CONTENTS

规章制度

03 国家电力监管委员会《开展居民用电服务质量监管专项行动工作方案》

05 国家电力监管委员会《居民用电服务质量监管专项行动有关指标》

07 山东省居民用电服务质量监管专项行动实施方案

09 山东省创建供电示范企业工作实施方案

10 山东省创建供电示范企业办法（试行）

会议精神

12 在开展居民用电服务质量监管专项行动启动会上的讲话

国家电监会主席 吴新雄

16 加强供电监管 大力实施居民用电满意工程 切实提高人民群众用电服务质量

——在居民用电服务质量监管专项行动北京大兴现场会上的讲话

国家电监会主席 吴新雄

21 在居民用电服务质量监管专项行动总结电视电话会议上的讲话

国家电监会主席 吴新雄



23 在全省开展居民用电服务质量监管专项行动动员会
暨山东省供电示范企业创建启动视频会上的讲话

山东电监办专员 郑玉平

工作落实

- 28 山东电监办召开居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议
- 28 山东电力集团公司迅速落实居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议精神
- 28 威海供电公司创新居民供电服务模式“六位一体”提升服务水平
- 29 威海供电公司建立保障性住房及新建住宅小区供电配套设施建设管理体系
- 29 淄博供电公司保障居民用户知情权开展居民用电服务信息质量提升行动
- 30 泰安供电公司深入贯彻落实专项行动各项要求着力加强供电服务能力建设
- 31 济南供电公司实施“八大工程”，扎实开展居民用电服务质量服务示范区创建
- 31 枣庄供电公司多措并举保证“桑拿天”居民用电质量

32 供电企业动态

经验交流

- 37 泰安供电公司
- 42 枣庄供电公司
- 46 济南供电公司
- 50 潍坊供电公司
- 54 高密市供电公司
- 58 胶州市供电公司
- 62 高青县供电公司
- 66 诸城市供电公司
- 70 宁阳县供电公司
- 74 夏津县供电公司

媒体报道

- 79 群众满意是第一标准
- 80 胶州供电：城市发展的坚实后盾
- 82 泰安供电“电力彩虹”点亮幸福生活
- 83 枣庄供电城乡一体的服务新模式
- 85 济南供电细化服务打造暖心省城
- 86 潍坊供电：服务在自我超越中升华
- 88 高青供电打造智能可靠新城镇



P16



P23



规 章 制 度

- ◎ 国家电力监管委员会开展居民用电服务质量监管专项行动工作方案
- ◎ 国家电力监管委员会居民用电服务质量监管专项行动有关指标
- ◎ 山东省居民用电服务质量监管专项行动实施方案
- ◎ 山东省创建供电示范企业工作实施方案
- ◎ 山东省创建供电示范企业办法（试行）



国家电力监管委员会

《开展居民用电服务质量监管专项行动工作方案》

(2011年10月)

一、开展监管专项行动的重要意义

今年以来，电力供需矛盾突出，一些省份最大电力缺口占统调用电最大负荷的比例超过30%，由于来水、电煤、装机以及社会用电需求旺盛等因素叠加，今冬明春，全国部分地区仍将呈现电力供需紧张局面。党中央国务院将关注民生、重视民生、保障民生、改善民生列为贯彻落实科学发展观的核心内容，应大力推进政风行风建设，切实解决损害群众利益的突出问题。党的十七届六中全会，进一步强调加大保障和改善民生工作力度，加强和创新社会管理，维护社会和谐稳定。在电力供需紧张状况下，必须将保障人民生活用电放在首要位置。为保民生、促和谐，迎接党的十八大胜利召开，为体现监管机构“以人为本、监管为民”的宗旨，体现供电企业为民服务的社会责任，电监会决定开展居民用电服务质量监管专项行动。

各派出机构和电网企业要高度重视、统一思想，形成合力。各派出机构要深入基层，加强监管，落实责任，注重实效，不走过场，制定监督检查细则，结合日常监管工作，建立完善长效监管机制。电网企业要认真履行好社会责任，切实

有效保障人民生活用电，提高居民用电服务质量。

二、基本原则、目标

(一) 基本原则

民生优先原则。着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的生活用电问题，在人民群众用得上电、用得起电、用得好电方面加强管理和监管。

依法监管原则。严格执行电力监管法律法规和国家有关规定，对未严格执行政府批准的有序用电方案、未能履行供电服务责任的供电企业，监管机构要及时披露并依法依规处理。

因地制宜原则。根据当地电力供需状况、电网结构以及负荷特性，各监管机构要制定合理的监管细则，各电网企业要制定合理的保障人民生活用电措施。

(二) 工作目标

切实有效保障人民生活用电，规范供电企业供电服务行为，推进政风行风建设，逐步建立和完善保障人民群众基本用电权益的公共服务体系，让人民群众享受到优质、高效、便捷的供电服务。

三、监管重点

1. 对保障人民生活用电情况实

施监管。供电企业应准确预测负荷缺口，合理编制有序用电方案和应急预案措施，优先保障居民生活用电；严格执行政府批准的有序用电方案，充分利用负荷控制等手段，力争做到限电不拉路；认真履行停电告知义务，至少提前1天，将停电时间、停电线路、停电区域以适当的方式和渠道公告，不得随意拉限居民生活用电；对电力故障应及时抢修，缩短居民停电时间。

2. 对保障性安居住房的用电报装服务情况实施监管。供电企业要对保障性住房的报装、接电等各环节提供及时便捷的服务，保障用电需求。

3. 对居民生活用电收费情况实施监管。供电企业应严格按照法定计量机构核准的计量装置公平公正核收电费；对居民欠费停电应执行国家有关规定，同时，加大一户一表改造力度，不得随意分摊电费。

4. 对供电能力、供电质量和供电服务等情况实施监管。供电企业要加强管理，不断提升供电质量和供电服务水平，满足人民群众日益增长的用电需求。

四、监管方式

1. 各派出机构负责本辖区的监管专项工作；

2. 充分利用信息报送和信息公

开等手段，要求电网企业将有序用电方案和应急预案及时报备政府有关部门和电力监管机构，并完善信息的公开方式和渠道；

3. 加强12398投诉热线和95598服务热线的管理，建立有效的联动机制，派出机构对有关停电的投诉要及时通报供电企业并全程跟踪监管。

4. 建立常态化监管机制，对供电企业未履行保障居民生活用电责任等情况进行披露和处罚。

5. 可会同政府有关部门，在辖区内建立市、县级的“居民用电服务质量优质服务示范区”，及时总结推广好的经验和做法。

五、切实做到“一个维护”、“四个保障”、“六个落实”

一个维护：维护人民群众的切身利益，建立健全保障人民群众基本用电权益的公共服务体系。

四个保障：保障居民生活用电不随便拉限；保障居民生活用电准确计费 and 收费；保障居民生活用电质量，及时抢修电力故障；保障政府保障性住房及时得到报装接电。

六个落实：一是落实有序用电有关规定，不随意拉限居民生活用电；二是落实居民的用电计量准确、收费无误；三是落实保障性住房及时报装接电；四是落实电网企业及时报送有序用电方案；五是落实人民群众投诉渠道畅通；六是落实督查整改处置机制，对侵害百姓利益的行为，依法依规进行处理。

六、工作部署

监管专项行动分为四个阶段：

（一）组织部署阶段（2011年10

月25日至11月30日）

2011年10月25日 召开启动会；
下发监管专项行动工作方案。

2011年11月15日前 各派出机构可主动与地方政府沟通，会同电网企业提出具体工作方案；成立辖区内监管专项行动领导小组和联合行动工作领导小组。

2011年11月15日至30日 各派出机构制定具体保障方案；落实领导责任制；派出机构主要领导要选定一个县，亲自负责督促推动工作；召开辖区内启动会，布置落实；电网企业发布公开承诺；将12398监管热线和95598供电服务热线设为监督电话。

2011年11月30日前 各派出机构将启动部署情况报监管专项行动领导小组。

（二）企业自查阶段（2011年12月1日至2012年5月31日）

各供电企业对照监管专项行动要求，结合迎峰度冬实际，全面检查落实情况。

派出机构结合日常监管，指导督促企业整改。

（三）检查督查阶段（2012年6月1日至10月31日）

各派出机构结合迎峰度夏，开展辖区内专项检查，将有关情况报送监管专项行动领导小组。

电监会监管专项行动领导小组根据电力供需形势，会同国家电网和南方电网公司组织督查。

（四）总结提高阶段（2012年11月1日至2012年12月31日）

2012年12月10日前，各派出机构提交专项报告，总结经验，提出建立长效监管机制的意见和建议。

2012年12月25日前，形成电监会专报。

总结各地经验和办法，将好的经验措施提炼上升到政策和制度层面，不断完善法律法规体系，逐步建立健全保障人民生活用电的常态监管机制。

七、组织保障

1. 成立开展居民用电服务质量监管专项行动工作领导小组。

组 长 电监会领导

副组长 电监会办公厅、供电监管部负责同志。

成员单位：办公厅、供电监管部、电监会纠风工作联席会议办公室（监察局）、市场监管部、稽查局、安全监管局。

2. 成立联合行动工作领导小组，国家电网公司和南方电网公司分管领导参加，共同将专项行动落实到位。

办公厅负责总体协调、联络以及对外宣传工作；领导小组办公室设在供电监管部，具体负责方案实施和指导，并组织对各地开展监管专项行动的督查，编制专项报告以及领导小组交办的事项。

区域电监局、省电监办和辖区内电网公司协调配合，具体负责监管专项行动的落实以及领导小组的各项要求。

八、注意事项

一是因地制宜，注重实效，不走过场，使人民群众满意；二是充分利用新闻媒体的宣传作用，做好与新闻媒体的沟通引导，把握好宣传尺度。



国家电力监管委员会

《居民用电服务质量监管专项行动有关指标》

(2011年12月)

一、居民生活用电保障指标

(一) 供电质量指标

1. 供电可靠率

城市地区年供电可靠率不低于99%，农村地区年供电可靠率符合所在地派出机构的规定。

2. 电压合格率

城市居民用户受电端电压合格率不低于95%，农村居民用户受电端电压合格率符合所在地派出机构的规定。

(二) 有序用电指标

1. 供电企业有序用电方案（包括调整方案）经当地政府部门批准后，5个工作日内报当地监管机构备案。

2. 电力供需紧张，电力或电量缺口占当期最大用电需求比例超过10%以上的，供电企业应向当地监管机构报告。

3. 因供需紧张等原因需要停电、限电的，供电企业应严格按照政府批准的有序用电方案或者事故应急处置方案执行。有序用电方案中必须优先保证居民生活用电，停电前供电企业应提前1天，以适当的方式和渠道公告停电区域、停电线路、停电时间；居民停电时间不得连续超过5小时，应避免安排在对居民生活有较大影响的时段，如：中午11:00—14:00，下午17:00—21:00。

(三) 检修停电指标

1. 供电设施计划检修停电，供电企业应当提前7天公告停电区域、停电线路、停电时间。

2. 供电设施临时检修停电，供电企业应当提前24小时公告停电区域、停电线路、停电时间。

(四) 故障报修抢修指标

1. 供电企业应当建立完善的报修服务制度，公开报修电话，保持电话的畅通，24小时受理供电故障报修。

2. 抢修工作人员到达现场抢修的时限，自接到报修之时起，城区范围不超过45分钟，农村地区不超过90分钟，边远、交通不便地区不超过2小时。因天气、交通等特殊原因无法在规定时间内到达现场的，应当向用户做出解释。

(五) 恢复供电指标

1. 电力故障引起停电的原因消除后，供电企业应当尽快恢复正常供电，城区用户不能在1天内、农村地区用户不能在3天内恢复供电的，供电企业应当向用户说明原因。

2. 居民用户逾期未结清电费的，自逾期之日起计算超过30日，经催缴后，可按国家规定的程序停止供电，停电前7天内，将停电通知书送达用户，费用结清后24小时内恢复供电。

二、居民生活和保障性住房报装接电指标

(一) 居民生活用电报装指标

1. 向用户提供供电方案的期限自受理用户用电申请之日起，不超过3个工作日。

2. 给用户装表接电的期限

自受电装置检验合格并办结相关手续之日起，不超过3个工作日。

(二) 保障性住房用电报装指标

在手续齐全的前提下，供电企业应主动配合保障性住房开发商，按照以下期限，及时办理施工用电和永久用电报装，不得以供电能力不足为由拒绝或拖延保障性住房办理报装接电。

1. 提供供电方案的期限

自受理用户用电申请之日起，低压供电用户不超过7个工作日；高压单电源供电用户工程不超过15个工作日；高压双电源供电用户工程不超过30个工作日。

2. 受电工程设计文件审核期限

自受理之日起，低压工程不超过8个工作日，高压工程不超过20个工作日。

审核后的受电工程设计文件和有关资料如有变更，供电企业复核的期限应当符合：自受理客户设计文件复核申请之日起，低压供电用户一般不超过5个工作日；高压供电用户一般不超过15个工作日。

3. 受电工程启动中间检查期限

自接到用户申请之日起，低压

工程不超过3个工作日，高压供电不超过5个工作日。

4. 受电工程启动竣工检验期限

自接到用户受电装置竣工报告和检验申请之日起，低压工程不超过5个工作日，高压工程不超过7个工作日。

5. 装表接电期限

自受电工程检验合格并办结相关手续之日起，不超过5个工作日。

三、用电计量和电费计收指标

（一）用电计量指标

1. 居民用户对计量装置准确性有异议，有权向供电企业提出校验申请，在用户交付验表费后，供电企业应在5个工作日内出具检测结果。居民用户提出抄表数据异常后，供电企业应在7个工作日内核实并答复。

2. 供电企业对居民用户计量装置进行轮换，应提前3个工作日公示。更换电能表时，如居民用户不在家，应以其他方式通知其电能表底数；供电企业拆回的电能表至少存放30天，以使用户提出异议时进行复核。

（二）电费计收指标

1. 因特殊原因不能实行一户一表计时，供电企业应加强合表用户计费表计管理，如用户提出要求，供电企业应对用户装设分表、公平分算电费、合理分摊损耗提供技术指导。

2. 供电企业应当向用户提供不少于两种可供选择的交纳电费方式，如：营业场所交费、银行（邮政）代收交费、自助交费及充值卡付费等。

3. 如采用预付费方式收取电费，供电企业应当满足用户的知情权和选择权，并利用停电预警、预置电量或者配备应急电卡等方式，尽可能减少用户因未能及时预付电费而断电。

四、信息公开指标

供电企业应公开以下与人民群众利益密切相关的信息，如有变化，应在20个工作日内更新。

1. 供电企业基本情况。企业性质、办公地址、营业场所及联系方式、电力业务许可证（供电类）及编号等。

2. 供电企业办理用电业务的程序及时限。各类用户办理新装、增容与变更用电性质等用电业务的程序、时限要求等。

3. 供电企业执行的电价和收费标准。供电企业向各类用户计收电费时执行的电价标准以及供电企业向用户提供有偿服务时收费的项目、标准和依据等。

4. 供电质量和“两率”情况。供电企业执行的供电质量标准以及供电企业电压合格率、供电可靠率情况等。

5. 停限电有关信息。因供电设施计划检修需要停限电的，供电企业应当提前7天公告停电区域、停电线路和停电时间。其他情况发生停限电时，供电企业应当将有关情况及时公布。

6. 供电企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的有关规定。

7. 供电企业供电服务承诺以及投诉电话。

五、投诉举报和督查整改处置指标

（一）供电企业投诉举报处置指标

1. 供电企业应当在营业区内设立24小时不间断供电服务热线电话，受理用户用电信息查询、业务咨询、故障报修、服务质量投诉等。供电服务热线电话应当具备录音功能。

2. 供电企业应当自接到投诉之日起，1个工作日内联系用户，10个工作日内提出处理意见并答复用户。

3. 经电力监管机构调查核实，居民投诉举报事项事实清楚，符合法律法规等规定的，供电企业应按监管机构的要求在1个月内整改完毕，如不能完成整改，应向当地监管机构书面说明原因。

（二）监管机构投诉举报处置指标

1. 监管机构应当在辖区内设立24小时不间断电力投诉举报电话，受理用户投诉举报等事项。

2. 电力监管机构应当自收到投诉事项之日起7日内作出是否受理的决定；作出不予受理决定的，应当向投诉人说明理由。

3. 投诉事项应当自受理之日起60日内办结。特殊情况下，经电力监管机构负责人批准后，可以延长办理期间，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延期理由。

4. 电力监管机构办结投诉事项，应当自作出投诉处理决定之日起5日内告知投诉人。

5. 举报应当自受理之日起60日内办结。特殊情况下，经电力监管机构负责人批准后，可以延长办理期限，但延长期限不得超过30日，对具名举报的举报人，应当告知其延期理由。

山东省居民用电服务质量监管专项行动实施方案

(2011年11月)

为落实“以人为本、监管为民”和“人民电业为人民”的服务宗旨，切实保障城乡居民生活用电，根据国家电监会的统一部署和《开展居民用电服务质量监管专项行动工作方案》，制定本实施方案。

一、工作目标

贯彻落实国家电监会《开展居民用电服务质量监管专项行动工作方案》，切实采取有效措施，实现供电能力坚强，有序用电组织科学，居民生活用电可靠，保障性社区用电及时，计量收费管理规范，用电质量提升，真正做到让广大人民群众用上放心电、省心电、满意电。

二、工作重点

本次行动以保障人民群众生活用电为宗旨，从有序用电、业扩报装、计量收费、投诉举报等方面着手，对居民生活用电进行重点规范治理，切实提高居民用电电能质量、提升供电企业服务水平。

(一) 加强有序用电监管，保障群众用电需求

1. 加强有序用电组织管理体系建设，建立有序用电长效工作机制。按照《供电监管办法》有关规定，建立以政府为主导、监管机构监管、电网企业实施、用户积极参与的有序用电管理工作长效机制。

2. 做好供电信息公开。各级供电企业要进一步完善信息公开方式和渠道，利用中国电力信息公开网等信息发布平台，披露月度及短期供用电信息和相关预警信息，指导用户合理用电、有序用电。及时上报并更新有序

用电方案和应急预案，电力供应紧张时期执行日调度、日报告和重大问题零报告制度，确保有序用电信息报送和披露及时、有效。

3. 认真编制有序用电方案和应急预案。检查供电企业有序用电工作组织保障体系建设情况，规范有序用电方案编制、上报及批准，指导做好有序用电方案和应急预案的宣传、演练。在制定有序用电方案时，认真落实定用户、定负荷、定线路原则，切实保障居民生活和涉及公共利益和国家安全的重要部门、单位的电力供应。对于居民用户和企业共用的线路，要及时采取技术措施，严格执行政府批准的有序用电方案，避免企业擅自超限额用电，保证居民用户的正常供电。

4. 提高有序用电信息化管理水平。充分发挥山东省智能有序用电决策系统作用，进一步完善负荷控制系统，在有序用电方案编制和实施过程中，重点压限高耗能、高排放和违规建设等不合理用电。

5. 加强有序用电监督考核。坚决查办滥用限电、拉闸措施，影响正常居民生活和用电秩序的违规行为。密切跟踪有序用电方案的启动、执行和调整情况，并监督供电企业告知义务的履行情况。建立一批市、县级“保障有序用电，提高居民用电服务质量”优质服务示范区。

6. 落实电力需求侧管理措施。联合省内有关部门对第三产业和居民生活各类用电设备、负荷特性等情况进行调查摸底，摸清节电潜力，细化节电方案，达到分散用电时段、转移高峰负荷的效果。积极推广

变频、热泵、电蓄热和能效电厂等需求侧管理技术和设备。严格执行峰谷分时电价政策，发挥经济杠杆对避峰填谷用电的市场调节作用。

(二) 督促供电企业优化工作流程，提高工作效率，切实保障保障性住房的报装接电工作

1. 各供电企业要建立本地区保障性住房档案，认真梳理保障房办理用电报装情况及建成社区的用电情况，对存在的问题拿出切实可行的措施。

2. 进一步优化保障性住房业扩报装流程，重点工程专人负责，开通“绿色通道”，减少流转时间，及时办理施工建设临时用电和临时用电转正式居民用电手续。

3. 认真执行《山东省物业管理条例》和各地区基础设施配套费政策，做好新建居民区公用供电设施的建设和运维工作。对于部分配套费标准较低的安居工程或保障性住宅区，不得降低受电工程质量标准，拖延工期。

4. 合理设置营业网点，加大布点密度，增加合作、自助缴费网点数量，方便居民用户业务办理和电费缴纳。

(三) 严格执行国家规定，规范电力计量收费行为

1. 供电企业要定期对电能表轮换情况进行排查。对超期未换的表计应及时安排轮换。电能计量校准装置应取得国家法定计量检定机构的授权，杜绝人为干预导致表计不准。

2. 对分类电价执行情况进行排查治理，对到户电价过高和违法转供电行为进行重点整治。

3. 规范供电企业因用户欠费的停电行为, 严格按照《电力供应与使用条例》等规定进行告知, 杜绝随意停电。

4. 继续推进一户一表改造, 做到计量准确、收费合理。对因特殊原因暂不能实现一户一表的用户, 转供电单位(物业公司、企事业单位等)应公开、公平、合理的核算线路与变压器损耗, 不得随意分摊电费。同时, 要将电价标准、计量纪录和公摊费用等如实公开, 自觉接受监督。

(四) 加大供电能力建设力度, 提升居民生活用电质量

1. 针对部分地区电网建设滞后, 导致容载比过低、末端配网结构薄弱、供电能力受限等问题, 供电企业要积极与政府协调沟通, 妥善解决外部环境等制约因素。要科学编制电网建设(改造)规划, 提升城网自动化水平, 加大农网改造力度, 进一步优化电网结构, 不断提高供电能力。

2. 供电企业应按照常态监管制度及时准确报送供电可靠性及电能质量有关报表。要加强内部管理, 杜绝数据指标弄虚作假, 提高供电可靠性和电能质量数据的可用性。要进一步完善供电可靠性及电能质量管理有关制度, 加大电压监测、谐波治理等方面的资金与技术投入, 借助科技力量提高电能质量。

3. 进一步完善故障抢修制度, 健全基层抢修单位的人员编制和设备配置, 加大业务技能培训和实战演练力度, 提高抢修人员的素质和抢修设备水平, 实现故障抢修到位及时、工作高效、服务优良, 在保证抢修质量和电网、人身安全的前提下, 将停电时间降至最短。

(五) 加强平台建设, 保障群众投诉举报渠道畅通

1. 完善12398电力投诉举报热线与其他投诉受理平台的联动机制。逐步建立起12398热线与95598电力热

线、12345市政热线、12315消费者热线等投诉受理平台的联动机制, 实现投诉案件的分类受理和快速处理。

2. 加强对用户举报投诉情况的分析核查处, 及时跟踪处理进展情况, 建立回访制度, 并适时予以通报。

3. 深入分析投诉举报案件, 针对居民用电服务情况开展重点督查, 落实整改措施和责任, 并酌情给予通报。对侵害群众利益而又整改不力的, 将依法启动稽查程序, 严肃查处。

三、组织保障

(一) 建立工作机构, 明确落实责任

成立居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组及办公室, 加强对专项行动的领导和组织协调。

(二) 健全工作制度, 保障行动实效

1. 建立信息报送和重要资料备案制度。供电企业要结合《供电监管办法》和《山东省供电监管实施办法》所规定的常态监管报表报送制度, 定期向山东电监办报送供电可靠性及电能质量管理等报表, 并及时报备本企业专项行动实施方案及有序用电方案等资料。

2. 建立定期通报制度。供电企业应按月向山东电监办通报专项行动进展情况, 并根据进度及时调整下一阶段实施计划。专项行动领导小组办公室定期编发专项行动工作进展情况简报, 宣传推广提高居民用电服务质量的典型经验和先进事迹。

3. 建立检查、督查制度。针对各项重点工作的落实情况, 组织专项检查或稽查, 监督整改, 并将检查情况及整改结果进行通报。

四、实施步骤

(一) 组织部署阶段(10月下旬至11月30日)

1. 成立专项行动工作领导小组。

2. 选定青岛胶州市供电公司作为专项行动联系单位, 并建立联系点制度。

3. 召开专项行动暨山东省供电示范企业创建工作启动会。

4. 设立专项行动监督电话。将12398电力投诉举报热线设为专项行动监督电话。

(二) 企业自查阶段(2011年12月1日至2012年5月31日)

1. 各供电企业根据本方案, 结合自身实际制定本企业工作计划和实施方案, 由山东电力集团公司汇总后报山东电监办。

2. 供电企业要结合今冬和明年电力供需实际, 全面开展自查, 形成自查报告, 并于2012年5月20日前将自查报告报送至山东电监办、山东电力集团公司。

(三) 检查督查阶段(2012年6月1日至10月31日)

结合年度供电检查和迎峰度夏检查, 针对本次行动各项重点工作的完成情况开展专项督查, 重点查看有序用电方案的编制与执行、需求侧管理的措施及效果、保障性社区接电及用电情况、计量装置校准制度及执行、电价政策执行及电费收取、非“一户一表”用户数量及比例、投诉举报案件处理等情况。

(四) 落实整改与总结提高阶段(2012年11月1日至12月31日)

1. 针对专项检查中发现的问题, 供电企业要专门制定整改落实方案, 并以书面方式将整改情况报送山东电监办和山东电力集团公司。

2. 认真总结本次专项行动经验做法, 建立健全有序用电、业扩报装、电费核收及投诉举报等方面常态化监管机制, 切实履行供电为民服务的社会责任, 确保居民正常生活用电。本次专项行动形成总结报告, 上报电监会。

山东省创建供电示范企业 工作实施方案

(2011年11月)

为进一步规范供电行为，促进供电企业不断提高供电质量和供电服务水平，根据《电力监管条例》、《供电监管办法》和国家有关规定，经商山东电力集团公司，决定在全省开展创建供电示范企业活动，现制定实施方案如下：

一、指导思想

以科学发展观为指导，通过创新供电监管方式，变事后监管为事前规范，变企业被动应付检查为主动改进。通过典型示范的带动作用，引导供电企业按照《供电监管办法》的要求，进一步规范供电工作行为，提升供电工作质量和服务水平，为全省经济提供安全、可靠的电力供应保障。

二、总体目标

每年在全省推出2个市级和4个县级供电公司作为全省供电示范企业。通过供电企业持续改进和完善，促进全省供电企业达到供电能力充足、质量达标、服务优质、成本节约、行为合规、需求侧管理科学的供电工作目标。

三、实施步骤

(一) 启动阶段 (2011年11月)

组织召开创建供电示范企业动员会，组建供电示范企业考评专家库，开展相关业务培训。

(二) 实施阶段

1. 自查：各供电公司按照示范企业标准，分解落实各项指标和工作任务，组织开展创建，按《山东省供电示范企业考评办法》组织自查。

2. 申报：自查得分900分以上的供电企业，于每年6月底前向山东电监办提交创建供电示范企业申请。

3. 评审：在企业自评的基础上，确定试点企业，由山东电监办成立验收评审小组，从2012年起，每年8月份开始对供电示范企业创建工作考评。

4. 公示：对考评合格的供电示范企业在山东电监办网站和山东电力集团公司网站上进行公示，时间为10天。

(三) 总结阶段

1. 每年评审结束后，总结和推广供电企业创建工作经验和好的做法，推动全省创建工作全面展开。

2. 2012年10月底前，山东电监办根据验收评审意见和公示结果，选择其中一个示范企业，召开现场会，对“山东省供电示范企业”授予牌匾，同时给予表彰奖励。

3. 每年10月底前，对山东省供电示范企业授牌。

四、保障措施

(一) 组织领导。成立山东省创建供电示范企业活动领导小组。

组长由山东电监办领导担任，山东电力集团公司领导任副组长，成员由相关处部室组成，创建工作室设在山东电监办输供电监管处。山东电力集团公司负责对创建工作的督促和引导，各供电企业是创建供电示范企业的责任主体，建立由单位主要领导负责、各部门齐抓共管、员工广泛参与的工作机制。

(二) 协调配合。建立山东电监办与山东电力集团公司创建工作协商机制，及时协调解决工作中遇到的问题，确保创建示范企业工作的顺利开展。各市县供电企业要提高对创建供电示范企业工作的认识，充分调动和发挥各方面积极性，形成创建工作合力。

(三) 完善措施。各供电企业根据实际工作，加大资金投入，加快城农网建设步伐，完善供电服务设施，优化供电业务流程，加强在岗人员培训，不断提高供电能力、供电可靠性和供电服务水平，进一步规范供电市场行为，为城乡人民群众和社会发展日益增长的用电需求提供更好的保障。

(四) 宣传示范。探索和总结创建供电示范企业经验和好的做法，树立典型，扩大宣传，提升整体水平。要充分发挥示范企业的辐射带动功能，开展形式多样的现场培训、观摩考察等活动，以点带面，促进全省供电工作整体水平的不断提升。

山东省创建供电示范企业办法（试行）

第一条 为加强供电监管,变事后监管为事前规范,引导和促进供电企业主动改进供电工作,进一步提高供电质量和供电服务水平,根据《电力监管条例》、《供电监管办法》和国家有关规定,结合山东实际,制定本办法。

第二条 本办法所指“供电示范企业”是按照国家电监会《供电监管办法》二十项监管内容要求,达到一定标准的市、县级供电企业。

第三条 本办法适用于山东省内依法取得供电业务许可证的市、县供电企业。

第四条 国家电力监管委员会山东省电力监管专员办公室(以下简称山东电监办)依照本办法,负责山东省供电示范企业(以下简称示范企业)创建工作。组织制定示范企业评价标准,对申报示范企业的单位进行考评验收,开展业务培训和经验交流,组织对示范企业的动态考评。

第五条 上级单位对申请创建示范企业活动的企业应予指导和支持,并建立相应的激励机制。

第六条 申报材料应包括以下内容:

创建示范企业申请表、示范企业自查报告(包括必备条件完成情况和自查得分)、工作总结、企业主要经济技术指标计算依据和相关证明材料(电网地理接线图、荣誉证书等)、用户受电工程情况统计表、供电故障处理情况统计表、用户投诉举报处理情况统计表。

第七条 山东电监办对申报材

料进行审查,对符合条件的列入候选示范企业,并组织对候选企业进行考评。

第八条 考评工作以《山东省供电示范企业评价标准(试行)》为依据,着重评估创建示范企业工作总体情况,主要工作程序是:

(一)听取供电企业创建示范企业工作汇报(含书面汇报和多媒体介绍);

(二)查看现场,查验材料,核实经济技术指标和相关数据;

(三)走访部分用户,了解供电质量、受电服务、供电故障报修服务、用户投诉举报受理等方面情况;

(四)与被考评单位交换意见,反馈检查结果,提出工作建议。

第九条 山东电监办根据现场考评情况,对评选出的示范企业,在山东电监办网站和山东电力集团公司网站上公示,公示期十天。公示期间有异议且查实确不符合标准的,取消资格。

第十条 山东电监办根据考评小组考评意见和公示结果,每年评选2个市供电公司和4个县供电公司作为全省供电示范企业。

第十一条 示范企业确定后,两年内免于省内组织的供电检查,并作为山东电力集团公司评选先进时重要参考依据。

第十二条 对示范企业资格实行有限周期制。示范企业资格期限为三年,命名满三年后,须经山东电监办复查,经复查合格的示范企

业资格最多可再延期三年,期满后资格自动终止。

第十三条 示范企业资格终止后,须经过一年以上的创建工作时间,方可重新按程序申报示范企业。

第十四条 建立示范企业信用档案,内容包括企业申报评审材料、单位基本情况、接受监管检查记录情况、供电服务年度自查情况等。

第十五条 示范企业实行动态管理,对发现在申报过程中弄虚作假,或有虚报、瞒报等欺骗行为的,撤销其示范企业称号,记入单位信用档案,并予以公开通报;每年复查不少于1个市和1个县公司,如发现供电服务水平下降的,将根据情节轻重,分别予以限期整改、撤销称号的处理,撤销称号的企业两年内不得再次申报示范企业。

第十六条 示范企业出现下列情况之一,将取消其“示范企业”称号:

(一)发生负有责任的人身伤亡事故及一般以上的电力安全事故;

(二)发生负主要责任的造成重大社会负面影响的事件;

(三)发生领导班子成员被追究刑事责任的事件;

(四)动态考评未达到评价标准的要求。

第十七条 本办法由山东电监办负责解释。

第十八条 本办法自下发之日起执行。

会议精神

- ◎ 在开展居民用电服务质量监管专项行动启动会上的讲话
- ◎ 加强供电监管，大力实施居民用电满意工程，切实提高人民群众用电服务质量
- ◎ 在居民用电服务质量监管专项行动总结电视电话会议上的讲话
- ◎ 在全省开展居民用电服务质量监管专项行动动员会暨山东省供电示范企业创建启动视频会上的讲话





在开展居民用电服务质量监管专项行动启动会上的讲话

吴新雄

(2011年10月25日)

同志们：

这次开展居民用电服务质量监管专项行动启动会，是在电力行业认真学习贯彻党的十七届六中全会精神关键时候召开的一次重要会议。会议的主要任务是，进一步动员电力行业上下深入贯彻落实科学发展观，切实实现好、维护好、发展好人民群众的根本利益，全面提高居民用电服务质量，建立健全保障人民群众基本用电权益的公共服务体系，为全面建设小康社会、构

建社会主义和谐社会作出新的贡献。下面，我先讲三点意见。

一、为什么要开展居民用电服务质量监管专项行动

开展居民用电服务质量监管专项行动，是深入贯彻落实科学发展观、开展创先争优活动的具体体现，是实现好、维护好、发展好人民群众根本利益的基本要求，是提高供电企业管理水平的重要举措。各电力监管机构、各供电企业要深

刻认识这项工作的重要意义，切实把思想和行动统一到这次会议的各项部署和要求上来。

（一）开展居民用电服务质量监管专项行动，是贯彻落实科学发展观的实际行动，是为了切实实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益。科学发展观，核心是以人为本，即以最广大人民群众的根本利益为本。实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益是贯彻落实科学发展观的根本出发



点和落脚点。改革开放以来,我国电力实现了跨越式发展。预计到今年年底,全国全口径发电装机容量达10.5亿千瓦、年发电量达4.7万亿千瓦时;220千伏及以上输电线路回路长度达47万公里、变电容量达21亿千伏安。发电量和电网规模均居世界第一位。预计明年我国全口径装机容量突破11.2亿千瓦,也将跃居世界第一位。电力的快速发展,为满足人们日益增长的物质文化需要提供了坚强的支撑。但由于电力需求增长快,仅居民用电近五年年均增长12.5%,占全社会用电量的11.8%,上海、北京等大城市空调降温负荷占最高用电负荷的比重超过40%,电力供应中,出现了新的矛盾和问题。今年以来,我国部分地区在迎峰度夏时段出现了较为严重的电力短缺局面,国家电网区域最大缺口为1633万千瓦,南方电网区域为1479万千瓦。湖南、广西、贵州日最大电力缺口超过当日统调最大用电负荷的三分之一。全国有17个省份拉限电和错峰避峰,浙江、湖南、广东、广西错峰避峰的累计天数超过100天。全国拉路2.1万条次,错峰避峰566万户次,累计影响电量174亿千瓦时。面对复杂严峻的供电局面,各电力企业超前准备、科学调度,电力行业广大干部职工克服困难、共同努力,夺取了迎峰度夏保供电战役的全面胜利。开展居民用电服务质量监管专项行动,就是为了全面贯彻落实党中央、国务院保民生、促和谐的精神,认真总结前阶段保电工作的经验,继续把保障和改善老百姓的生活用电放在首要位置,继续把保障居民基本的用电需求作为重中之重,通过切实提高供电服务质量,让人民群众更好地享受到优质、高效、便捷的供电服务。

(二)开展居民用电服务质量监管专项行动,是深入开展创先争优活动的重要举措,是为了切实推进电力行业政风行风建设。创先争优活动是深入学习实践科学发展观的延续。一年多来,电力行业深入开展创先争优活动,在推动科学发展,促进社会和谐,服务人民群众的实践中取得了许多显著的成绩。国家电网公司发布了新修订的供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”和调度交易服务“十项措施”,有力地推进了为民服务创先争优活动。南方电网公司明确将“八项严禁”作为职业禁区,坚持以保民生为首要任务,以为民服务为重点,集中力量解决群众用电的实际问题,促进了服务好、管理好、形象好的行风建设。内蒙古电力公司等地方供电企业,也都结合实际,开展了一系列为民、便民、利民创先争优活动。电监会坚持以人为本、监管为民的理念,坚持寓监管于服务之中,坚持服务电力发展大局,服务国家利益、人民利益、长远利益,开展了多种形式的创先争优活动。随着我国城镇化建设进程的加快,尤其是党中央、国务院作出了大规模实施保障性安居工程的重大决策,对保障居民生活用电提出了更高的要求。开展居民用电服务质量监管专项行动,就是为了更好地适应新形势新任务新要求的需要,深入开展创先争优活动,加强政风行风建设,调动和激发电力行业广大干部职工的积极性和创造性,以一流的行风和技能管理水平,努力为人民群众排忧解难,多办实事,多办好事。

(三)开展居民用电服务质量监管专项行动,是提高供电企业管理水平的必然要求,是为了切实改进供电服务质量和服务水平。用户

是企业的生命之源,服务是永恒的主题。着力提高用户满意度,提高综合服务能力,是赢得用户,占领市场,提高企业竞争能力的基础。长期以来尤其是近年来,各供电企业不断加强管理,供电服务质量和水平得到了明显提升,有效减少了用户停电时间,缩短了用电业务办理时限,供电市场行为逐步规范,全国城市和农村10千伏用户供电可靠率分别从2005年的99.766%和99.393%分别提高到2010年的99.923%和99.714%,尤其在抗击自然灾害,应对电力短缺,加强余缺调剂上,克服种种困难,做了大量积极有效的工作。但也要看到,部分供电企业在供电质量、供电服务和供电市场行为等方面仍存在一些问题。开展居民用电服务质量监管专项行动,就是为了促进供电企业坚持把用户利益、群众利益放在首位,进一步强化管理,注重和加强干部职工队伍建设,培养和改进工作作风,全面提升供电服务质量,努力开创“服务争优秀、企业上水平、员工提素质、群众得实惠”的良好局面,不断提高企业核心竞争力,实现企业科学发展、可持续发展。

二、开展居民用电服务质量监管专项行动的主要目标任务和关键举措

集中起来讲,就是要围绕“一个维护”目标,突出“四个保障”任务,抓好“六个落实”举措,强化组织领导,确保各项工作扎扎实实取得实效。

(一)围绕“一个维护”目标。

即:切实维护好人民群众的切身利益,建立健全保障人民群众基本用电权益的公共服务体系。具

体体现在：①在供电能力上，配电网规划科学合理，不断加大电网改造力度，供电能力有效提升，满足人民生活用电需求。②在供电质量上，供电安全可靠稳定，供电可靠率和电压合格率不断提高。③在供电服务上，向社会公开并兑现供电服务承诺，供电信息及时、准确、公开，供电服务规范、便捷。④在供电行为上，供用电合同公平、规范，电费电价按实结算、公开透明。

（二）突出“四个保障”任务。

1. 保障居民生活用电不随便拉限。在正常供电情况下，保证居民用电可靠稳定，严禁随意对居民生活停电、限电，对因线路、送变电设施检修改造需停电的，必须至少提前1天告知。

2. 保障居民生活用电按实计费 and 收费。供电企业必须严格依据电能表的记录计算电费，不得随意分摊电费，不得加重居民负担。

3. 保障居民生活用电质量，及时抢修电力故障。供电企业必须加强管理，不断提高供电可靠率和电压合格率；如出现电力故障，必须在规定的时限内抢修，及时恢复供电。

4. 保障政府保障性住房及时得到报装接电。供电企业必须主动、及时为保障性住房办理用电报装申请，规范提供新装、增容、用电变更服务。

（三）抓好“六个落实”举措。

1. 落实电网企业及时报送有序用电方案。①各省级电力公司应按照有关规定，组织编制好本地有序用电方案。②有序用电方案确定后，各省级电力公司要及时报当地

电力监管机构备案。③各省级电力公司启动、取消有序用电方案，或向社会发布预警信息，要提前报告当地电力监管机构。

2. 落实有序用电有关规定，不随意拉限居民生活用电。①电力企业要认真执行有序用电方案等有关规定。②确保居民生活用电得到保证，因电力线路、设备检修等原因，而非突发事件影响的停、限电，必须事先告知，严禁随意对居民生活停电、限电。③对同一线路供电的企业与居民，如需停、限电，应仅对企业实施停、限电措施；对难以分离的线路，要加装对企业生产部分的断电设施，确保居民正常用电。

3. 落实居民的用电计量准确和按实收费措施。①供电企业必须按规定的标准和周期校验、轮换计费电能表，并对计费电能表进行定期检查，确保准确无误。②按照国家规定的电价标准和计量装置实际记录，核收电费。③加大一户一表的改造力度，对因特殊原因不能实行一户一表计费的用户，要公开公平合理分摊损耗。④对电能表不安装在用户产权分界处时，应公开公平合理核算线路与变压器损耗。

4. 落实保障性住房及时报装接电。①供电企业要积极主动、提前介入做好保障性住房用电报装服务。②根据需要及时办理施工建设临时用电，并根据申请及时办理临时用电转正式居民用电。③对保障性住房的用电报装收费要给予优惠，凡是能够优惠的，必须给予优惠，能免则免，能减则减。④在保证安全的前提下，确保及时供电，使住户搬得进、用得好、住得下。

5. 落实人民群众投诉渠道畅通。①加强对12398电力监管投诉

举报热线、95598供电服务热线等投诉受理平台建设，畅通便民投诉渠道，主动接受用户投诉监督。②加大投诉处理力度，完善12398与95598等受理平台的联动工作机制，明确责任人，明确投诉回复时限，及时有效地受理和处理用户投诉举报。③加强对用户举报投诉情况的分析核查处，及时跟踪处理进展情况，建立回访制度，并适时予以通报。

6. 落实督查整改处置机制，对侵害百姓利益的行为，依法依规进行处理。①电力监管机构要及时对居民用电服务情况开展重点督查，落实整改措施和责任，并根据情况在本地区进行通报。②对侵害群众利益而又不进行整改的，电力监管机构必须依法稽查处理。

专项行动措施，归纳起来讲，就是要做到“六个必须”：

1. 必须有一个有序用电方案。要落实责任，提前计划，科学调度，切实保证居民用电。

2. 必须有一份事前计划停电通知公告。要切实履行停送电提前通知义务，停电公告做到准确、及时、规范、合法。

3. 必须有一套故障抢修制度。要提供电力故障24小时报修服务，限时到达故障现场，及时组织抢修。

4. 必须有一套用电报装规范。要采取“绿色通道”、“一站式服务”等便捷方式，畅通报装渠道和流程，提高效率，合理收费。

5. 必须有一张明细电费单。要标明电价标准及计量记录、公摊用电费用等，切实做到公开、公平、合理。

6. 必须有一个畅通的投诉平台。要在供电营业场所公布95598和

12398热线，并做到24小时受理投诉。

四个结合：

1.要与居民用电保障能力建设和便民服务制度化建设相结合。

2.要与开展创先争优活动相结合。

3.要与开展行风建设相结合。

4.要与走基层、知民情、解民难、办实事相结合。

三、加强领导，加强配合，形成提高居民用电服务质量的工作合力

开展居民用电服务质量监管专项行动使命光荣，责任重大。各电力监管机构、各供电企业要高度重视，明确目标、明确方法、明确时间、明确责任、明确实效，做到思想认识到位，工作方案到位，操作措施到位，分工负责到位，检查督查到位，舆论引导到位，人民满意到位。

（一）加强领导。开展居民用电服务质量监管专项行动，是执政为民、维护好人民群众利益的具体措施。各电力监管机构、各供电企业主要领导要亲自进行部署，亲自周密制定方案，精心组织实施，亲自抓好落实。电监会各派出机构要集中精力抓好专项行动，做到有目标、有方案、有措施、有督查，注重工作方法，抓好示范县（区、市），以点带面，总结经验，扎实推进。为加强专项行动的组织领导，电监会成立了专门的领导小组，由王野平副主席任组长，有关部门同志为成员。领导小组办公室设在供电监管部，具体负责专项行动的组织实施和日常具体工作。同时，为了整个行业专项行动步调一致，还建立了电力行业联合工作领

导小组，负责相关工作的推动、沟通和协调，组长也由王野平副主席担任，国家电网公司副总经理杨庆、南方电网公司副总经理贺锡强、电监会办公厅主任蒋晓华、电监会供电监管部副主任朱明任副组长。各派出机构要组织专门人员，落实工作措施，具体抓好本地区专项行动工作。

（二）明确责任。开展居民用电服务质量监管专项行动任务重、要求高、涉及面广，关系千家万户。各派出机构要根据电监会印发的工作方案，积极争取地方政府的支持，主动与电网公司沟通，抓紧制定本地区的工作方案。工作方案要突出针对性、操作性、时限性，细化深化各项目标任务，把每项工作落实到具体责任人，强化工作措施，务求实实在在的成效。各电网企业要切实承担起责任和义务，严格执行有关规定，完善内部管理制度，规范各基层企业行为，对重点问题进行自查整改，确保“四项保障”落实到位。

（三）分步实施。专项行动分四阶段进行：第一阶段（2011年10月25日至11月30日）重在制定方案，落实责任。各派出机构负责组建辖区内专项行动领导小组和联合行动工作领导小组，拿出具体工作方案。派出机构主要领导要选定一个县（区、市）进行试点，亲自负责督导推动工作。第二阶段（2011年12月1日—2012年5月31日）重在企业自查，主动整改。各供电企业对照专项行动要求，结合迎峰度冬实际，全面开展自查整改；电力监管机构受理投诉举报，结合日常监管工作，指导督促企业整改。第三阶段（2012年6月1日至10月31日）重在集中检查，督促整改。在企业

自查整改的基础上，电监会派出机构结合迎峰度夏督导推进工作，开展辖区内的专项检查。电监会专项行动领导小组根据电力供需形势，会同电网公司组织督查。第四阶段（2012年11月1日至12月31日）重在总结提高，健全机制。电监会发布专项报告，明确整改要求，提出进一步提高居民用电服务质量的建议，建立常态监管机制；各有关供电企业认真落实电监会的有关要求，进一步采取措施，健全各项管理制度和工作规范，建立长效机制，不断提高居民用电服务质量，使人民群众满意。

（四）各方配合。各电力监管机构要认真做好专项行动的指导和监督检查，加强与地方政府、相关部门的沟通协调，形成上下同心、左右同步、凝聚合力的工作局面。各供电企业要严格按照专项行动的要求，对照行动工作方案的具体内容，采取有力措施，落实工作任务和责任。要发挥舆论引导和监督的作用，加强对行业自律等行为的正面引导，宣传居民供电优质服务示范单位，并对侵害老百姓利益的典型案例进行曝光和警示，营造良好的舆论氛围，使专项行动开展得有声势、有影响、有实效，人民群众用电有保障、服务有质量，使人民群众的实惠。

同志们，开展保障居民用电服务质量监管专项行动，事关人民群众切身利益，事关社会和谐稳定，事关电力行业使命、职责、行风和形象。我们一定要以十七届六中全会精神为指导，牢记“以人为本、执政为民”的宗旨，认真抓好专项行动各项工作的落实，不断提高供电服务水平，造福人民，以优异的成绩迎接党的十八大召开！

加强供电监管 大力实施居民用电满意工程 切实提高人民群众用电服务质量

——在居民用电服务质量监管专项行动北京大兴现场会上的讲话

国家电监会主席 吴新雄

(2012年6月15日)

同志们：

这次会议的主要任务是：认真总结居民用电服务质量监管专项行动开展以来取得的成效，交流好的做法和经验，部署安排下一阶段工作。

党中央、国务院对这次会议非常重视，刚才，大会宣读了中央政治局常委、国务院副总理李克强同志专门对本次会议作出的重要批示。克强副总理在批示中充分肯定了专项行动开展以来取得的突出成

效，对下一阶段工作作出了重要指示。我们要认真学习、深刻领会克强副总理的重要批示精神，切实贯彻落实到实际工作中。下面，我讲两个方面的意见：

一、充分肯定前段专项行动取得的成效，切实增强加快推进工作的信心

去年10月专项行动启动以来，电力监管机构和电网企业一起，紧扣民生主题，按照“一个维护，四

个保障，六个落实，六个必须”的要求，明确责任，细化措施，通力协作，狠抓落实，取得了重要的阶段性成效。

（一）配电网投资建设力度加大，供电能力显著提升

专项行动开展以来，全国110千伏及以下配电网完成投资1318.7亿元。预计2012年全国110千伏及以下配电网投资达1984亿元，较2011年增加72亿元。山东电力集团公司及时调整电网投资计划，将电网建





设资金重点放在配网上，今年配网计划投资127.3亿元，同比增长30%以上。内蒙古电力集团公司今年配网计划投资达33.5亿元，是去年的2.2倍。云南电网公司今年配网计划投资57亿元，占全年电网基建项目投资额的53.3%。配电网投资建设力度的加大，有效地提高了供电可靠性和居民受电端电压合格率。今年一季度，全国城市供电可靠率99.9532%，同比增长0.0195个百分点。

（二）供电服务力度加大，居民用电服务水平进一步提高

一是居民用电故障停电时间进一步缩短。各级电网企业按照专项行动的要求，多措并举，提升服务，加强故障抢修管控，尽可能缩短故障停电时间。今年一季度，全国电力故障平均排除时间为1.5小时，同比减少10%以上。广东、广西、云南故障抢修恢复供电平均时间分别为0.796、3.06小时、2.87小时，均比开展专项行动前进一步缩短；湖北、江西、重庆一季度平均故障排除时间1.45小时，同比减少17.3%。

二是政府保障性住房用电服务进一步提升。专项行动将保障政府保障性住房及时得到报装接电作为重要任务，提出了明确要求。各级电网企业认真落实，采取前移服务平台、开辟“绿色通道”、提供政策优惠等举措，加快保障房接电速度，满足保障房用电需求。上海市执行保障房接电九折优惠政策，去年以来为政府节省配套资金3400万元，并将中间检查、竣工检验、装表接电时限分别缩短至2个工作日、4个工作日和3个工作日。山西省今年一季度，全省保障性住房平均接电时间与商品住房项目相比缩短近6

个工作日。山东电监办与山东省住建厅、山东电力集团公司联合发文推动专项行动，要求切实做好保障性安居工程电力供应与服务工作。

三是居民获取用电信息渠道更加多样便捷。专项行动开展以来，各级供电企业新增多种便民信息查询方式，向居民公开电力政策、电价电费、故障报修、停电信息、用电咨询、投诉举报等与用电关系密切的信息，方便用户获取信息，并接受用户监督。云南电网公司自去年10月份以来共为66.9万用户定制短信，发送停电通知信息169万条，为用户实时发送电费信息98万条。

四是居民用电计量装置校验透明度增加。专项行动开展以来，各级供电企业加强过程管理，梳理工作流程，不断改进服务作风，改进居民计量装置校验的工作方式和方法，使居民计量装置校验工作更加规范、快捷和透明，及时消除居民用电疑虑。辽宁电力公司在计量检定和用户申请校验过程中，全过程聘请新闻媒体和广大用户现场监督。

（三）普遍服务力度加大，无电地区和无电人口用电问题正在加快研究解决

电网企业认真落实专项行动要求，积极履行普遍服务义务，采取多种手段，加快解决无电村和无电人口用电问题。去年10月份以来，国家电网公司共解决无电户1.95万户、7.49万人用电问题；南方电网公司共解决3个行政村，3457户无电户的用电问题；内蒙古电力集团公司解决无电户6100户。2012年，国家电网公司计划解决无电户9.6万户、40万人；南方电网公司计划解决云南剩余的7.48万无电户的用电问题；内蒙古电力集团公司计划解

决1.452万户用电问题。

（四）解决重点难点问题力度加大，一些居民用电难题得到明显改善

一是居民用电缴费不便难题明显改善。专项行动开展以来，各级供电企业采取新增缴费营业场所、增设移动缴费车、银行代扣代缴等方式，想方设法解决老百姓缴费难问题。贵州电网公司推出了“村电共建”和“省心柜台”服务，方便边远村寨居民缴费；海南电网公司配备“移动营业车”，实现全岛覆盖，方便边远农村居民缴费。2012年，全国大部分城市将基本形成“十分钟缴费圈”、农村争取实现“村村有缴费点”，争取保证城市5种以上、农村3种以上缴费方式。

二是农村居民用户低电压难题基本改变。专项行动开展以来，各级供电企业落实监管机构要求，加大配电网建设改造力度，强化生产运行管理工作，不断改善低电压用户供电服务质量。截至目前，全国已解决535万用户低电压难题。预计到今年年底，全国大部分范围内居民用户低电压问题将得到基本解决。

三是无序停限居民生活用电难题明显改变。专项行动开展以来，各级供电企业按照要求，科学编制并严格执行有序用电方案，严禁拉路限电，避免影响居民生活用电的行为。对于计划停电以及临时检修停电，及时以报纸、广播、网站及居民小区张贴公告等方式通知居民用户，保障老百姓的知情权。浙江电力公司精细化管理有序用电，全力保障居民生活，公司提出居民用电100%不拉限电。专项行动开展以来因无序停限电引发的居民用户投诉数量明显减少。4月份，监管机构

查处的电力违法违规案件中，无序停限电案件仅2例。

四是合表用户以及弃管小区用户用电难题逐步解决。专项行动开展以来，各级电网公司将一户一表改造以及对“弃管小区”服务纳入政府惠民工程，国家电网公司累计完成147.7万户户表改造任务，南方电网公司除广东部分地区外，全部实现一户一表改造。同时，供电企业发挥行业和技术优势，积极为弃管小区用户提供延伸服务，切实解决居民用户的燃眉之急。

（五）规范化制度化建设力度加大，为民服务的机制制度进一步健全和完善

专项行动开展以来，电力监管机构和电网企业认真落实实施方案，建立健全供电服务制度。一是居民停送电管理制度进一步完善。出台了《配网停送电管理制度》、《居民停送电管理制度》，规范了停限居民生活用电行为。二是居民用电故障抢修制度进一步完善。加强了管理，健全了人员编制和设备配置，提高了抢修水平，缩短了停电时间。三是居民用电报装接电管理制度进一步完善。总结推广了“绿色通道”、“快装队”等服务措施，加快了居民用电报装速度。四是居民用电投诉举报制度进一步完善。严格执行员工服务“十个不准”，认真履行供电服务承诺，着力解决广大用户关注的热点问题。五是居民用电据实计量和透明收费管理制度进一步完善。严格按照国家标准计算电量、收取电费，实现了放心用电、满意用电。六是保障民生的供电服务监督机制进一步完善。出台了《居民用电服务质量监管专项行动有关指标》，促进专项行动规范化、制度化。通过这些

一系列工作制度的完善，基本形成了提升居民用电服务质量的长效机制。

以上这些，是对专项行动开展7个月来取得成效的初步总结。这些成效把党的民生工程传递到千家万户，促进了社会的和谐稳定，老百姓得到了实惠。在这里，我代表国家电监会、代表专项行动联合领导小组向所有为提高居民用电服务质量付出辛勤劳动和汗水的同志们表示衷心感谢和崇高敬意！

成绩来之不易，体会尤为深刻——

总结这7个月来的工作，我们深深体会到，党中央、国务院“以人为本、执政为民”的宗旨是这次专项行动取得成效的根本。党中央、国务院站在历史和全局的高度，提出“始终把人民利益放在第一位，把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为一切工作的出发点和落脚点”。今年的《政府工作报告》，再一次强调要把保障和改善民生作为政府工作的重要任务。开展居民用电服务质量监管专项行动，正是电监会和电网企业贯彻落实党中央、国务院“以人为本、执政为民”精神，把保障和改善老百姓的生活用电放在首要位置，把保障居民基本的用电需求作为重中之重，通过切实提高供电服务质量，让人民群众更好地享受到优质、高效、便捷的供电服务。

总结这7个月来的工作，我们深深体会到，电力监管机构和电网企业各级领导高度重视是这次专项行动取得成效的前提。去年10月份专项行动启动大会召开后，各级电网企业立即行动，成立机构，制定方案，细化目标，落实责任。国家电网公司刘振亚总经理亲自批示、

部署公司系统专项行动工作，要求坚持“你用电、我用心”的工作理念，不断加强管理，确保措施落实到位。公司制定了《落实居民用电服务质量监管专项行动工作方案》，明确了供电服务工作的新“三个十条”。南方电网公司赵建国董事长主持召开党组会，传达学习专项行动的工作部署，要求抓好有序用电管理、保障性住房及时供电等六项主要工作。公司向社会发布了《供电服务承诺》、《员工服务准则》、《“三公”调度措施》三项承诺，确保专项行动落到实处。电监会各派出机构、各省级电网公司和地市供电公司也都制定了辖区内专项行动工作方案，将各项任务深化、细化，务求实效。

总结这7个月来的工作，我们深深体会到，各级政府和老百姓广泛支持是专项行动取得成效的基础。专项行动工作启动后，得到了各级地方政府的广泛支持和充分肯定。中央政治局委员、上海市委书记俞正声批示：宣传部门和各区、县均应大力支持“用电服务质量工程”，确保居民用电安全，努力提升供电能力和服务质量。韩正市长批示：电监会华东局所开展的“两个提升”效果明显。山东、山西、湖南、四川、广东、云南、贵州、河南等省主要负责同志也对专项行动给予高度肯定，并明确支持把专项行动办成惠民工程、利民工程。西北电监局创新工作方法，主动将开展专项行动情况专题向省级政府汇报，争取当地政府的更大支持，努力将实事办得更实、好事做得更好。专项行动给群众带去了方便和实惠，得到了基层群众的真心拥护。在唐山，一位80多岁的孤身老大爷对移动营业车交口称赞，说现



在不用出门就能买电，真是太方便了！在北京，市政府、区政府、电力公司三方出资，共同解决老旧小区用电问题，得到了小区百姓的一致称赞。大兴供电公司投资1.7亿元，完成22个老旧小区改造，惠及1.7万户居民。

总结这7个月来的工作，我们深深体会到，明确的工作目标、明确的任务举措是专项行动取得成效的关键。专项行动一开始，我们就提出“切实维护好人民群众的切身利益，建立健全保障人民群众基本用电权益的公共服务体系”的“一个维护”目标，并在供电能力、供电质量、供电服务、供电行为四个方面细化、量化工作目标。我们提出了保障居民生活用电不随便拉限、保障居民生活用电按实计费和收费、保障居民生活用电质量、保障政府保障性住房及时得到报装接电等“四个保障”任务，提出了落实电网企业及时报送有序用电方案、落实不随意拉限居民生活用电、落实居民用电计量准确和按实收费措施、落实保障性住房及时报装接电、落实人民群众投诉渠道畅通、落实督查整改处置机制等“六个落实”举措。实践证明，专项行动制定的工作目标、任务、措施抓住了当前提高供电服务质量的关键，使得专项行动落得下、可操作，人民群众得实惠。

总结这7个月来的工作，我们深深体会到，多方团结协作、形成合力、共同推进工作是专项行动取得成效的保障。一是注重监管机构和电网企业的协调配合。专项行动启动后，电监会及派出机构联合各级电网企业分别成立了专项行动工作领导小组，建立协调协作机制，共同确定工作目标和工作步骤，共同

组织召开辖区内专项行动启动会，共同确定专项行动示范点。二是注重与辖区内各级政府部门配合。专项行动领导小组与省政府纠风办、省经信委、省建设厅、省消费者协会，密切联系，及时沟通，形成了上下同心、左右同步、凝聚合力的工作局面。三是注重与新闻媒体的沟通配合。各地派出机构、各网省电力公司注重发挥地方媒体的作用，充分利用当地电视台、报纸和网络的作用，宣传当地专项行动开展的情况、老百姓得到的实惠，取得了良好的社会效果。

二、进一步巩固、完善、提高，把专项行动办成群众满意工程

（一）真抓实干，奋力推进，确保完成专项行动各项任务

根据专项行动的总体部署，自6月1日起，专项行动进入到“集中检查、督促整改”的第三阶段。在这个阶段，电力监管机构要在企业第二阶段自查整改基础上，结合迎峰度夏督导推进，集中开展辖区内居民用电服务情况检查、抽查，及时发现仍然存在的问题，督促整改提高，巩固专项行动开展以来取得的成果。各电网企业要认真梳理自查中发现的薄弱环节，加强整改，积极做好迎接检查的各项准备。电监会将根据各地工作开展情况，会同国家电网公司、南方电网公司等适时组织开展督查。

今年11月至12月，专项行动将进入“总结提高、健全机制”的最后阶段。届时，电监会将根据专项行动开展情况发布专项报告，对检查、督查中发现的问题提出整改要求，同时对进一步提高居民用电服务质量、建立常态监管机制提出意见。

（二）认真总结，完善提高，努力把专项行动中的好做法好经验上升到制度层面

各派出机构和电网企业在做好下一阶段工作的同时，要注重不断总结、提炼，将好的经验措施上升到政策和制度层面，探索专项行动的经常化、制度化，为建立长效机制和常态化监管奠定基础。从目前开展情况来看，以下几个方面可在进一步总结归纳基础上，形成制度和规范。

一是专项行动中促进配电网建设的好做法要制度化、规范化。这次专项行动在指标设计、任务举措等方面均把加大配电网投资、提高供电能力作为重要内容，各地按照专项行动的要求想方设法促进配电网建设，收效明显。要认真总结这方面的经验，加强政策引导，利用指标驱动，调动各方积极性，把促进配电网建设的好做法经常化、制度化。

二是专项行动中提高居民用电服务水平的好做法要常态化、制度化。专项行动为提高供电服务水平，制定了很多办法，修订了很多制度，比如：居民停送电管理制度、居民用电故障抢修制度、居民用电报装接电管理制度、保障性安居工程项目报装接电制度等，要进一步梳理完善，形成长期性制度，成为提高居民用电服务质量的常态化工作。

三是专项行动部分考核指标要纳入常态性的监管内容。电监会印发的《居民用电服务质量监管专项行动有关指标》，量化了专项行动工作要求，有助于电力企业对照专项行动指标，将工作落到实处，同时有利于各派出机构对电力企业专项行动成效实施有效监管，从实践

看，这些指标起到很好作用。随着专项行动的不断深化，要在一定范围内组织研讨，充分论证这些指标的科学性、可行性和适用性，逐步纳入到常态性供电监管的内容。

四是示范点建设的经验要逐步形成区域性居民用电服务制度和规范。在专项行动开展工程中，各地都把示范点建设作为专项行动的重点，以点带面，促进专项行动的深入开展。大兴供电公司示范点按照专项行动的要求，专门出台了《有序用电管理制度》、《居民用电计量和收费管理制度》、《居民用电投诉举报管理制度》等八项管理制度。同时，还制定了服务岗位工作标准，做到标准统一、工作量化。对示范点建设的这些制度、标准和规范，要认真评估其可复制性和可移植性，进一步总结、提炼，扩大适用范围，逐渐形成区域性居民用电服务的制度和规范。

（三）齐心协力，克难攻坚，全力在几个关键环节上继续取得突破

一是要进一步想方设法加强配电网输送能力建设，切实提高群众用电的保障能力。加强配网建设，提高供电能力是提高居民用电服务质量的先决条件。长期以来，我国电力建设存在电源和电网建设不平衡、高压电网和低压配电网建设不平衡的问题，不少地区配电网基础薄弱，存在有电“送不出、落不下、用不上”情况，影响居民用电。在下一步专项行动工作中，要进一步统筹协调、科学规划，做到不同电压等级电网协调发展，配电网发展与地方城市发展协调统一。同时，进一步想方设法、多措并举，利用政策驱动，激励电网企业内部合理分配投资比例，逐步放开

配网投资准入门槛，多渠道筹集建设资金，不断加大配电网投资。

二要把解决无电村、无电户问题放在更加突出的位置，着力提高老少边穷地区用电水平。解决无电地区和无电人口用电问题，是促进老少边穷地区经济发展的需要，是维护民族团结的需要，是电力行业服务党和国家大局义不容辞的社会责任，也是履行电力监管为民的本质要求。目前，我国还有256个无电乡镇、3817个无电村、93.6万户无电户、387万无电人口。其中，少数民族占总无电人口的84%，主要分布在新疆、西藏等14个省（自治区）。在下一步专项行动工作中，要按照中央农村工作会议的精神，结合实际，因地制宜，制定专门举措，加大无电地区电网建设投入，通过大电网延伸，开发利用风能、生物质能、太阳能等多种手段，加快解决无电村和无电人口用电问题。

三要确保重要时段、重大节日居民生活可靠用电。迎峰度夏、迎峰度冬期间老百姓用电需求旺盛时能不能满足需求，春节、国庆等重要节假日期间老百姓用电需求迫切时能不能满足需求，这是检验专项行动是否成功的重要标志。应当看到，专项行动开展以来，通过各种举措解决了不少老百姓的用电需求，但是在重要时段、重大节日时，老百姓生活用电仍然存在这样的问题，比如迎峰度夏期间仍然存在拉闸限电现象，春节期间仍然有部分偏远地区由于设备老旧过负荷断电问题。在下一步专项行动工作中，要进一步合理编制有序用电方案，加强边远地区电力设施改造，确保重要时段、重大节假日期间老百姓能够用上电、用好电。

四要进一步畅通投诉渠道，提高投诉处理满意率。用电问题投诉率以及投诉处理满意率是反映专项行动工作成效的重要指标。下一步专项行动工作中，要进一步加强12398电力监管投诉举报热线、95598供电服务热线等投诉受理平台建设，畅通便民投诉渠道；加大投诉处理力度，完善12398与95598等受理平台的联动工作机制，建立投诉处理时效、结案率、客户满意度等指标评价体系，提高投诉处理满意率；加强对用户举报投诉情况的分析核查处，及时跟踪处理进展情况，建立回访制度，并适时予以披露或通报。

五要加强沟通联系，努力把专项行动纳入到地方政府的民生工程。专项行动本身是电力行业服务老百姓的一项利民、惠民措施，这与地方政府大力实施的民生工程、为民办实事工程等项目高度一致。在下一步专项行动工作中，要进一步加强与地方政府沟通，争取把专项行动纳入到地方政府的民生工程，把电力行业的专项行动，转变为电力行业与地方政府的共同行动。同时，注重做好宣传引导，凝聚力量，形成合力，扩大专项行动的影响。

同志们！加强供电监管，大力实施提高居民用电满意工程，切实提高居民用电服务质量，意义重大，使命光荣。我们一定要不折不扣地全面贯彻落实李克强总理的批示精神，不折不扣地按照专项行动的总体部署，进一步加强领导、落实责任、完善措施、推进工作，切实把专项行动办成造福人民的惠民工程、利民工程、满意工程，以优异的成绩迎接党的十八大胜利召开！

在居民用电服务质量监管专项行动 总结电视电话会议上的讲话

吴新雄

(2013年1月23日)

同志们：

这次会议的主要目的是：总结经验，表彰先进，提高认识，振奋精神，大力推进人民群众用电满意工程。下面，我讲两点意见：

一、站在全局的高度，更加深刻地认识提高人民群众用电服务质量的重大意义

2011年10月居民用电服务质量监管专项行动正式启动。一年多来，在电力监管机构和电力企业的共同努力下，专项行动取得显著成效。

居民供电能力明显增强，居民用电质量明显提高，居民用电服务水平明显提升，无电村无电户用电问题加快解决，为民服务的机制进一步健全，人民群众用电满意度持续提高。

这些成效，凝聚了党中央、国务院的亲切关怀和有力指导，凝聚了国家电网、南方电网、内蒙古电力公司等电网企业以及监管机构的辛苦努力和扎实工作。在此，我代表国家电监会、代表专项行动联合领导小组，向同志们表示衷心的感谢和崇高的敬意！

有形的变化有目共睹，凝聚的共识更为深刻。通过专项行动，我们对提高人民群众用电服务质量的

重大意义有了更加清晰的认识，对继续大力推进人民群众用电满意工程有了更加强烈的共识。

第一、凸显了电力行业以人为本、服务人民的宗旨意识和责任意识。党的十八大报告明确指出：

“为人民服务是党的根本宗旨，以人为本、执政为民是检验党一切执政活动的最高标准”。电力和老百姓生活息息相关，专项行动紧扣民生主题，紧紧围绕老百姓最关注、最迫切、最现实的用电问题，尽心竭力为老百姓办实事、做好事、解难事，尽心竭力谋民生之利、解民生之忧。这既是电力行业的根本出发点、落脚点，也是电力行业实现好、发展好、维护好人民群众根本利益的责任所在。

第二、凸显了电力行业围绕中心、服务大局的责任感和使命感。

电力是关系国计民生的基础产业，紧紧围绕党和国家的工作中心、全力服务改革发展稳定的大局，是电力行业的光荣责任和崇高使命。一年多来，监管机构和电力企业一道，通过开展专项行动，提高供电能力，加强电力供应，提升服务水平，保障经济发展，造福人民群众，自觉服从服务于党和国家工作大局，主动为促进经济平稳较快发展与社会和谐稳定作出贡献。这是

电力行业围绕中心、准确定位，立足自身、服务大局的职责所在、使命所在。

第三、凸显了电力行业求真务实、真抓实干的工作作风。“空谈误国，实干兴邦”。实现十八大确定的到2020年全面建成小康社会的宏伟目标要靠实干，建立科学发展、和谐稳定的电力工业也要靠实干。一年多来，监管机构和电力企业一道，在专项行动工作中，深入基层，抓住主要矛盾，突出工作重点，在求真上下功夫，在务实上做文章，使老百姓真正得到了实惠。这是电力行业出实招、办实事、求实效的实干要求，也是电力行业想干事、会干事、干成事的作风写照。

二、总结经验，真抓实干，大力开展人民群众用电满意工程

让人民群众安全用电、可靠用电、放心用电、满意用电是电力行业的永恒主题，只有起点，没有终点。今年，我们要在专项行动现有成效的基础上，立足常态化，立足规范化，立足全面、持续提高人民群众用电服务质量，将居民用电服务质量监管专项行动上升为人民群众用电满意工程。

(一) 准确把握人民群众用电满意工程的基本目标和任务。

实施好人民群众用电满意工程，集中来讲，就是抓好“两个不准，五个提高”。

“两个不准”：

1. 不准随意停限居民生活用电。①按有序用电方案停限居民生活用电应提前1天公告，停电时间不得超过连续超过5小时。②不得因计划检修停限城市居民生活用电，农村地区计划检修停限电一年内不得超过1次。③城市居民用户年累计停电时间不得超过24小时；农村居民用户不得超过80个小时。④重大节假日期间，不得对非恶意欠费的居民用户实施停电。

2. 不准随意增加居民用电负担。①不得在居民电价中乱加价。②不得在电费中加收、代收国家政策规定以外的任何费用。③不得拒绝或延迟居民用户提出的计量装置校验申请。

“五个提高”：

1. 进一步提高人民群众用电满意度。①监管机构居民用户满意度调查每年上半年和下半年各开展1次，并及时向社会公布。②监管机构每季度抽查居民用户的停电时间、次数和电压合格情况，每个省份不少于100户次。③保证95598、12398热线投诉处理满意率不低于90%。

2. 进一步提高人民群众用电量。①城市地区供电可靠率不低于99%，居民用户受电端电压合格率不低于95%，农村地区符合电监会公布的标准。

3. 进一步提高供电服务水平。①居民报装接电时限不超过6个工作日；保障性住房报装接电全部实现绿色通道。②故障抢修到达现场时限，城区不超过45分钟，农村不超过90分钟。③全国实现城市“十分钟交费圈”和农村“村村设交费点”。

4. 进一步提高人民群众用电普遍服务覆盖率。“十二五”期间全面解决376万无电人口用电问题，2013年力争解决120万。

5. 进一步提高配电网供电能力。①配网投资增速与居民用电需求增长相匹配。②配网投资占电网投资的比重达到50%以上。

（二）认真总结经验，完善政策措施，全面推进人民群众用电满意工程。

1. 努力争取将人民群众用电满意工程纳入各级地方政府的民生工程。

人民群众用电满意工程，既是电力行业服务民生、改善民生的重要举措，也符合地方政府保民生、促和谐的要求。要积极争取将其纳入地方政府民生工程，成为全社会的共同行动，把实事办实、好事办好。

2. 健全完善政策措施，促进形成为民服务的长效机制。

专项行动一年多来，在提高用电服务质量方面积累了很多好经验、好做法、好措施，要总结提炼，完善提高，形成制度，加以推广，为建立长效机制奠定基础。

在提高人民群众用电满意率方面，重点研究制定《居民用户满意工程指标体系》、《居民用户投诉处理管理规定》等。

在提高供电服务水平方面，重点研究制定《居民停送电管理规定》、《便捷居民用户交费的指导意见》、《居民用户故障抢修管理办法》、《保障性安居工程电力供应与服务工作实施方案》等。

在提高配电网供电能力方面，重点研究制定《关于推进城镇化电力供应保障的指导意见》、《供电“两率”提升工作实施意见》等。

在解决无电地区无电人口用电方面，重点研究制定《解决无电地

区、无电人口用电问题规划》等。

在监管、考核、评价方面，重点研究制定《供电能力监管实施细则》、《农电监管实施细则》、《供电“两率”监管实施方案》、《居民用电满意度调查方案》和《监管机构“两率”抽测工作方案》等。

（三）加强领导，协同配合，形成人民群众用电满意工程的强大合力。

实施人民群众用电满意工程，意义重大、任务艰巨。电力监管机构和电网企业要进一步加强领导、明确分工、落实责任、密切配合，形成上下一致、左右协同、凝聚合力的工作局面。

监管机构要充分发挥统筹协调指导作用，科学系统制定工作方案，总结经验，完善制度，抓好督查、评价、考核，加强正面宣传，营造良好氛围，协调地方政府、电力企业，共同推进。

各级电网企业是实施人民群众用电满意工程的主力军，要切实承担起责任和义务，对照考核指标要求，精心制定方案，细化任务举措，落实工作职责，完善各项制度，规范企业行为，确保人民群众用电满意工程落到实处。

同志们，实现好、维护好、发展好人民群众的根本利益，是我们一切工作的出发点和立足点。让我们以党的十八大精神为指导，牢固树立宗旨意识，发扬优良作风，同心协力，乘势而上，为实现人民群众安全用电、可靠用电、放心用电、满意用电作出新的更大的贡献！

新春佳节即将来临，借此机会，给大家拜个早年。衷心祝愿同志们及你们的家人们，在新的一年里身体健康！万事如意！阖家幸福！

谢谢大家！

在全省开展居民用电服务质量 监管专项行动动员会暨山东省供电 示范企业创建启动视频会上的讲话

郑玉平
(2011年11月11日)



山东电监办郑玉平专员

同志们：

今天的会议是在全省电力行业认真学习贯彻党的十七届六中全会精神关键时候召开的一次重要会议。这次会议既是开展居民用电服务质量监管专项行动的动员会，也是山东省供电示范企业创建工作的启动会。会议的主要任务是认真贯彻国家电监会开展居民用电服务质量监管专项行动启动会会议精神，安排部署我省开展居民用电服务质量监管专项行动和供电示范企业创建工作，进一步动员全省各级供电企业深入贯彻落实科学发展观，切实实现好、维护好、发展好人民群众的根本利益，不断改进供电工

作，提升供电服务水平，全面提高居民用电服务质量，建立健全保障人民群众基本用电权益的公共服务体系，为促进全省经济和社会发展，构建社会主义和谐社会作出新的贡献。下面，我讲以下几点意见。

一、充分认识开展居民用电服务质量监管专项行动的重要意义

开展居民用电服务质量监管专项行动，是国家电监会审时度势，对全国当前和今后一个时期电力供需形势正确判断后作出的重大决策，是电力行业深入贯彻落实科学发展观、开展创先争优活动的具体体现，是实现好、维护好、发展好人民群众根本利益的基本要求，是

促进供电企业提高管理水平的重要举措。希望全省各级供电企业要站在服务发展、服务民生、维护稳定的战略高度，深刻认识这次专项行动的重要意义，切实把思想和行动统一到这次会议的各项部署和要求上来。

（一）开展居民用电服务质量监管专项行动是贯彻落实科学发展观，真正实现好、维护好、发展好最广大人民群众根本利益的具体行动。科学发展观，核心是以人为本，即以最广大人民群众的根本利益为本。实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益是贯彻落实科学发展观的根本出发点和落脚点。改革开放以来，我省电力工业

实现了跨越式发展。预计到年底，全省发电装机容量将达到6800万千瓦、年发电量3200亿千瓦时；220千伏及以上输电线路回路长度达2.4万公里、变电容量达1.3亿千伏安，装机容量居全国第2位，发电量居第3位。电力的快速发展，为满足全省日益增长的物质文化需要提供了坚强的支撑。但由于电力需求的快速增长和电网峰谷差的不断拉大，电力供应出现了新的问题和矛盾。虽然今年迎峰度夏期间，我省通过大力实施“外电入鲁”战略，克服电煤供应紧张、发电企业严重亏损等困难，没有出现电力供应短缺的局面，但据预测，今年迎峰度冬期间我省用电最高负荷将突破5200万千瓦，供电缺口将达到200万千瓦，明年乃至整个“十二五”期间，全省电力供应都是个“紧盘子”，高峰期间供电缺口预计将达到800万千瓦，如不提前采取措施，全省将会出现电力时段性、季节性电力供应短缺的局面，对此我们决不能掉以轻心，必须认真对待，及时采取措施，超前应对可能出现的电力供应紧张形势。开展居民用电服务质量监管专项行动，就是要切实把省委、省政府保民生、促和谐的精神落到实处，真正把保障和改善老百姓的生活用电放在首要位置，让人民群众更好地享受到优质、高效、便捷的供电服务。

（二）开展居民用电服务质量监管专项行动是深入开展创先争优活动，切实推进电力行风建设的重要举措。创先争优活动是深入学习实践科学发展观的延续。一年多来，全省电力行业深入开展创先争优活动，在推动全省电力科学发展的实践中取得了显著的成绩。各级供电企业按照《供电监管办法》的

要求，以深化“彩虹工程”为载体，严格按照国网公司供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”和调度交易服务“十项措施”的要求，着力推进为民服务创先争优活动，取得了明显成效，为全省经济发展做出了积极贡献。但随着我省经济发展和城镇化建设进程的加快，尤其是大规模实施保障性安居工程，对供电工作，特别是保障居民生活用电提出了更高的要求。开展居民用电服务质量监管专项行动，就是为了更好地适应新形势、新任务、新要求的需要，调动和激发供电企业广大干部职工的积极性和创造性，以一流的行风、一流的技能和一流的管理水平，努力为人民群众排忧解难，为经济和社会发展多办实事。

（三）开展居民用电服务质量监管专项行动是提高供电企业管理水平，切实改进供电服务质量和水平服务的必然要求。用户是企业的生命之源，服务是永恒的主题。着力提高用户满意度，提高综合服务能力，是赢得用户，占领市场，提高企业竞争能力的基础。近年来，全省各级供电企业认真贯彻《供电监管办法》，不断加强自身管理，供电服务质量和水平得到了明显提升，有效减少了用户停电时间，缩短了用电业务办理时限，供电市场行为也逐步规范，全省城市和农村10千伏用户供电可靠率分别从2005年的99.92%和99.785%分别提高到2010年的99.96%和99.837%。在抗击自然灾害，应对电力短缺等方面做了大量卓有成效的工作。但我们也必须看到，有些供电企业在供电质量、供电服务和供电市场行为等方面仍存在一些不容忽视的问题。从我办近几年开展的供电检查和用户反映的情况看，主

要表现在：一是部分地区配电网特别是农村低压电网供电能力不足，存在“卡脖子”问题。特别是在农村和居民用电中，还存在供电质量和供电可靠性不高的问题。二是个别供电企业主动服务意识不强，对用户反映的问题消极、推诿，解决不及时。存在故障抢修不及时、停电程序不规范、用电业务办理超时限等问题。三是个别供电企业不严格按照国家规定标准收费的现象还有所存在。四是“三指定”行为还没有从根本上得到解决。开展居民用电服务质量监管专项行动，就是为了促进供电企业把用户利益、群众利益放在首位，进一步强化管理，注重和加强干部职工队伍建设，培养和改进工作作风，全面提升供电服务质量，努力开创“服务争优秀、企业上水平、员工提素质、群众得实惠”的良好局面，不断提高供电企业核心竞争力，实现科学发展、可持续发展。

二、明确目标，强化措施，全力开展好居民用电服务质量监管专项行动

国家电监会开展居民用电服务质量监管专项行动，核心内容就是要围绕“一个维护”目标，突出“四个保障”任务，抓好“六个落实”举措，强化组织领导，确保各项工作落到实处。

（一）围绕“一个维护”目标。即：切实维护好人民群众的切身利益，建立健全保障人民群众基本用电权益的公共服务体系。具体体现在：在供电能力上，实现配电网规划科学合理，电网改造力度不断加大，供电能力有效提升，满足人民生活用电需求。在供电质量上，实现供电安全可靠稳定，供电可靠率和电压合格率不断提高。在供

电服务上,实现向社会公开并兑现供电服务承诺,供电信息及时、准确、公开,供电服务规范、便捷。在供电行为上,供用电合同公平、规范,电费电价按实结算、公开透明。

(二)突出“四个保障”任务。

1.保障居民生活用电不随便拉限。在正常供电情况下,保证居民用电可靠稳定,严禁随意对居民生活停电、限电,对因线路、送变电设施检修改造需停电的,必须至少提前1天告知。

2.保障居民生活用电按实计费 and 收费。供电企业必须严格依据电能表的记录计算电费,不得随意分摊电费,不得加重居民负担。

3.保障居民生活用电质量,及时抢修电力故障。供电企业必须加强管理,不断提高供电可靠率和电压合格率。出现电力故障,要在规定的时限内抢修,及时恢复供电。

4.保障政府保障性住房及时得到报装接电。供电企业必须主动、及时为保障性住房办理用电报装申请,规范提供新装、增容、用电变更服务。

(三)抓好“六个落实”举措。一是要落实电网企业及时报送有序用电方案。按照国家电监会的要求,省公司要认真组织编制和适时调整全省有序用电方案,并报我办备案。在向社会发布预警信息、启动或取消有序用电方案时,要提前向我办报告。各市县供电企业也要按照全省有序用电方案的要求,做好本地区有序用电方案的编制和完善工作,确保电力供应秩序和居民正常用电。

二是要落实有序用电有关规定,不随意拉限居民生活用电。各级供电企业要认真执行有序用电方案,确保居民生活用电得到保证,

因电力线路、设备检修等原因,而非突发事件影响的停、限电,必须事先告知,严禁随意对居民生活停电、限电。对同一线路供电的企业与居民,如需停、限电,应仅对企业实施停、限电措施。对难以分离的线路,要加装对企业生产部分的断电设施,确保居民正常用电。

三是要落实居民用电计量准确和据实收费的措施。各市、县供电企业必须按规定的标准和周期校验、轮换计费电能表,并对计费电能表进行定期检查,确保准确无误。要按照国家规定的电价标准和计量装置实际记录,核收电费。同时要加大一户一表的改造力度,对因特殊原因不能实行一户一表计费的用户,要公开公平合理分摊损耗。对电能表不安装在用户产权分界处时,应公开公平合理核算线路与变压器损耗。

四是要落实保障性住房及时报装接电。各供电企业要积极主动、提前介入做好保障性住房用电报装服务。要根据需要及时办理施工建设临时用电和临时用电转正式居民用电手续。对保障性住房的用电报装收费要给予优惠,在保证安全的前提下,确保及时供电,使住户搬得进、用得好、住得下。

五是要落实人民群众投诉渠道畅通。加强对12398电力监管投诉举报热线、95598供电服务热线等投诉受理平台运维工作,畅通便民投诉渠道,主动接受用户投诉监督。加大投诉处理力度,完善12398与95598等受理平台的联动工作机制,明确责任人,明确投诉回复时限,及时有效地受理和处理用户投诉举报。

加强对用户举报投诉情况的分析核查处理,及时跟踪处理进展情况,建立回访制度,并适时予以通报。

六是要落实督查整改处置机

制,对侵害百姓利益的行为,依法依规进行处理。为切实将专项监管行动落到实处,我办将适时对居民用电服务情况开展重点督查,落实整改措施和责任,并根据情况在本地区进行通报。对侵害群众利益而又不进行整改的,将依法查处。

关于专项行动的实施工作,我办根据国家电监会《关于开展居民用电服务专项监管行动的通知》和《工作方案》的要求,结合山东实际,专门制定了《山东省开展居民用电服务专项监管行动实施方案》,对各项工作提出了明确的要求和具体的实施步骤、实施时间,各级供电企业要按照《实施方案》的要求,制定具体的实施计划和工作措施,具体就是要按照专项行动方案的要求,做到“六个必须”。即:必须有一个有序用电方案。要落实责任,提前计划,科学调度,切实保证居民用电。必须有一份事前计划停电通知公告。要切实履行停送电提前通知义务,停电公告做到准确、及时、规范、合法。必须有一套故障抢修制度。要提供电力故障24小时报修服务,限时到达故障现场,及时组织抢修。必须有一套用电报装规范。要采取“绿色通道”、“一站式服务”等便捷方式,畅通报装渠道和流程,提高效率,合理收费。必须有一张明细电费单。要标明电价标准及计量记录、公摊用电费用等,切实做到公开、公平、合理。必须有一个畅通的投诉平台。要在供电营业场所公布95598和12398热线,并做到24小时受理投诉。

三、加强领导,密切配合,形成提高居民用电服务质量的合力。

开展居民供电专项监管行动使命光荣,责任重大。各级供电企业务

必高度重视，做到思想认识到位，工作方案到位，操作措施到位，分工负责到位，检查督查到位，舆论引导到位，人民满意到位。

(一) 加强领导。各供电企业要加强居民用电服务质量监管专项行动工作的组织领导，主要领导要亲自部署，周密安排，精心实施，抓好落实。为加强对专项行动的组织领导，我办和山东电力集团公司专门成立了联合行动领导小组，领导小组办公室设在山东电监办输电监管部，具体负责专项行动的组织实施和日常具体工作。为及时掌握专项行动的动态，加强对面上工作的指导，我办选定青岛胶州市供电公司作为示范县和工作联系点，以点带面，总结经验，扎实推进。

(二) 明确责任。开展居民用电服务质量监管专项行动任务重、要求高、涉及面广，关系千家万户。各级供电企业要根据《实施方案》的要求，积极争取当地政府及有关部门的理解支持，切实承担起供电的责任和义务，严格执行有关规定，完善内部管理制度，规范供电和基层员工的行为，对重点问题进行自查整改，确保“四项保障”落实到位。

(三) 分步实施。在开展居民用电服务质量监管专项行动实施方案中，对具体的实施步骤提出了明确的要求。希望各供电企业按照实施方案的要求，进一步采取措施，建立健全各项管理制度和工作规范，形成加强和改进供电工作、保证居民正常用电的长效机制，不断提高供电服务质量，让政府放心，让人民群众满意。

(四) 加强配合。供电工作涉及社会的方方面面，离不开地方党委、政府的领导，离不开各级各部门的大力支持和配合。各级供电企

业要主动与政府以及有关部门加强汇报和沟通，形成全社会共同关心支持的工作局面。要充分发挥舆论引导和监督的作用，加强对行业自律等行为的正面引导，宣传居民供电优质服务示范单位，并对侵害老百姓利益的典型案例进行曝光和警示，营造良好的舆论氛围，使专项行动开展得有声势、有影响、有实效，努力实现用电有保障、服务有质量、用户得实惠。

四、扎实开展供电示范企业创建工作

为深入贯彻《供电监管办法》，进一步规范供电行为，促进全省供电企业不断提高供电质量和供电服务水平，引导供电企业由被动应付检查变为主动改进供电工作，变事后监管为事前规范，实现监管方与被监管方的良性互动，从源头上根治供电工作中存在的问题，达到治本的效果。我办决定从今年起，在全省开展创建供电示范企业活动。

国家电监会对我省开展供电示范企业创建工作十分重视，有关领导多次专题听取我办关于开展创建供电示范企业情况的汇报，近日，吴新雄主席对我省开展供电示范企业作了重要批示，要求我们将创建工作与开展居民用电专项监管行动结合起来。

为扎实做好山东省供电示范企业的创建工作，我办认真总结了全省供电和供电监管的经验，按照《供电监管办法》20项监管内容的要求，结合山东实际，组织制定了供电示范企业创建办法，并聘请了有关电力方面的资深专家制定了评价标准。经过半年多的筹备，在广泛征求社会和供电企业意见的基础上，下发了《山东省创建供电示范

企业工作实施方案》、《山东省创建供电示范企业办法（试行）》和《山东省供电示范企业评价标准（试行）》等三个文件，采取企业对照标准开展自查、专家评审和结果公示等严格的考评程序，计划每年在全省推出2个市级和4个县级供电公司作为全省供电示范企业，示范企业资格期限为三年，并实行动态管理。各级供电企业要把创建供电示范企业作为提高企业素质、加强企业管理、提升服务水平的重要抓手，认认真真、扎扎实实的开展创建工作，不搞“花架子”，杜绝形式主义。通过创建供电示范企业，真正建立起持续改进和提高供电工作的长效机制，进一步促进全省供电工作的持续改进和提高，达到供电能力充足、供电质量达标、供电服务优质、供电成本节约、供电行为合规、需求侧管理科学的供电工作目标，为用户提供更加安全、可靠、稳定的电能供给和优质高效的服务。

有关创建工作的具体要求和工作流程，文件中都作了详细表述。希望全省各级供电企业按照文件的要求，积极行动起来，切实提高认识，加大工作措施，积极创造条件，认真开展自查自评，符合条件的尽早提出申请验收，力争成为全省首批供电示范企业。

同志们，开展保障居民用电服务质量监管专项行动和供电示范企业创建，事关人民群众切身利益，事关社会和谐稳定，事关电力行业的使命、职责和形象。让我们以十七届六中全会精神为指导，牢固树立“以人为本、执政为民”的宗旨，克服苦难，迎接挑战，切实抓好专项行动各项工作的落实和供电示范企业的创建工作，不断提高供电工作水平，以优异的成绩迎接党的十八大召开！

工 作 落 实

- ◎ 山东电监办召开居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议
 - ◎ 山东电力集团公司迅速落实居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议精神
 - ◎ 威海供电公司创新居民供电服务模式“六位一体”提升服务水平
 - ◎ 威海供电公司建立保障性住房及新建住宅小区供配电配套设施建设管理体系
 - ◎ 淄博供电公司保障居民用户知情权开展居民用电服务信息质量提升行动
 - ◎ 泰安供电公司深入贯彻落实专项行动各项要求着力加强供电服务能力建设
 - ◎ 济南供电公司实施“八大工程”，扎实开展居民用电服务质量服务示范区创建
 - ◎ 枣庄供电公司多措并举保证“桑拿天”居民用电质量
 - ◎ 供电企业动态
- 

山东电监办召开居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议

2012年5月11日，山东电监办召开居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议，对专项行动前两阶段工作开展情况及农电“两率”标准贯彻落实情况等进行深入总结，对下一阶段重点工作进行了安排部署。

一是贯彻落实国家电监会43号文精神，拓宽渠道，创新形式，

全力做好专项行动宣传工作。二是进一步做好保障性住房电力供应与服务监管，与山东省住房和城乡建设厅联合下发文件进行规范，并在专项行动第三阶段联合开展一次专项督查。三是结合供电示范企业创建，积极引导培育，扩大创建范围，进一步加强居民用电服务质量优质服务示范区建设。四是积极

主动汇报，争取省委省政府支持，努力将专项行动列入各市政府民心工程或为民办的实事之中。五是深入总结前两阶段工作情况，召开专项行动现场会，统一部署重点工作。六是认真组织，扎实开展居民用户满意度调查。七是精心筹划准备，做好全国农电“两率”现场会筹备工作。

山东电力集团公司迅速落实居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议精神

山东省居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议召开后，山东电力集团公司高度重视，立即行动，会后马上召开专题会议研究部署，并制定出台《落实居民用电服务质量监管专项联合行动领导小组会议精神工作方案》，从六个方面深入落实：

一是调整组织体系，建立以总经理为组长，营销部、运检部、农电部、外联部、监察部等部门主要负责人为成员的领导小组，健全

营销部总牵头、各相关部门密切合作、分工配合的协同工作机制。二是加强宣传引领，确定了居民用电保障与服务提升、保民生解民忧十项举措、社区用电服务管家、专项行动示范区及先进集体（个人）四项宣传重点，借助系统内报刊网络和省市县电视报刊媒体做好宣传工作。三是加强居民用电服务质量优质服务示范区和居民用电服务示范社区建设，以点带面全面推进。四是按照优选方案、优先保障、优化

流程、优质服务的“四优”原则，全面畅通保障性住房业扩服务“绿色通道”。五是通过开展城市配网建设改造，推广带电作业和标准化抢修，实施农网改造升级和新农村电气化建设，开展农村“低电压”综合治理等工作，进一步提升城乡两网“两率”指标。六是做好落实专项行动与日常工作的有机结合，通过95598光明服务工程、为民服务创先争优等工作的开展，落实专项行动有关要求，提高供电服务水平。

威海供电公司创新居民供电服务模式 “六位一体”提升服务水平

为切实提高居民供电服务质量，威海供电公司着力打造“便民缴费点，社区服务经理，微博互动，彩虹服务队联系点，点对点可视提醒，一户一表改造”六位一体的社区服务新模式，将供电服务延伸到社区，延伸到居民家中。

方便的社区缴费点，让用户感觉更省心。在大型居民小区的入口或超市附近，设置“社区缴费点”，安装壁挂式自助缴费终端，提供24小时服务，方便社区居民刷卡交费。

专职的社区经理，让用户感觉

更贴心。在所有社区配备社区经理，负责该小区抄表、催费以及用电咨询等服务，解决了小区居民在用电方面的一些实际难题，提供了个性化的服务；社区经理也将小区居民反映的一些意见和建议反馈至公司，及时修正服务措施，满足用户诉求。

互动的服务微博，让用户感觉更舒心。及时开通威海社区供电服务微博，方便用户随时提出信息咨询和服务需求。

定期的社区服务，让用户感觉更有信心。依托“社区缴费点”设立彩虹服务队社区联系点，每月固

定受理居民用电咨询，有针对性地安排上门服务。

及时的点对点提醒，让用户感觉更顺心。与广电网络公司合作，将居民用电户号与电视机顶盒编号一一对应，通过数字电视机顶盒实时发布欠费提醒通知。

标准的户表改造，让用户感觉更称心。制定统一施工标准，从表箱安装位置、表计布线方式、工程使用材料等方面提出明确要求。同时在表箱上张贴“读表说明”和“95598”热线号码，方便用户对应查找自己的电能表，及时进行故障申报。

威海供电公司建立保障性住房及新建住宅小区供配电配套设施建设管理体系

威海供电公司在落实居民用电服务质量监管专项行动过程中，加强保障性住房及新建住宅小区供配电配套设施建设的全过程管理，建立了以“打造惠民工程”为目标、以“高效、规范”理念为核心的供配电配套设施建设管理体系。

在方案编制及设计审查阶段，该公司按照智能配网的建设标准，兼顾住户实际用电需求，充分考虑小区供电可靠性和周边配网的远景规划，选用经济性好、供电可靠的建设方案，为智能配网的建设打下了坚实基础。工程建设过程中，该公司为保证工程质量、控制工期，实行了属地化管理，在各供电部成立供配电配套设施建设管理项目部，对辖区内保障性住房、新建住宅小区及城改改造回迁社区的供配电配套设施建设工程定期进行现场摸底，全面掌握工程进度，对存在质量问题及不能按期完工的项目进行预警并提出整改意见和方案。工程竣工后，及时进行验收，对合格的工程第一时间组织送电。目前，该市所有供配电配套设施建设工程均纳入了威海配套设施建设管控系统，实现了工程的全过程监控和管理，大大缩短了保障性住房及新建住宅小区供配电配套设施的建设时间、提高了工程质量。

淄博供电公司保障居民用户知情权 开展居民用电服务信息质量提升行动

为进一步提升供电服务水平、保障居民用户的知情权，淄博供电公司于2012年初，开展了“居民用电服务信息质量提升行动”。该公司在行动中采取多项措施，贯彻落实《供电监管办法》关于信息公开的要求。一是认真梳理停送电信息管理各环节，修订下发《关于进一步规范电网检修停电公告（通知）工作的通知》，调整和完善计划停电的工作流程。二是设立公司、供电部、供电所“三级”信息管理专责人，确保停送电信息准确、及时、通畅。三是制定实施《服务调度工作考核管理办法》，全面提高用电服务信息的规范性、真实性和信息质量。四是加大计划停电管理，无特殊情况不再批复临时停电。调整公司生产计划平衡会召开时间，缩短计划停电的制定时间，确保提前9-10天下发计划。五是与各主要新闻媒体建立居民用电服务信息绿色通道，保障第一时间刊登停送电服务信息。六是充分利用“彩虹服务队”开展服务“五进”活动，通过社区专栏、展板、图册、电费单据等形式拓宽信息渠道。

宜宾五粮液股份有限公司荣誉出品

電力酒

共享你的时刻

春战时刻、喜庆时刻、聚亲时刻、成功时刻

荣光，需要持续闪亮
快乐，源自心灵宁静
人生如电，似有两极
畅快豪放或细味品尝
无论哪一极
无论奋战、喜庆、荣誉、成功……
都是你自己的时刻
你的时刻，共享有我



電力酒

山东省总代理：山东聊城中电润泽商贸有限公司
销售电话：15615159786 15169155878

服务热线：4008-900-519

昊晟尚品
HAOSHENG SHANGPIN

昊晟尚品国际贸易（北京）有限公司
全国总运营商



電力酒 500ml
電力酒 300ml
電力酒 150ml

泰安供电公司深入贯彻落实专项行动各项要求 着力加强供电服务能力建设

泰安供电公司在落实居民用电服务质量监管专项行动过程中，将组织体系建设和实际工作开展相结合，全力做好电力供应和供电服务，把专项行动打造成能力增强工程、服务提升工程，将专项行动的落实不断推向深入。

一是健全专项行动落实工作组织体系，成立了公司、部室（县公司）、站所三级组织领导机构，在营销、生产、农电、基建、监察等部室和县公司确定专职负责人，形成领导挂帅、部门牵头、责任到岗到人的组织领导体系。泰安供电公司健全专项行动落实工作协调会、推进会、领导小组例会等议事制度，对重点工作和阶段性目标及时协调调度。建立班子成员深入基层督导制度，全面了解一线工作情况，有针对性地进行指导检查、破

解难题、总结经验、发现典型。

二是确立2012年度专项行动落实工作目标，按照山东省居民用电服务质量监管专项行动实施方案对全年工作进行梳理，将专项行动落实工作纳入年度创先争优夺金工程重点工作计划，提出力争获得山东省首批供电示范企业的目标。该公司从有序用电、业扩报装、计量收费、投诉举报等方面制定分项目标，计划进一步提高居民用电电能质量、提升供电企业服务水平，真正做到让广大人民群众用上放心电、省心电和满意电。

三是多措并举，进一步提升服务水平。泰安供电公司树立不停电就是最好的服务理念，倾力完善生产、调度、营销、农电等部门的协同工作机制和系统融合，全力确保居民用电的安全稳定供应。为做好

保障性住房的报装接电工作，该公司建立保障性住房档案，优化保障性住房业扩报装流程，显著提高了业务办理效率。通过在宝龙、安居上城等居民集中区设立电力服务网点，与银行、电信运营商等合作设立缴费点等方式，该公司不断加强“十分钟缴费圈”建设力度，并实现了农村地区缴费“村村设点”，大大方便了居民用户办理缴费业务。

四是进一步加快坚强智能电网建设，提高供电能力和电能质量，结合泰安“数字化城市”建设，力争将智能配网建设列入全市为民办实事工程，不断提升配网智能化水平；同时结合新一轮农网改造工程加大对农村地区电网改造力度，进一步提升农网设备水平和运维规范化程度，为供电可靠率和电压合格率的保障打下坚实基础。



济南供电公司实施“八大工程”， 扎实开展居民用电服务质量服务示范区创建

济南供电公司积极开展居民用电满意工程，以居民用电服务质量服务示范区创建为契机，组织实施“八大工程”，全面提升居民用电服务质量。

一是安全供电卓越提升工程，开展“安全年”活动，强化电网运维管理，全面提高济南电网安全供电水平。二是助力发展电网腾飞工程，全力破解主城区局部供电紧张难题，实施“127+1”工程建设（即新建1个220千伏变电站，扩建2个220千伏变电站，新建7个110千伏变电站，并力争开工建设110千伏共青变），切实提高城区电网供电能力。三是智能配网坚强跨越工程，抓住国网公司把济南列为全国重点城市配电网示范工程试点城市的有利机遇，加快智能配网建设，优化配网结构，加快提升电网智能化水平。四是农网改造升级工程，加快新农村电气化建设步伐，年内新建1个新农村电气化县、5个电气化乡镇、390个电气化村，全面提高农村地区供电可靠率和居民用户受电端电压合格率。五是城乡一体光明服务工程，坚持“你用电、我用心”服务理念，推动城乡供电服务一体化，打造农村“十分钟”交费圈。六是为民服务创先争优工程，深化“彩虹党员服务队”建设，开展电力服务进社区、进企业、进农村、进家庭、进学校活动，为非直供直管小区提供延伸服务。七是节能环保责任奉献工程，强化电动汽车智能充换电服务网络建设，完成西客站充换电站二期、英雄集中充换电站以及6个配送站建设任务。八是城市电网靓丽美化工程，修订完善电网规划，开展典型设计，优化设计结构，把变电站等电力设施建成一道道美丽的风景线，与周边环境融为一体。

枣庄供电公司多措并举保证“桑拿天”居民用电质量

2012年7至8月份期间，枣庄地区持续高温天气，制冷负荷迅猛增加，电网最大负荷屡创新高。为确保电网安全稳定运行和客户供电质量，枣庄公司积极采取各项技术措施和管理措施，开展低电压专项治理工作，有力保障了电力可靠供应。

一是加强组织领导，成立以党政一把手为组长，分管领导为副组长，营销、运维、调控中心、各客户服务分中心负责人为成员的专项督查组，重点对居民客户低电压情况进行重点督办，制定快速、有效的解决办法。

二是加大考核管理，建立通报制度，对通过95598反映的低电压问题建立日报、周报和“说清楚”制度，凡低电压问题24小时内必须答复处理。

三是加强业务培训，开展低电压治理专题培训，使各级岗位人员全面掌握提高居民电压质量提升的有效措施和方法，为提升居民电压合格率提供有力保障。

四是完善部门沟通、反馈、联动机制，实施“三方联动、两级联动”，分区域找出电压调整的最佳手段，通过调整电网母线电压、配电变压器分接头、三相负荷平衡、分割配电台区等有效措施，使低电压问题得到及时有效解决。

五是加强报修力量，加大设备巡视检查力度，密切监控设备运行状态，完善各级电网故障抢修应急预案，增加抢修车辆、抢修人员，确保城乡故障报修45分钟内到达现场。

2013.01 · 31 · 电力

宜宾五粮液股份有限公司荣誉出品

電力酒

共享你的时刻

春战时刻、喜庆时刻、聚亲时刻、成功时刻

荣光，需要持续闪亮
快乐，源自心灵宁静
人生如电，似有两极
畅快豪放或细腻品尝
无论哪一极
无论奋战、喜庆、荣誉、成功……
都是你自己的时刻
你的时刻，共享有我



山东省总代理：山东聊城中电润泽商贸有限公司
 销售电话：15615159786 15169155878
 服务热线：4008-900-519

昊晟尚品
HAOSHENG SHANGPIN

昊晟尚品国际贸易（北京）有限公司
全国总运营商



電力酒 500ml 電力酒 300ml 電力酒 150ml

供电企业动态

山东电力集团公司于2012年3月15日走访省消费者协会，就供电服务工作开展、普通电力消费者权益保障、群众投诉举报受理平台联动等与省消协进行深入交流沟通，并听取省消协领导对进一步提升服务质量提出的意见和建议。在全省农电系统组织开展“两率”互查，深入查找各单位在落实国家电监会农电“两率”标准工作中存在的问题和不足，对下一步整改工作提出了具体要求。

山东电力集团公司召开由主要负责人主持的供电可靠率和电压合格率提升工作专题会议，结合德州、枣庄“两率”提升调研情况，对“两率”提升工作进行了整体部署和具体要求。为进一步推进居民用电满意工程，组织实施建设、服务两大“攻坚战”：通过实施建设攻坚战，加强规划、前期、建设全过程管理，全面完成电网建设提速攻坚、智能配网提升攻坚、农网改造升级攻坚、重点基地精品铸造攻坚、质量提升攻坚，实现电网供电能力明显提升；通过实施服务攻坚战，着力提高“两率”指标、加快城乡服务一体提升、促进业扩报装提质提速、健全用户应急服务体系，集中解决服务热点、难点问题，实现服务指标显著改善、服务水平显著提升。

山东电力集团公司针对台风“达维”造成临沂、日照、淄博、滨州、东营等多地电网受损，全省117万用户受影响的情况，第一时间启动应急预案，按照“就近支援，

快速支援，无灾区支援受灾地区，轻灾区支援重灾区”的原则，累计组织抢修队员3万人次，派出抢修车4137辆、发电车245辆、应急通信车4台、发电机588台、大型抢修机械486台投入抢险救灾。截至8月5日，已有107万用户恢复送电。针对秋收特点，从提升用电服务质量入手，于8月初开始制定秋收供电方案、事故应急预案和抢修方案；利用新一轮农网改造升级工程，对秋收期间可能出现“卡脖子”现象的变压器提前进行增容、轮换；派服务队深入田间地头，对农村供电设备进行专项检修，特别是对秋收秋种涉及的供电线路和用电设施进行重点检查、维护；简化临时用电手续，开辟秋收用电绿色通道；提高95598客户服务热线反应速度，24小时解决秋收用电问题。

泰安供电公司认真部署落实2012年度居民用电服务质量监管专项行动，将专项行动纳入年度创先争优夺金工程重点工作计划。该公司将落实专项行动与创建“山东省供电示范企业”相结合，建立了市县两级行动组织保障体系，健全了定期调度会制度和对标提升制度，制定了年度工作目标和计划，对2012年落实专项行动工作进行了全面部署和安排。积极开展智能配网建设改造，并将其列入当地政府为民办实事工程。在调试完成地区，实现了从故障发生、系统判断、故障区域隔离，到非故障区域恢复送电，全程时间控制在1分钟以内，显著提高供电可靠性。以客户用电

需求为服务时限，全面实施高压业扩“契约式”服务，优化、简化协同工作流程，明确时限及标准，实现用户需求“即时响应”，签约契约服务合同36份，确保契约兑现率高于90%。新泰市供电公司严格计划的刚性管理，加大奖惩考核力度，扎实开展以“十率”保“两率”专项行动，收效明显。（注：“十率”指停电计划执行率、农网改造完成率、线路设备完好率、配电线路跳闸率、线路巡视到位率、设备缺陷消除率、故障抢修超时率、功率因数完成率、漏电保护器三率、用户服务满意率）

东营供电公司加大居民小区“一户一表”改造力度。针对部分新接管的、资产及维护原属开发商负责的居民小区，制定了2012年供电配套设施改造提升计划，预计全年实施32000户计量改造，基本实现“一户一表”覆盖率100%。同时，加大供电设施管维力度，降低故障概率，提高供电可靠率和电压合格率，进一步提高居民小区供电质量。

潍坊供电公司加强计量收费管理。对到户电价过高和违法转供电行为开展重点排查，规范了部分老旧小区和城乡结合部的居民到户电价。严格对因用户欠费引发的停电管理，按照《电力供应与使用条例》等规定进行提前告知和催费，杜绝随意停电行为的发生，并于费用结清后24小时内恢复供电。寿光市供电公司在全市所有村街用电情况开展调查摸底，将存在用电“卡脖子”和“低电压”问题的114个村

庄列入电网改造范畴，争取改造资金4000多万元，开展了农村低压电网改造工程，受到了广大人民群众的热烈的欢迎。诸城市供电公司按照“小容量、密布点、短半径、绝缘化、集抄化、有载化”模式，全面开展新一轮农网改造，目前已完成中低压项目25项、用电村19个，新增及更换变压器43台/7550千伏安，大幅改善农网供电能力及电能质量。针对部分居民用户因眼花看不清购电卡背面操作说明的问题，将操作方法编制成简单易懂的“温馨提示卡”，并根据电表箱的不同规格，精心制成各种版本粘贴在表箱上，方便用户阅读。

青岛胶州市供电公司开辟保障性住房业扩专用通道，确保保障房建设项目及时送电。该公司积极同保障性住房管理单位进行沟通，建立健全了本地区保障性住房档案，设置专岗负责无障碍办理接电业务，保证保障房项目及时送电。同时，在电网改造和建设中，该公司兼顾保障性住房建设规划，适度超前规划电网，为保障性住房接电提供了方便。多措并举做好居民阶梯电价落实工作：一是做好与媒体单位沟通，加强优质服务舆情监控和汇报；二是做好营业基础管理，确保抄核收准确无误；三是做好业扩变更、后续政策完善，确保政策执行到位；四做好智能电表推广，继续开展一户一表改造。利用暑期积极开展电影下乡及安全用电宣传活动，在全市17个乡镇和130个自然村累计播放电影130场，通过插播电力宣传片、发放宣传材料等方式增加了农民群众对供电质量指标和安全用电知识的了解。

烟台供电公司组建标准化抢修服务体系，集成地理信息、客户信息和运行信息，建成配电一体化生产指挥平台，实现了配网实时监测、智能预警和故障快速定位、主动抢修，全力打造“三十分钟报修圈”。福山区供电公司加强投诉平台建设，保障群众投诉举报渠道畅通。该公司采取健全群众投诉举报处理制度，设立6306035投诉举报电话，开展主动走访用户活动等措施，进一步加强投诉平台建设，畅通了群众投诉举报渠道。海阳市供电公司开展“维护你我权益，保障用电安全”主题活动，联合工商部门对辖区三十余家电力器材经营商户进行检查，查封假冒伪劣产品，维护电力消费者合法权益。

聊城供电公司组织共产党员服务队深入居民社区，通过开展展板科普、发放资料、专家解答、有奖知识问答等活动，使广大居民用户对阶梯电价政策有了全面正确的理解，打消了部分用户“变相涨价”的疑虑。临清市供电公司开展“运河彩虹、服务临清”系列活动，对弱势群体用户进行帮扶式服务。该公司以供电所为单位，对辖区内“五保户”、伤残人士、孤寡老人、军烈属用户登记造册，按月轮流登门，开展线路检修、隐患排查、简单电器维修、安全用电知识普及等服务。同时设立专项资金，免除上述服务的人工、材料费用，受到当地群众的一致好评。高唐县供电公司实施业扩报装“三零”服务（服务方式“零距离”、工作效能“零时限”、业务审批“零程序”），提升了报装业务办理效能，切实保障了用户权益。实施“三零”服务，以客户经理牵头组建业扩服务队，通过对用户需求类别的深入了解，划分用户差异性，促进业务增长，体现服务针对性，实现服务方式“零距离”、工作效能“零时限”、业务审批“零程序”。东阿县供电公司加大对配电线路及设备的治理力度，通过开展超负荷或满负荷配

宜宾五粮液股份有限公司荣誉出品

電力酒

共享你的时刻

春战时刻、喜庆时刻、繁荣时刻、成功时刻

荣光，需要持续闪亮
快乐，源自心灵宁静
人生如电，似有两极
畅快豪放或细味品尝
无论哪一极
无论奋战、喜庆、荣誉、成功……
都是你自己的时刻
你的时刻，共享有我

山东省总代理：山东聊城中电润泽商贸有限公司
销售电话：15615159786 15169155878
招商热线：4008-900-519

昊晟尚品
HAOSHENG SHANGPIN
昊晟尚品国际贸易（北京）有限公司
全国总运营商

電力酒 500ml
電力酒 300ml
電力酒 150ml

变监测、剩余电流动作保护器检查“回头看”等工作，提高了设备健康程度，实现提升居民用户供电质量的目标。

德州供电公司加强电压质量管理，投入资金45万元，实现了160台电压监测仪的联网运行，在全省率先建成电压监测一体化平台。平原县供电公司对农业排灌用电设备进行“体检”，提前做好农业排灌安全供电准备。该公司组织30余辆流动服务车，对农业排灌线路和配变、配电柜等进行检修维护，及时消除设备缺陷。同时积极做好抗旱保电重点物资的筹备工作，备足备齐工器具及抢修物资。该公司还利用村广播、宣传单、条幅等加大宣传力度，帮助用户掌握农排临时用电办理流程和安全用电常识，降低了春灌期间安全事故发生概率。齐河县供电公司在春检中大力实施“零点检修”工程，最大限度减少设备检修停电对客户造成的影响，保障供电可靠率。实施“筑基础，抓弱项、促提升”活动，加大电网建设、改造力度，实现乡镇负荷中心均拥有1座35千伏变电站和10千伏配网的“手拉手”供电，有效提高农村地区电网供电能力。夏津县电业总公司建立“停电看板”管理制度，将停电信息及停电计划每日实时导入看板，各部门有权就停电路径、停电时间等提出禁停或合并意见，实现停电计划科学整合、停电时间大幅压缩，显著提升供电可靠率。陵县供电公司强化防汛工作力度，严格24小时防汛值班，成立16支抢修分队，配备必要的抢修设备和备品备件，有针对性地开展防汛演习，提高防汛和抗洪抢险能力。

济宁供电公司开展“弘扬雷

锋精神，爱心光明服务”志愿服务活动，组织300余名志愿者走进15个居民社区、21户贫困家庭、6家敬老院和25所学校，现场发放宣传品，解答群众用电咨询，处理群众用电需求。公司联合电视台民生栏目《依然热线》，深入居民社区开展便民服务直播活动，现场解答业务咨询110人次，办理新装增容业务7件，应邀到部分居民家中排除用电故障。兖州供电部对漕河镇贫水地区配电网进行改造，新增变压器26台、线路8000米，使漕河镇两万亩农田实现了“电灌”全覆盖。嘉祥县供电公司扎实开展负荷侧管理工作，2011年以来共装设高压终端4095台，完成专用变跳闸线圈接入回路238户，可控负荷达到68775kW，为有序用电组织实施打下坚实基础。曲阜市供电公司组织多支彩虹共产党员服务队深入田间地头，帮助农民群众检修供电线路，接装临时用电，讲解用电知识。“三夏”期间共检修高低压线路700多公里，处理各类故障30余处，保障了农民群众用电需求。

淄博供电公司制定居民用电服务质量监管专项行动落实情况专项检查计划，督导基层单位工作开展进度，确保专项行动实效，进一步推进专项行动深入落实。高青县供电公司加大配网建设力度，完成县城配电自动化建设和49个小区的居民用户接收改造任务，全面提升配网和居民用户的供电可靠性水平。组建“善小义务服务队”，深入居民社区进行用电宣传、咨询解答、意见受理及无偿入户服务等，受到居民用户一致好评。

莱芜供电公司出台重点项目业扩“彩虹快车道”服务办法，在办理保障性住房等重点项目的报装业

务过程中，以用户期望的送电时间为基准，“倒排”业扩各环节的工作时间节点，编制形象进度表全程跟踪，提高了业务办理效率。大力开展“零点检修”，将检修工作尽量安排在午夜及凌晨时分，避开了日间用电高峰期，使停电对居民生活的影响降到最低限度。大力开展POS机“上山下乡”工程，在大型居民社区和偏远农村装设571台无线电费代办终端（POS机），大大方便了居民用户缴费。开展了“配电设施专项治理年”活动，从电网规划设计、设备选型、施工管理、用户安全管理和电网运行维护等多方面入手，努力提升配网标准化水平，确保配网安全稳定可靠运行。

威海供电公司设立3.15主题宣传站，向群众发放居民用电保障相关指标、假冒伪劣电力材料辨识常识等宣传材料，同时吸取了部分用电客户对供电服务工作提出的意见和建议。将“一户一表”改造列入当地政府服务民生“十大惠民工程”，并在施工过程中为部分居民区更换、扩建供电配套设施，居民用户供电质量稳步提升。积极应对台风“布拉万”过境，公司主要领导及安监、运检、调度、党群、信通和办公室等部门负责人全程在应急指挥中心值班，直供区及文登、荣成、乳山公司共投入抢修队伍32支，抢修人员526人，车辆85台，在保证安全的前提下连夜组织抢修，用最短时间恢复了绝大部分用户的电力供应。

日照供电公司加大电网建设力度，实施基建里程碑计划，实行领导包靠重点项目和周例会制度，2011年以来完成电网建设与改造投资1.7亿元，建成投产输变电工程4项，新增35千伏及以上变电容量53

万千伏安，输电线路81.5公里，建成投产10千伏线路53.1公里，新增公用配变容量3575千伏安，为居民用电服务质量的提升奠定了基础。莒县供电公司针对莒县杨家寨村排灌用电困难的情况，投入专项资金，建设了全套排灌线路和配变设施，为农民群众春灌提供坚强的电力保障。加大新农村电气化建设力度，全县已建成11个电气化镇、393个电气化村，解决了大部分村镇配电线路“卡脖子”、“低电压”等影响人民群众生产生活的问题。

菏泽供电公司对保障性住房项目的用电报装实行跟踪服务，专人全程跟踪，及时处理业扩过程中的问题，同时开辟了“保障性住房业扩报装绿色通道”，保证了保障性安居工程及时得到接电。规范居民用电催费管理，利用短信、电话等方式进行电费提醒，严格履行居民停限电催费程序，履行通知义务。该公司还规定，在重要节假日期间，不对居民客户采取停限电催费。鄄城县供电公司组织各基层供电所在乡镇集市设立服务咨询台，就假冒伪劣电力材料辨别方法、春灌安全用电知识等向群众答疑解惑。

枣庄供电公司探索城乡供电服

务一体化，积极开展“四化三圈保两率”工作，供电质量提升明显。

（注：“四化”指输配营一体化、抄核收一体化、抢检运一体化、勘查验一体化；“三圈”指10分钟缴费圈、45分钟抢修圈、72小时居民用电报装圈）加大抢修管理工作力度，建设7个抢修指挥中心和31个抢修点，统一抢修调度、抢修队伍和装备配置，在农村地区全面实现故障报修45分钟达到现场，5小时恢复供电的标准，让广大农村居民享受到与城市居民同样的报修服务。

积极开展低压集抄改造工作，2011年以来累计完成集抄改造129.24万户，覆盖率达到100%，改造户数和集抄覆盖率实现全省“双第一”。

临沂供电公司大力实施“2个1000台”工程，计划年内在直供和趸售区各新增1000台配变布点，竣工后可明显改善电网薄弱地区低压用户的供电质量。开展保障性住房项目“双保”行动，加快业扩报装速度，缩短接电时间，确保保障性住房及时用电。与政府部门建立了定期联系沟通机制，及时了解和掌握全市保障性安居工程建设计划，提前介入、超前服务，及时满足用电需求。2011年以来，临沂市保障性安居工程计划建设11607套/90.7

万 m^2 ，目前已开工3938套/27.99万。投运“行风指数监测预警辅助决策系统”，通过提取行风评议、投诉举报处理、明察暗访、日常管理、荣誉与创新等五方面的综合数据，实行“黄、橙、红”三级预警，坚持

重大投诉举报直接落实制和“三级通报”制，实行早例会通报和“说清楚”制度，做到了受理投诉后，1个工作日内联系客户，7个工作日内答复处理意见。临沭县供电公司坚持“先算后停、总量控制、定额管理”原则，实施停电计划年控制、月调度制度，统筹安排全年生产、基建和检修任务，避免重复停电和非计划停电，积极推广带电作业，供电可靠率显著提高。针对境内谐波源用户较多的特点，扎实开展用户谐波治理，7月份对帝王集团110千伏阳光变电站等部分大用户开展了谐波测试和消谐指导服务，显著提升了供电质量。

济南历城区供电公司积极开展居民用电满意工程，组织实施“百+十”工程，通过“百台变压器送农村”活动解决农村电压低、容量不足等问题，通过打造“十分钟缴费服务圈”进一步方便用户缴费，提高供电服务水平。成立“三夏”保电领导小组，开展送安全、送服务、送技术下乡，组织粮食加工企业和村电工培训150人次，发放科学用电宣传材料3000余份，组织共产党员服务队深入村街、车间排查多处隐患，有效保障了夏粮收储加工用电需求。长清区供电公司从6月开始，投资2872万元对部分村街进行了大规模集中改造，新增配电变压器46台，智能电表12640只，解决了这部分地区农网设备老化和电压不稳等问题。济阳县供电公司彩虹共产党员服务队积极创新服务内容和形式，先后开展了优质服务零距离、便民服务提效能、面对面便民服务、用户资产上门服务等系列服务，着力解决群众最关心的突出问题，显著提升供电服务水平和用户满意度。



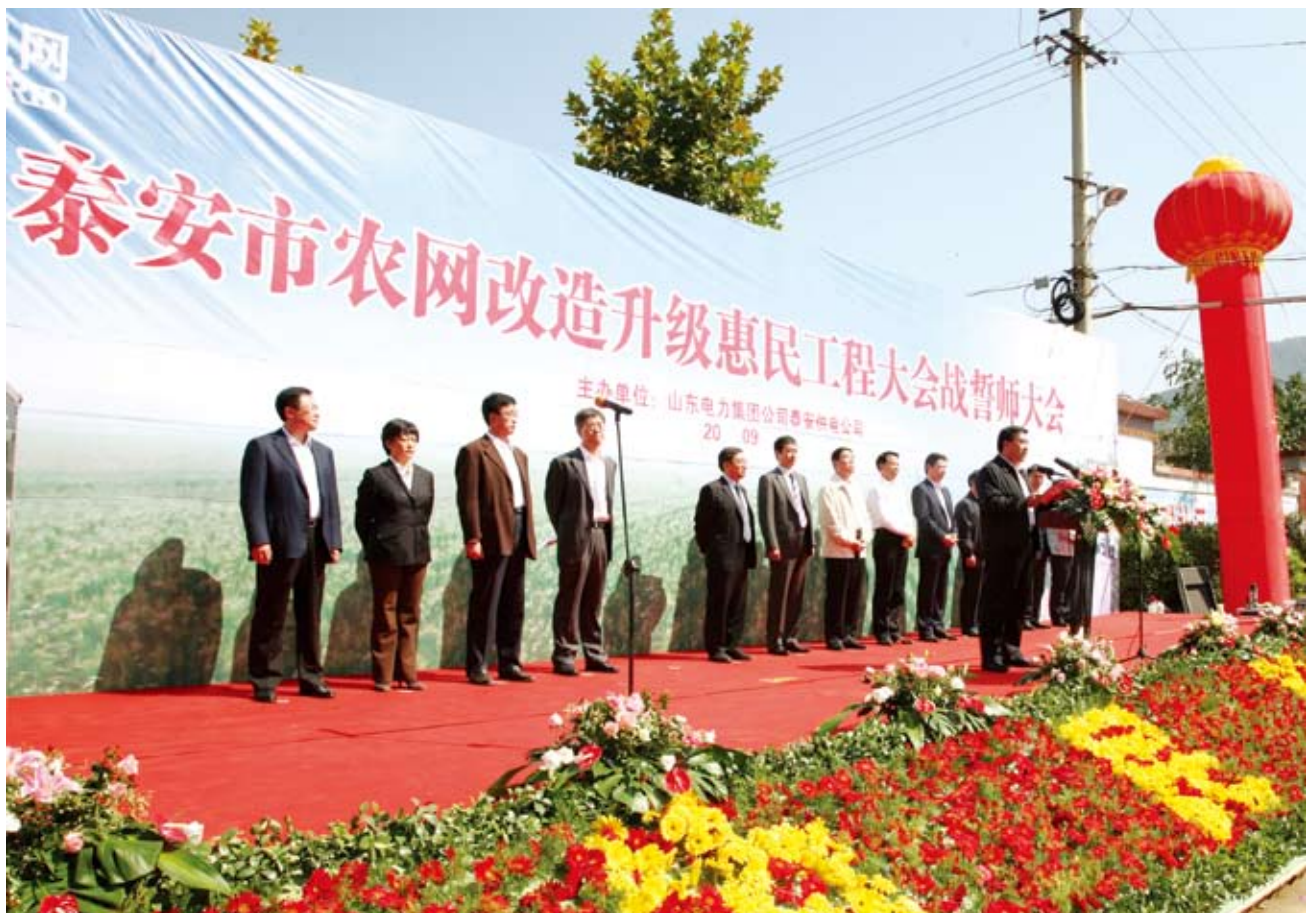
经 验 交 流



- ◎ 泰安供电公司
- ◎ 枣庄供电公司
- ◎ 济南供电公司
- ◎ 潍坊供电公司
- ◎ 高密市供电公司
- ◎ 胶州市供电公司
- ◎ 高青县供电公司
- ◎ 诸城市供电公司
- ◎ 宁阳县供电公司
- ◎ 夏津县供电公司



泰安供电公司



山东泰安公司在肥城市隆重举行泰安市农网改造升级惠民工程大会战誓师大会

泰安供电公司始建于1973年，担负着泰安6个县、市、区560万人口、181万户客户及7762平方公里区域的安全供电任务，现有员工987人，下辖11个职能部室、7个业务支撑和实施机构、1个集体企业，以及肥城、新泰、东平、宁阳4个县供电企业，县公司总人数3326人。

泰安电网以220千伏为主网架，网内有500千伏变电站1座，公司所属35千伏及以上变电站62座，变电总容量738.38万千伏安，35千伏及以上输电线路总长度1758公里。

近年来，公司在山东电力集团公司和泰安市委、市政府的正确领导下，自觉服务于地方经济社会发展大局，大力弘扬“努力超越、追求卓越”的企业精神，坚持全面创先争优，不断加快电网建设和体制机制改革，各项工作不断提升。2012年，公司完成售电量135.2亿千瓦时，实现连续安全生产5221天。公司先后被授予全国“五一”劳动奖状、全国纪检监察系统先进集体、中纪委党风廉政建设优秀联系点、国家电网公司文明单位、山东省先进基层党委、省供电示范企业、省消费者满意单位、山东电力集团公司先进单位和先进基层党委等荣誉称号，连续七年保持泰安市政风行风评议（公共服务类）第一名，荣获山东省首届供电示范企业称号。



电力彩虹映泰山

泰安市创建供电示范企业特色亮点

一、开展“专家型”、“流动型”等彩虹共产党员服务队特色服务

自2011年11月山东电监办召开居民用电服务质量监管专项行动动员会以来，泰安供电公司卓越执行，将为民服务创先争优，“大力实施居民用电满意工程”作为彩虹共产党员服务队的重要职责和服务目标，以彩虹共产党员服务队为载体，着力建设服务广大客户的阵地、联系人民群众的桥梁、展示党员风采的窗口、实践创先争优的舞台，让客户切身感受到供电企业“为民服务创先争优”的新成效。

开展“专家型”服务，针对高危和重要客户对供电可靠性要求越来越高的实际，从行业和社会发展出发，在巩固“民生”用电服务的同时，充分发挥自身技术优势，不断丰富服务内涵，积极拓展“生产性”服务；开展“流动型”服务，向社区居民提供亲情式、零距离、生活性的用电服务。通过流动服务进社区、打造十分钟缴费圈、闪电抢修服务、雷锋行公益服务、常态化供电服务评价、咨询宣传等居民客户家门口的供电服务新举措。

公司建立了“专家型”彩虹共产党员服务队，设立了技术组（下设一次组、二次组、线路组、综合组）和专家顾问组，建立了大营销和大生产的协同联动机制。下发了《关于加强国家电网彩虹共产党员服务队建设的方案》，制定了《“生产性”服务工作实施方案》。建立12345.12398.95598服务热线联动机制，实行24小时全天候轮班待命，做到有求必应、行动迅速。客户的紧急服务需求在10分钟内回复、45分钟内赶到现场，解决用户一般服务不超过24小时。对所有重要及高危客户进行甄别分类，按照矿山、化工、冶金及其它类，确定实施重点客户、分别制定服务方案，研究解决和协调处理客户疑难问题。在具备条件的大客户生产区域建立“生产性”服务联络办公室，实行“服务小组坐班制”、“客户经理负责制”、“客户档案专人负责制”，通过定期走访、技术支持、设备诊断治理、节能服务、电工培训等一系列服务手段，科学运用综合检修、状态检修、带电作业、零点作业、交叉施工等多种措施，千方百计

减少各企业停电检修时间，为客户最大限度地争取生产用电。

“流动型”彩虹共产党员服务队依托于无线上网和营销技术支持系统，车上配备了电子屏幕和宣传手册，以生动直观的方式向客户宣传安全用电，绿色能源等用电知识，配备了笔记本电脑、打印机、保险柜、验钞机等设备和技术，可以实现直供营业区内任何地点用户的业扩报装、故障报修、咨询查询、清单打印等。深入全市60多个居民小区和20余条街道的商业聚集区提供用电现场到位服务，排定服务例日，通过电视、报纸等媒体向社会公示我们的收费方式及时间，每月定期到服务区向广大居民收取电费、出售电费充值卡、现场受理业务扩充手续和应急低压服务

“专家型”彩虹共产党员服务队运行以来受理咨询2900多次，上门服务1000余人次，定点帮扶困难企业6万户，开展社会公益服务447次，志愿服务529次，通过定期回访用户，主动接受监督，客户满意率达到100%。安全性评价提升活动，实现了客户管理的“五清楚”和“七

到位”。创新拓展重要电力客户个性化服务,实现“三位一体”安全用电体系建设目标。推动政府出台《泰安市重要电力用户供用电安全管理办法》,实现借助政府力量加强客户安全指导,帮扶高危及重要客户实现无隐患、百分百安全生产,累计减少客户损失3000余万元。彩虹共产党员服务队建立了为民服务创先争优的常态化服务、规范化管理。形成了技术服务、节能服务、安全服务、用电宣传四大服务内容,丰富了咨询服务、上门服务、巡视服务三大服务形式。在服务过程中,国网公司十佳服务明星、国网公司高级技能人才、泰安市金蓝领技师等专家型队员,以高度的政治觉悟,精湛的专业技术,良好的职业道德,深刻诠释了为民服务这一宗旨;“流动型”彩虹共产党员服务队依托流动营业车为载体,将日常工作与特色服务融入结合,常态化开展了客户咨询查询、电费收取、业扩报装、抢修服务和特殊群体服务等一系列特色服务活动,追求“零距离服务”目标,营造“雷锋式”的服务氛围,最大程度地满足客户的用电服务需求。自服务队成立以来,深入全市60多个居民小区和20余条街道、深入田间地头、深入厂矿学校,已提供业扩报装、电费收取咨询查询等17000余次,开展了针对空巢老人、残障人士等弱势群体的“身边有我”特别服

务,以实际行动诠释了“你用电,我用心”,以扎实工作提升了居民用电服务的满意率和幸福指数,为创建供电示范企业贡献力量。“流动彩虹共产党员服务队”被群众亲切地称为“电力110”,成为泰安一道亮丽的城市风景线。

二、服务社会民生实现业扩提速提质

2012年,泰安市委、市政府紧紧围绕“推进富民强市,建设幸福泰安”发展目标,高度重视重点项目建设。山东电监办、山东电力集团公司对服务地方经济发展、服务重点项目、保障性住房建设提出一系列新的要求。泰安供电公司积极履行供电企业社会责任,充分认识重点项目建设事关全市经济快速、协调发展战略部署,推进保障性安居工程建设,对进一步改善民生,实现安居惠民,促进经济平稳较快增长意义重大。

泰安供电公司积极响应山东电监办号召,按照山东电力集团公司统一部署,高度重视、全员发动,全面推进,以全力服务地方经济发展为目标,以业扩报装提速提质为载体,扎扎实实保障居民客户的用电需求、缩短业扩报装服务时限,切实提升为民服务水平。努力打造山东电力和泰安市“窗口”单位,有力地促进了公司企业管理水平和供电服务水平稳步提



加快农网改造升级,助力发展农村经济

升。

(一)开展“服务重点项目建设,争做富民强市先锋”彩虹供电服务专项行动。服务地方经济发展,对应市级9个重点项目建设指挥部、市级领导包保的54个项目,明确公司领导及各部门“包保”责任分工,所有“包保”项目实行“首问负责制”,推行“保姆式”、“主动式”等全过程跟踪服务。按照“简化程序,提前介入,并行实施”的原则缩短内部流转时间,大力提高报装效率。完成泰安文化大厦、东平瑞星集团公司16个重点建设项目送电,工程送电比同期平均缩短7个工作日,实现了重点建设项目供电保障率100%,供电服务承诺兑现率100%,客户满意率100%。

(二)全省首家投运客户电力业扩服务中心。积极贯彻落实山东电监办、集团公司业扩报装管理规定,创新客户电力业扩报装管理及服务模式,切实规范业扩行为,加强内部协同,实现业扩服务提速提质。硬件环境方面,于2012年建成投运客户电力业扩服务中心,实现咨询公示、自助服务、信息发布、业务办理与洽谈、协同预警5大服务功能。软件管理方面,实施“三项机制”保障措施,即建立快速响应机制、服务管控机制、客户评价及后评估机制。实现跨部门、跨专业业扩服务工作的协同联动



用电缴费改银行,城乡居民喜洋洋

和快速响应，业扩服务各节点服务效率、服务质量实时在线监控，确保业扩管理的可控在控。信息化方面，自主开发应用业扩服务管理平台、客户电力业务自助受理终端系统，实现集用电咨询、业务办理、服务监督、过程管控、分析评价于一体的业扩报装全过程网上办理，信息化、可视化、可量化在线管理，公司业扩服务水平大幅提升。

(三) 实施保障性住房“双保”（保质量、保进度）行动。主动与市保障性住房建设指挥部、项目承建单位对接沟通，畅通保障性住房业扩报装“绿色通道”。创新实施“三四五”工作法，即“三个一”：一个项目、一套方案措施、电力供电一次性交钥匙工程；“四专人”：用电报装专人受理、客户服务专人负责、工程进度专人调度、现场施工专人盯靠；“五优先”：优先接受客户需求、优先制订工作计划、优先使用公司资源、优先办理相关手续、优先组织验收并装表送电。已完成临时、正式用电项目10项，实现保障性住房供电设施建设的高质量、快节奏推进，受到了地方政府和社会各界的广泛好评。

公司坚持“急客户之所急，想客户之所想”服务精神，以“快速响应、提质增效、做精做优”为服务准则，不断为广大电力客户提供“优

质、方便、高效、便捷”的服务，使的公司供电能力、服务质量不断提升，不但进一步树立了“窗口”单位的良好形象，也使公司在全市经济社会发展中，做到了支撑发展、率先发展和引领发展。下一步公司将认真总结经验，改进不足，努力形成长效机制，全面巩固和放大工作成效，更好地履行供电企业社会责任，全面展现“山东省供电示范企业”的良好形象，用更加优异的成绩推动地方经济的不断发展。

三、提升供电“两率”，建设幸福泰安

供电“两率”（供电可靠率和电压合格率）是居民用电服务质量的重要内容，是电网安全运行和优质服务水平的重要体现。公司党委高度重视供电“两率”提升工作，在2012年年初工作会议上进行了重点工作布置，在公司深入推进“四大攻坚战”中明确提出了供电“两率”专项提升的工作要求。

泰安市供电公司成立供电“两率”提升工作组织机构，利用一年半的时间组织开展供电“两率”提升专项行动，以专项行动为总抓手，依托智能配网建设和农网改造升级工程实施，加大配网建设改造力度，优化配网网架结构，提高配网供电能力和供电质量。加强供电“两率”全过程专

业化、一体化管理，健全管理体系，统一管理标准，规范技术措施，加强信息支撑，做到组织措施、管理措施和技术措施三管齐下，全面提升城乡电网供电可靠率和供电电压合格率。

(一) 三个先行，快速启动

1. 认识先行，发动到位

公司通过会议宣贯、媒体报道、营业窗口宣传等多种方式，大力营造供电“两率”提升的浓厚氛围，全员认知程度显著提升。

2. 机构先行，组织到位

公司成立供电“两率”提升领导小组和工作小组，组建“两率”提升办公室并集中办公，建立了运检部牵头负责、相关部门协同配合的工作机制。

3. 制度先行，执行到位

以行政文下发《2012年“两率”提升工作实施方案》等4项文件，建立周例会、月总结、简报等工作制度，确保“两率”提升工作持续、高效推进。

(二) 三个争取，赢得支持

1. 争取政府全方位支持

积极与市、乡（镇、办事处）、村级政府沟通，取得了全方位支持。及时协调解决城区园林、市政开挖、配电设施用地等相关事宜，打造了泰安“无障碍施工”模式。

2. 争取与服务民生相融共进

全面兼顾优质服务工作。提前对停电计划进行年度编制、月度平衡，合理调整配网运行方式，优化施工方案，采取零点作业、带电作业和不停电作业等措施最大限度的减少停电时间。

3. 争取最佳舆论环境

利用网络、电视、报纸等媒体提前公告停电时间、停电区域，深入居民社区、厂矿广泛宣传，赢得了广大客户的理解和支持。公司连续六年蝉联政风行风评议公共服务类第一名。



（三）三个强化，快速推进

1. 强化安全管理

加强全过程监督，层层落实责任。深化施工安全隐患排查治理，实施现场施工安全看板管理，履行管理人员到岗到位职责，组织不定期飞检及抽检，确保了工程施工万无一失。

2. 强化质量监督

建立健全质量管理和监督制约机制，实行质量追溯，全面加强设备材料、施工工艺、工程验收等关键环节的质量管控，实现了“零缺陷”投运。

3. 强化物资管理

提前根据“两率”提升改造方案编制物料清单，及时准确上报物料，逐线、逐台区核实物资到位情况，安排专人负责催货，确保物料及时到货。

（四）落实十项措施，提升“两率”

1. 严格停电计划的刚性管理。

以年、季度、月为周期，统筹考虑市政、生产、基建、业扩等需求，合理安排停电计划，实现“一停多用”，减少停电次数。

2. 全面开展输变配电设备状态检修。应用带电检测、在线监测等先进技术，综合评估设备状况，科学制定检修策略，确保设备安全运行。

3. 积极开展带电作业。提高带电作业技术、装备水平，全面开展第一类、第二类带电作业项目，拓宽开展第三类、第四类带电作业项目，全面提升配网带电作业水平。

4. 建设坚强智能电网。全面加快推进智能配网建设和农网改造升级进度，初步建成智能、高效、灵活、合理的坚强配网网架，成为全省城市坚强配网的示范亮点。

5. 有效控制线路跳闸。加强对线路的特巡、夜巡和红外测温，在重点线路、重点地段安装在线监测设备14套，扎实开展线下树障清理行动，清



理线下树障10.4万棵，未发生因树障造成的线路跳闸。

6. 加强设备巡视。严格按照设备巡视周期和巡视要求开展巡视工作，使用设备标准巡视卡和巡视记录，确保巡视到位率100%。

7. 优化AVC无功电压调整策略。完善电网调压手段，新建变电站全部采用有载调压变压器，按计划淘汰无载调压变压器；提高公司无功补偿力度，对3座220kV变电站安装MCR(磁控电抗器)无功连续调节装置；所有变电站实现AVC无功电压自动调整，实现网站线三级联动。

8. 加强公用配变运行管理。公司坚持“小容量、密布点、短半径”原则，优化配变布点，缩小供电半径；采取白天进行电压监测和分析，夜间“零点作业”的方式动态调整配变分接头，确保居民电压合格率。

9. 积极推广新技术、新设备。对100千伏安以上的配变全部加装分组自动投切无功补偿装置；农村地区低压台区安装无功优化装置和电压提升装置；推广应用三相不平衡自动调节装置。

10. 做到抢修零超时。严格按照供电服务行为规范进行抢修服务，充分发挥共产党员服务队的作用，确保每一个抢修工作在服务承诺时限内完成。

以上工作取得了明显的成效。

网架结构得到优化，优化配变布点，缩小供电半径。城市核心区平均10千伏供电半径由2.1km减少到1.6km，农村供电半径由15.6km减少到5.1km；合理加装联络开关，城市核心区10千伏线路联络率由84%提高到100%；线路适度分段，供电方式更加灵活，10千伏线路平均分段数由3.1段/条提高到4.3段/条。

配网装备水平得到提升，采取更换老旧设备、应用智能设备、城区线路实施电缆化和绝缘改造等手段，配电自动化实施区域电缆化率由68%提高到79%，城区绝缘化率由95%提高到100%；由用户原因造成的故障掉闸率由60%降低至10%。

建立了科学高效的管理模式。通过配网建设，建立智能配网生产指挥中心，实施了对配网设备的全天候监视、对抢修的全过程控制，对生产的全方位指挥；通过在线监测手段和开展配网状态检修，实现了从被动式抢修到主动式检修的转变。

生产技术指标提升。供电可靠率达到99.963%，综合电压合格率达到99.966%，非故障区段恢复时间由2小时缩短至1分钟以内。

“两率”提升工作开展以来，城乡配电线路和配电台区健康状况大大提升，事故抢修次数和客户投诉率大幅下降，客户满意度大幅度提升。

枣庄供电公司



总经理
李建鹏



党委书记、副总经理
张爱祥



党委委员、副总经理
王新鲁



党委委员、副总经理
郭光华



党委委员、副总经理
田健



党委委员、工会主席
宋士锋



党委委员、纪委书记
梁作宴



总工程师
鉴庆之



正处级调研员
任爱先

枣庄供电公司是山东电力集团公司全部直供直管市级供电企业，担负着全市5区1市及高新技术开发区的供电任务，现有员工1337人，下设11个职能部门，6个业务支撑和实施机构，6个客户服务中心。经过多年快速发展，至2012年底，枣庄电网拥有35千伏及以上变电站101座，变电容量805.9万千伏安、输电线路2521.1公里；10千伏及以下配网线路17007公里，用电营业户数130万。2012年售电量完成104.67亿千瓦时。公司先后荣获“全国五一劳动奖状”、“全国文明单位”、“全国模范劳动关系和谐企业”、“全国用户满意企业”、“全国居民用电服务质量监管专项行动先进单位”、“国家电网公司先进集体”、“国家电网公司文明单位”、“山东省供电示范企业”、“山东省为民服务创先争优示范窗口单位”等称号。2009年、2010年、2012年获得全市民主评议政风行风公用服务类、综合排名“双第一”，2011年、2013年被确定为行风免评单位。

枣庄供电公司 供电“两率”提升工作特色



“两率”是衡量供电服务质量的核心指标，是服务民生的重要保障。2011年年底以来，枣庄供电公司认真贯彻落实国家电监会、山东电监办居民用电服务质量监管专项行动工作部署，在山东电力集团公司的统一领导下，大力实施“居民用电满意工程”，全力提升供电“两率”，实现了“三个覆盖到农村”和“五个百分之百”的工作目标。

一、抓组织，形成强大推进合力

成立以总经理为组长的领导小组，以分管副总经理为组长的生产、营销、调度三个专业组，每月召开专题会议，分析问题、落实措施、改进提升。对梳理发现影响“两率”提升的17类问题，明确分工，细化措施，形成了贯穿全年、覆盖全局的责任体系。充分利用客户侧供电质量监控系统、用电信息采集系统和调度自动化系统，系统之间相互开放，信息共享，对台区、居民及电网各级电压指标进行实时监测、系统分析。

二、抓基础，集中消除薄弱环节

加快推进“村村强网”和配网提升工程，改



彩虹化甘雨，爱心井喷涌。百年不遇的大旱，是服务队员在一线抗旱保电，无私奉献。

造标准化用电村417个，增加变压器布点413个，更换低压导线1243公里，消除低电压台区358个。加快智能配网建设，累计投资4.9亿元，新增46条手拉手线路，完成140条线路智能化改造。建成投运配电自动化系统，提高了配网故障快速查找、快速隔离和快速复电能力，有效提高了供电可靠性。大力开展配网带电作业，年内带电接火率同比提高80%。积极推动地方政府加强电力设施保护，有效降低了外力破坏事故的发生。加强重要客户、高危企业供电安全管理，有效降低客户故障对电网安全的影响。

三、抓机制，实施三方联动、两级联调

创新开展三方联动、两级联调的“两率”系统性治理工作。一是营销、调度、生产三方联动。营销部负责客户侧电压的监控和调整；调控中心负责主网电压的监测及调

整；运检部负责电网设备的计划停电、检修运维工作。三方协同会商，剖析电压越限具体原因，寻找解决问题的最佳方案，分工负责落实解决措施。二是主网、配网两级联调。生产、调度系统根据季节特点、负荷规律和客户侧电压合格率情况，超前调整变电站母线电压最佳控制范围，保证变电站母线电压的最优值。营销系统设立专人统计客户侧电压不合格台区，科学调整配电变压器出口电压。通过联合作战、联调联测，保证电网各级电压值最优。三是分区分压分类治理。将枣庄电网按照220千伏变电站个数划分为12个供电区域，每个供电区域涵盖了从220千伏到其覆盖的110千伏、35千伏直至10千伏和台区。树立“以客户为导向”的工作理念，当居民电压不合格时，把一个供电区域作为一个整体看待，对区域内的电压水平进行综合系统分析，确定调整哪级电压，保证居民

电压合格，形成了从主网到配网、从220千伏到220伏的树状调压结构，以最小的调整工作，实现最大的调整效果。

四、抓考核，激发提升内动力

借助客户服务中心、供电所两级对标平台，将“两率”指标纳入对标体系，实行日跟踪、周通报、月评价，并将对标结果纳入月度绩效考核，营造了比学赶超的工作氛围。对线路故障跳闸、停电超时限等问题，每日早调会通报，责任单位“说清楚”，主管部门提出考核意见，分管领导点评，促进设备治理和安全运行水平显著提升。2012年春节期间首次创出主网、配网和台区零跳闸纪录，1—8月份电网跳闸同比降低27%。

通过四项措施的有效实施，公司“两率”快速提升，实现了“三个覆盖到农村”和“五个百分之



电靓“非博”会



安全用电进课堂



服务“五进”活动



“三心”服务队

百”，为服务地方经济社会发展，改善民生做出了积极贡献，受到了各级党委政府和社会各界的广泛好评。

一是“四化三圈两提升一示范”的城乡供电服务一体化模式基本建成。“四化”即输配营一体化、抢检运一体化、抄核收一体化和勘查验一体化；“三圈”即建成“10分钟缴费圈”、“45分钟抢修圈”和“72小时居民用电报装圈”；“两提升”即提升供电可靠率和居民电压合格率；“一示范”即建设居民用电优质服务示范区。通过“四化三圈两提升一示范”城乡供电服务一体化建设实践，实现了“三个覆盖到农村”，即配电自

动化覆盖到农村、居民电压监测覆盖到农村、城市用电服务标准覆盖到农村，城乡供电服务差距基本消除，居民用电水平显著提升。

二是主要指标达到全国领先水平。加大管理、装备、技术投入，实现了城乡所有居民客户120万户智能表全覆盖，城乡居民客户电压监测全覆盖，“两率”指标大幅提升，全部达到监管要求。实现了“五个百分之百”，即城区线路绝缘化率100%、手拉手率100%、配电自动化率100%、智能表覆盖率100%、居民电压监测覆盖率100%。

三是配网改造惠及广大民生。投资2.16亿元，按照“小容量、密

布点、短半径、绝缘化”的原则，高标准实施“村村强网”工程，改造标准化用电村417个，消除低电压台区358个。累计投资4.9亿元，新增46条手拉手线路，完成140条线路智能化改造，建成投运配电自动化系统。“村村强网”和配网提升工程的实施，夯实了“两率”提升的基础，为服务民生提供了保障，惠及城乡120万居民客户。

在下一步工作中，枣庄公司将坚决贯彻国家电监会和山东电监办工作部署，再接再厉，奋勇争先，健全管理体系，落实各项措施，推动“两率”进一步提升，为推进经济社会发展做出我们应有的贡献！

济南供电公司



公司领导到客户处征求意见和建议

济南供电公司坐落于素有“泉城”美誉的山东省会济南，是山东电力集团公司所属全国大型一类供电企业，济南供电公司担负着全市10个区、县（市）的供电任务，电网覆盖面积8000多平方公里。自1905年济南成立第一家电灯公司以来，济南电力已经走过了百年历程。2008年公司共拥职工1357人，职能部室15个、二级单位13个，同时还有教培中心、信息中心、稽查大队、招投标中心4个独立单位，新闻中心、社保办分别挂靠政工部、人事部；公司直管县供电企业2家，代管4家。济南电网是位于山东电网枢纽位置的区域性电网，重要的负荷中心，电网覆盖面积约8000平方公里，拥有黄台电厂、章丘电厂、500千伏济南变电站和长清变电站4个电源点，共拥有35千伏及以上变电站159座，变电容量1180万千伏安，输电线路3584.1公里。其中，直供变电站56座，容量854.1万千伏安，输电线路1650公里，并形成了220千伏双环网。直供配电线路2894.15公里，架空线路1823.93公里，其中电缆1070.22公里，城区配网实现了“手拉手”供电。2009年，全社会用电量217.7亿千瓦时，同比增长7.55%。



济南供电公司创建供电示范企业工作经验

近年来，济南供电公司认真贯彻落实国家电监会开展居民用电服务质量监管专项行动，严格按照加快坚强智能电网建设，持续提升优质服务水平，大力实施了“居民用电满意工程”，并结合实际，开展了“迎峰度夏电力彩虹为民服务”、“为民服务回头看”等特色便民活动。取得了突出成效，受到社会各界与广大居民客户的普遍欢迎和广泛好评。

一、夯实基础，保障电力安全可靠供应

(一)“严、细、实”地抓好安全供电工作。电力行业事关国计民生，涉及千家万户，安全更是重中之重。公司始终把安全生产和确保电力可靠供应放在工作首位，扎实抓好安全工作。一是牢固树立“大安全”及持续安全理念，不断夯实安全基础，先后完成消防、交通

等21次隐患大排查，整改隐患1206项。二是大力倡导工作重心下沉，公司领导班子走进基层96次，带头查处违章，发现并解决问题29大类共计532项。三是全面开展城市“排雷”行动。成立以总经理为组长的电力设施“排雷”工作小组，严密部署制定“排雷”计划，对于各类隐患实行“挂牌督办”，对全市10017套电缆井盖、714台分支箱、386台环网柜、148730基杆塔进行了全面深入排查，截至目前已更换新型防盗电缆井盖1050个，规范警示标志2100余处，设置安全围栏365处，迁移马路线杆119基，治理三线搭挂127处，为广大市民提供安全和谐美观的供电环境。

(二)主动对接，加快电网规划与建设。坚持把满足全市经济社会发展的电力需求作为企业发展的根本任务，积极争取电网建设项目投资，高标准、高质量建设坚强

济南电网。一是编制完成《济南市“十二五”电力发展规划及远景展望》，并纳入城市整体发展规划，优化设计结构，把变电站等电力设施建成一道道美丽的风景线，满足城市美起来、靓起来、绿起来的需要。积极促成我市在全省率先与山东电力集团公司签署战略合作协议。二是积极与各区、县（市）和建设指挥部面对面对接。主动上门服务，了解供电需求，并从现场勘查、制定供电方案、工程施工、验收送电等环节为客户开辟绿色通道，全力支持城市建设、招商引资、项目推进等工作。三是加快推进电网建设，解决由于历史原因受影响的主城区用电紧张问题。四是积极争取国家电网公司将济南市列为全国6个配电网示范工程试点城市之一，工程已通过国家电网公司验收，该区域用户平均故障停电时间降至5分钟以内，成为比肩国际先进



进一步优化保障性住房业扩报装流程，重点工程专人负责，开通“绿色通道”，减少流转时间

城市的高可靠性供电区域。五是实施新一轮农网改造升级工程，建成1个新农村电气化县（商河）、5个电气化乡镇、390个电气化村。

二、多措并举，积极推进居民用电服务质量监管专项行动

居民用电服务质量监管专项行动启动会后，公司高度重视，积极响应山东电监办的号召，迅速召开落实专题会议，设立了党政“一把手”为组长的领导小组，成立了以营销部为牵头部门、各部门密切协作的工作小组，将提升居民用电服务质量作为公司2012年重点工作进行部署。公司紧扣民生主题，立即组织制定了落实专项行动实施方案，建立了3大保障机制，明确了21项具体工作举措，以及量质期要求，高效推动了专项行动的深入开展，取得了显著成效，实现了供电服务水平的明显提升。

（一）用电管理水平显著提

升。一是按照“保民生、保居民”的原则，科学编制有序用电方案，严格执行政府批准的有序用电方案，全力做好电力有序供应。深化应用山东省有序用电智能决策系统，济南直供负荷监测率达到98.75%，负荷控制率达到46.38%。实现“不拉闸、不限电”的工作目标，保障了居民生活用电需求。二是建立了以政府为主导、监管机构监管、电网企业实施、客户积极参与的有序用电管理工作长效机制。三是强化安全用电服务，主动协助全市282户高危及重要客户逐一进行安全隐患排查治理。四是推行保电常态化，圆满完成省、市“两会”、国庆节、党的十八大等保电任务99项，全年累计保电时间296天。

（二）保障性住房配套服务明显提升。对保障性住房等民生工程推出八项服务措施，开展保障性住房供电服务“双保”（保质量、保

进度）行动，主动对接政府保障性安居工程项目，积极为政府保障性住房办理用电报装、现场勘测、供电方案答复等工作，开通“绿色通道”，探索一站式、零距离服务机制，实施专人“一对一”上门服务，对保障性安居工程项目报装接电实行“升级提速”管理，时时跟踪、督办报装各环节进度。截至目前已送电项目7项，8013户居民已入住。10项项目正按计划处于施工阶段并高效推进，其余6项正按计划开展。

（三）供电服务效率显著提升。一是实施《济南供电公司济南地区实体经济发展跟踪管理办法》，2012年跟踪服务省市重点项目379个，报装容量共计84万千伏安，已完成送电36项，容量共计12.4万千伏安。二是建立居民小区快速抢修反应机制，当在居民小区电力故障发生时，抢修人员快速赶赴现场，尽快修复或指导客户排除故障，尽量缩短故障停电时间，尽早恢复居民生活供电。三是创新成立97支“四型”（专家型、社区型、急修型、服务三农型）彩虹党员服务队，为广大市民提供安全供电抢修服务。开设公司微博，与用电客户、媒体进行互动，及时发布用电信息，处理有



槐荫供电部经理到机床二厂为客户服务

关抢修问题。四是依托省95598服务中心和远程工作站快速响应，促进内部服务协同运作，用电故障平均达到现场时间同比缩短6.22%。

（四）居民用电满意度稳步提升。一是进一步畅通便民沟通渠道，采取在营业厅显著位置设立意见卡和投诉箱、在95598网站设立客户投诉受理、召开客户关系委员会会议等措施，主动接受客户监督。二是建立便民服务热线联动闭环管理机制，将供电服务热线与12398热线、12345市民热线等联动，实现客户电话的快速受理、处理。公司领导定期作客热线接听客户电话，及时解决处理服务热点难点问题。2012年已及时解决67项。三是严格执行客户投诉“限期办结制”、“首日联系制”，妥善解决客户提出的问题并及时给予反馈。全面完善客户问题处理流程和供电服务质量督查整改机制，定时汇总分析客户反映的焦点、难点问题，制定落实整改措施。2012年公司委托第三方开展客户满意度调查，得分比2011年提高0.43分。

三、便民惠民，持续提升优质服务水平

秉承“你用电，我用心”服务理念，不断创新便民服务举措，全面提升供电服务水平，供电服务承诺兑现率达到100%。

（一）不断创新便民措施。一是积极打造城乡“十分钟交费圈”，借助其便民服务站平台，在济南市4千余个自然村“村村设点”，实现农村地区客户不出村交费。与11家银行联网，新建5处24小时自助厅，在121个大中型社区安装180台24小时交费终端，目前城乡交费点已达5480个。二是实施多渠道、温馨化催费，为居民客户提供了短信、电话语音、邮寄通知单、



彩虹党员服务队为社区居民夜间排除用电故障

物业代通知、数字电视OSD信息发布等个性化电力电费信息告知方式。并创新开展“无停电催费月”活动，组织公司全体营销人员利用晚间及双休日客户在家的时间，上门征求客户意见和建议，并收集客户联系方式、进行电费信息告知。截止目前已开展136次，出动人员172人次，服务54个小区，服务户数达53964户。三是深化居民社区“电力彩虹”服务联络员制，从营销服务岗位中选拔优秀员工，公示联络专线、为居民社区开展“一对一”服务，每月至少三次走进社区、走进居委会，了解居民的用电需求，主动征求意见与建议，在供电企业与居民客户之间架起了一座便民彩虹桥。截止目前已选聘21名联络员、为50个社区、开展了560余次服务。四是率先开发应用广电OSD信息发布技术，通过客户电视机屏幕实时发送计划检修停电公告、居民电价政策、当月电量电费、欠费提醒等信息，实现“一对多”公共用电信息发布和“一对一”、“互动式”个人用电服务信息告知，为客户提供温馨、便捷的电力信息服务。截止目前已为1万余户订阅开通，发送16000余条数据。

（二）勇担为民服务社会责任。一是加强专业应急抢修队伍和专家队伍建设。打造“彩虹应急抢修突击队”，强化“三演”（演练、演习、演示），突出“三实”（实用、实战、实效），开展应急培训、技术比武和现场拉练，在全省率先开展居民社区停电现场处置应急演练。二是积极落实实施“千村提升”工程，选派业务骨干担任“第一书记”，开展了电网升级改造、饮用水工程、校舍硬件建设等一系列具体帮扶工作，设立了“爱心扶贫基金”，改善了村民生活。三是与小区居委会建立了彩虹社区联络站，深入开展电力服务进社区、进企业、进农村、进家庭、进学校“五进”活动，提供抢修服务，宣传用电常识。义务为非直供直管居民小区提供安全用电延伸服务。截止目前已共散发电力法律、法规、安全用电常识、（新）电价执行标准等宣传册（单）20000余份，建立3处彩虹联络站。四是公司志愿者“服务队”为弱势群体家庭开展用电安全隐患排除、检修进户线、室内线等服务，现已走访低保户、五保户、孤寡老人、伤残军人等弱势群体300余户。

潍坊供电公司



流动营业厅进社区服务

潍坊供电公司是山东电力集团公司直属大一型供电企业，管辖9个县公司。近年来，公司秉承“努力超越、追求卓越”的企业精神和“让政府放心、让人民满意”的工作标准，实现连续安全生产14周年。2012年全市全社会用电量361亿千瓦时，同比增长8.9%，总量居全省第一位。

潍坊电网是国家特高压“三纵三横”电网的重要承接地，是山东省“西电东送”的枢纽，担负着为青岛电网、烟威电网输送电能的重任。围绕“蓝黄”两区发展战略，山东电力集团公司与潍坊市政府签署坚强智能电网发展战略协议，推进特高压1000千伏靖边—潍坊交流和±800千伏呼盟—青州直流落地。自2003年来，投资112亿元，加快全市城乡电网一体化发展。新增220千伏和110千伏变电站55座/容量1570万千伏安、线路2163公里。实施新一轮农网改造升级工程，开展城区智能配网建设。建成9个电气化县、68个电气化乡镇、4180个电气化村。目前，潍坊电网有500千伏变电站4座、220千伏变电站32座，均居全省第一位。

公司坚持“真诚服务，共谋发展”理念，大力实施供电“彩虹工程”。95598供电服务热线，24小时面向客户提供服务。推行网上缴费、银行代收、邮政储蓄、自助售电等多元化缴费方式，形成城区“十分钟缴费圈”和农村缴费“村村设点”。开辟业扩报装工程“绿色通道”，平均接电时间大幅缩短。提高居民生活用电质量，潍坊城区“一户一表”客户达53万户，全市农村用电实现“四到户”。建成营销GIS一体化平台，打造现代营销服务体系。

近年来，公司先后荣获全国五一劳动奖状、全国劳动关系和谐企业、全国实施用户满意工程先进单位、山东省首批供电示范企业、齐鲁先锋基层党组织等荣誉称号，多次被评为山东电力集团公司先进企业、先进基层党委，公司连续8年保持山东电力综合标杆单位，3个县公司被评为国家电网公司综合标杆单位。

潍坊供电公司特色亮点工作

一、设备管理水平、电网安全水平全国第一

公司率先推行设备全寿命周期管理，贯彻“一改整座站”，“一改整条线”原则，减少重复性投资。积极开展诊断性设备检修，根除家族性缺陷，采用创造性思维解决电网“疑难杂症”，公司荣获全国电力行业设备管理先进单位。目前，公司已实现连续安全调度32周年，累计正确下达调度操作指令近86万次，正确及时处理电网事故异常7200余次，居全省领先水平。实现连续安全生产14周年，居国家电网公司系统同规模供电企业第一位，电网发展质量、安全供电能力大幅提升。

二、电网规模、供电能力全省第一

“十一五”以来，公司累计完成电网投资93.79亿元，电网规模实现整体翻番，进一步提升了装备水平，优化了电网结构。目前，潍坊电网作为全省西电东送

的重要枢纽，已建成由东西南北四大供电区域组成，分层分区供电的坚强网架格局，拥有4座500千伏变电站、32座220千伏变电站、35—220千伏变电站180余座，变电总容量超过2000万千伏安，220千伏及以上变电站数量居全省第一，其中5项电网建设工程入选国家电网公司优质工程，2项农网工程入选首批国网公司“农网百佳”工程，全市9个县（市、区）全部建成新农村电气化县，132个供电所全部建成标准化供电所，总量位居全省第一位。

创新提出“不停电就是最好的服务，客户满意才是唯一标准”的服务理念，将客户感知放到了各项工作的首位。公司依托配网抢修指挥平台的应用，整合调控、运检、外部三方力量，实施配网抢修一体化管理，实现了“一个电话、一张工单、一支队伍、第一时间联系用户、第一时间恢复供电”的“五个一”目标。高效推进



推行带电接火，“零点工程”获得客户一致好评



潍坊公司开展美丽彩虹光明服务进社区活动



青年志愿者安全知识宣传进校园



联合经信委开展大企业安全检查

智能配网建设，潍坊城市核心区和主城区实现配电自动化全区域覆盖。积极开展“两率”指标分析管控工作，全面实施站、线、台区、用户电压质量协调联动治理，建立了“日分析，周通报，月考核”动态机制，狠抓停电计划刚性管理，大力拓展带电作业。公司设置电压监测点294个，超过国网公司设置标准12%，城网供电可靠率完成99.963%，综合供电电压合格率完成99.987%，均高于供电服务承诺指标。

三、公司连续七年荣获山东电力创一流同业对标综合管理标杆单位

积极实施“三三”同业对标工作机制。三纳入：一是把公司同业对标目标纳入了企业发展目标，二是把同业对标措施纳入了公司年度计划，三是把同业对标考核纳入了各部门的年度业绩合同。三突出：一是突出同业对标工作的项目化管理，二是突出同业对标成效的数据化评价，三是突出同业对标的管理成效。三落实：一是落实公司掌控年度目标、部门掌控

过程指标、基层掌控终端指标的指标细化和责任分解机制，二是落实月度突出指标分析、季度突出总结提升、年度突出整体评价的专业管理分析机制，三是落实指标得分率与专业排名结合、月度对标考核与年终兑现结合的激励机制。公司连续七年被评为山东电力先进单位、创一流同业对标综合管理标杆单位；4个县公司被评为国家电网公司创一流同业对标综合管理标杆单位。

四、大力推行“嵌入式”服务模式，持续提升服务品质

面对售电量增速放缓的形势，坚持纳入规划、融入企业、深入乡村、切入民生，切实转变服务理念和服务方式，推行以超前、主动、一体服务为特征的“嵌入式”营销服务模式。全力构建业扩报装“三方协同机制”，全面推行高压业扩“契约式”服务，倡导“四优、五快”服务，推出了倒排工期法、错时服务法、多维沟通法等特色服务，高低压业扩平均接电时间减少10.2个工作日，业扩提速8.9%。加强应急体系建设，制定《潍坊供电公司电力短缺事件应急处置预案》、《潍坊供电公司客户服务应急体系建设实施细则》，完成24项应急预案和344项现场处置方案的编制。积极创新服务手段，自主研发了“零距离”客户安全用电服务系统，连续12年开展客户用电安全性评价活动，连续7年组织召开电力客户安全用电工作会议暨负责人培训班，有效提高了客户用电安全水平。全省首家实现“双网、双控”的负控管理模式，地区电力负荷监测率保持在98%及以上、控制率保持在60%以上，均为全省最高水平。《中央创先争优简报》刊发公司“嵌入式”供电服务典型经验。

公司先后荣获“全国五一劳动奖状”、“全国电力行业用户满意企业”、“全国实施用户满意工程先进单位”，连续5年保持“全省政风行风建设先进单位”，连续12年保持全市“经济建设十佳服务单位”和行风测评第一名，被评为潍坊市首届“最具社会责任感十佳企业”，2012年还被评为“全国实施用户满意工程先进单位”，荣获山东省首批“供电示范企业”称号。潍坊市委市政府主要领导高度评价公司在全市公共服务行业中树立起了一面旗帜，彰显了“国家电网”的卓越品质。



昌邑公司技术人员在鲁地铁矿地下145米处的配电室为客户进行用电安全检查服务指导



工作人员巡线途中



潍坊公司全力做好“送维”期间抢修工作

高密市供电公司



团结奋进的高密市供电公司领导班子

高密市供电公司是山东电力集团公司全资子公司，现有员工514人、农电工562人，设6个职能部门和2个业务支撑和实施机构，辖14处供电所。境内拥有220千伏变电站3座、110千伏变电站11座、35千伏公用变电站13座，主变总容量238.8万千伏安，10千伏及以上输电线路2337千米，总资产8.31亿元。

近年来，高密市供电公司以全面创先争优为主线，以同业对标为重点，瞄准“一强三优”现代公司奋斗目标，加快“两个转变”，提高发展质量，综合实力显著提升，推动了企业持续健康、快速、和谐发展。2012年，完成售电量22.34亿千瓦时，实现主营业务收入13.93亿元。2011年和2012年连续两年在国家电网公司公布的1005家全国独立核算县供电企业综合实力评价中排名第二。

高密市供电公司先后荣获国家一流县供电企业、国家电网公司先进集体、国家电网公司综合管理标杆单位、国家电网公司科技进步先进县供电企业、山东电力集团公司先进单位、“富民兴鲁”劳动奖状等多项荣誉，连续18年保持省级文明单位称号。



高密市供电公司配电监控指挥中心值班员进行现场调度

高密市供电公司工作亮点

近年来，高密市供电公司认真贯彻落实山东省电监办的工作部署，把创建供电示范企业作为各项工作的总抓手，将创建活动贯穿融入到工作的方方面面，全面提升了供电服务水平和质量，有力地推动了企业健康快速发展。突出三个方面的亮点工作：

一、建设坚强智能电网，着力提高供电能力

高密市处于山东半岛蓝色经济区、环胶州湾经济圈内，经济发展快，发展后劲足，电力需求保持较快增长。同时，农村电网建设存在供电半径和容量配置不合理、网架薄弱、运行方式单一、农网自动化、信息化水平较低、运行管理手段落后等矛盾，制约了农网安全、经济、优质、可靠运行和服务水平的提升。解决这些矛盾和问题，必须加快转变电网发展方式，实施农网智能化建设，实现农村配电网与各级电网协调发展。

近几年来，公司将电网建设规划与地方经济发展紧密结合、适度超前，加大了资金投入，目前，全市已经形成了以3座220千伏系统为主电源、11座110千伏系统为骨干网架、13座35千伏变电站辅助支撑、35千伏与10千伏直配入户的安全、经济、优质、可靠的现代化中型电网。

2010年，高密公司被国家电网公司确定为全国3家配电自动化建设试点单位之一后，科学规划，精心组织，积极运用“四新”技术，全面完成了试点工程建设，城区46条线路全部实现了配电自动化功能，环网供电比率达到100%，提高了



高密市供电公司城区10千伏配网线路实施带电作业



高密市供电公司农电员工为村民检查春灌用电情况

供电可靠性和电能质量，建设规模、应用效果、实用化水平均走在了全国县级供电企业的前列。2011年12月，高密公司配网自动化工程建设在全国率先通过国家电网公司验收，整体达到国内先进水平，被列入《国家电网公司科技成果推广目录》，在全国推广；基于该配网自动化技术的“农村农网智能化关键技术研究及示范工程建设”于2012年9月获得国家电网公司科技进步一等奖。

2011年，高密公司作为全国6家、山东2家试点单位之一，全面完成了国家电网公司“农网营配调管理模式优化”试点项目，实现了农网运行的信息化、自动化、互动化，为民服务的主动化、差异化，为探索适应全国县级配电网特点的营配调一体化管理和农网智能化建设模式提供了实践依据。2012年9月，试点项目



供电员工走进纺织企业了解企业用电需求，提供“保姆式”服务

顺利通过了国家电网公司验收，鉴定结论认为：该项目处于国内领先水平。试点项目投运后，配电网平均故障隔离时间由原来的一个小时缩短至现在的3分钟，每户平均停电时间减少了30%，客户用电故障比原来减少了三分之一，故障平均处理时间缩短为原来的一半，客户端电压合格率由原来的96.65%提高到98.42%，为全国县级城市提升供电质量、提高为民服务效率探索出新路子。

二、以客户需求为导向，大幅提升服务品质



高密市供电公司客户服务中心工作人员走上街头宣传安全用电知识

坚持“你用电 我用心”，全面加强服务标准化建设，积极创新服务举措，建立了以保供电服务“零差错”、客户安全用电“零隐患”、业扩报装服务“零超时”、故障抢修服务“零距离”、柜台服务“零投诉”、客户沟通“多渠道”为目标的“五零一多”工作机制；在全省率先成立了“国家电网彩虹共产党员服务队”，建立了共产党员示范台区，亮身份、亮职责、亮承诺，进一步提升了供电服务品质，大大提高了企业的美誉度、信

誉度。

完善“农网营配调管理模式优化”平台功能，配套组建了全省首家配电监控调度指挥中心，创新开展供用电信息发布、客户用电异常的诊断干预、供电故障的快速隔离恢复、需求侧智能分析管理、电能质量及供电可靠性的监督保障五项服务业务，大大提高了“两率”指标和服务质量。

借助社会资源和现代化信息手段，开通了银行自助终端、网上银行、移动手机交费等8种先进交费方式，构建了客户交费不超8分钟、距离不超2公里、至少一种方式轻松交费的“821”便捷交费圈，在全国率先实现了客户交费“村村通”，被群众誉为实实在在的“便民工程”。多元化收费模式不仅在全省达到了领先水平，而且具有在全国进行推广的现实价值。2011年，高密公司被山东省授予唯一一家供电服务标准化示范单位。

三、以创先争优为载体，全面规范企业管理

深入开展同业对标创一流工作，突出与管理创新、为民服务、经济活动分析“三结合”，实行综合、动态“两评价”，搞好管理流程“一优化”，注重加强过程控制，确保了同业对标质量和效果，提升了企业管理水平，连续多年被国家电网公司和山东电力集团公司评为综合管理标杆单位。2010年，被国家电网公司确定为山东唯一一家“深化农电同业对标工作试点单位”；2011年，作为山东唯一一家县公司在国家电网公司同业对标研讨会上做了典型发言，高密公司的经验做法在全国推广。

认真实施电网建设坚强跨越、农网改造升级惠民、“95598”光明服务等八大创先争优金牌工程，全面提升了创先争优水平。2011年10月，作为全省唯一一家县公司，为山东电力集团公司“为民服务创先争优”现场会提供了参观现场并做了典型发言，创先争优经验在全省县级供电企业推广；11月，作为国家电网系统唯一一家县供电企业，接受了中央巡视组的视察，公司的为民服务创先争优工作得到了副部长级巡视员宁延令、国家电网公司副总经理王敏等各级领导的高度评价，为全国县级供电企业进一步深化为民服务创先争优提供了样板。夏庄供电所作为全省三个供电所之一，被山东电力集团公司授予“创先争优金牌团队”。

胶州市供电公司



胶州市供电公司领导班子

胶州市供电公司是国家一流县供电企业，拥有总资产10.8亿元；现有职工394名，其中，大专以上学历263人，专业技术人员178人；境内共有220千伏变电站3座，主变容量90万千伏安；110千伏变电站11座，35千伏变电站19座，主变总容量169.99万千伏安；35千伏及以上输电线路568.125千米，10千伏线路2027.01千米，形成了以220千伏变电站为中心，110千伏为主网架的安全可靠，经济高效的现代化电网；2012年公司完成供电量25.49亿千瓦时，比去年同期增长6.34%；实现销售收入16.8亿元，全员劳动生产率完成70.18万元/人·年。

近年来，公司紧紧围绕建设“一强三优”现代公司发展目标，不断加强学习型组织建设，努力提高企业核心竞争力；坚持科技兴电发展战略，积极采用“四新”成果，提高电网科技含量；大力开展同业对标，实施供电所专业化管理和标准化作业，进一步提高企业综合管理水平；不断创新服务手段，优化服务流程，积极服务于城乡电力客户的用电需求，先后推出了电力综合服务车，实行银电联网缴费、业务办理“一柜通”，建立客户服务监控中心等一系列有特色、重实效、得民心的服务举措，为广大电力客户提供了优质、高效、快捷、方便的电力服务；认真贯彻落实国家电网公司“三新”农电发展战略，积极服务于新农村建设工作大局。2006年，圆满完成了国家电网公司新农村电气化建设试点任务，使胶州市首批跨入全国19个新农村电气化县行列。

公司连续23年保持了“省级文明单位”称号，连续多年被山东电力集团公司授予“先进县供电企业”称号。先后被国家电网公司、省集团公司授予综合管理、发展潜力、技术进步、营销服务、电网建设与运行等标杆单位称号。2004年，公司荣获全国总工会“创建学习型组织，争做知识型职工”最佳组织奖；2005年，被山东省经济贸易委员会确定为“山东省学习型企业示范基地”。2007年，被国家电网公司命名为“新农村电气化建设先进单位”；被山东电力集团公司授予“农电技术进步示范单位”。2006—2011年，公司连续四届被山东省消费者协会授予“山东省消费者满意单位”称号，2008年，被青岛市消费者协会授予“2008履行消费维权社会责任的良好企业”。2007—2008年被山东省经济贸易委员会分别授予“山东省管理创新优秀企业”、“山东省管理创新十佳企业”。2009年获得“国家电网公司文明单位”称号。公司承担的“新农村供电模式研究与示范工程建设”项目于2009年荣获国家电网公司“科技进步一等奖”。2010年，公司被中国企业改革与发展研究会评为“2009年度中国诚信典型示范企业”。2010年公司经理赵子正荣获“全国劳动模范”荣誉称号。2009年和2011年，南关、云溪供电所分别被命名为国网公司“标准化示范供电所”。2011年，被国家电网公司命名为“科技进步先进县供电企业”；被山东省企业联合会评为“首批山东省履行社会责任示范企业”；2011年，被山东电监办确定为全省唯一的居民用电质量联系单位。2012年10月，被山东省消费者协会评为“山东省第九届消费者满意单位”；2012年12月，被山东电监办授予第一批“山东省供电示范企业”称号。

胶州市供电公司 创建供电示范企业特色工作总结

2011年底，电监会开展了居民用电服务质量监管专项行动和创建供电示范企业宣贯工作，胶州公司以此为契机，将专项行动监管要求和公司发展目标有机结合，努力打造胶州特色，使企业综合能力和服务水平得到了全面提升。下面将特色工作具体总结如下：

一、深入推进电气化建设，不断提高供电质量

作为全国首批11个新农村电气化示范县之一，胶州公司认真贯彻落实集团公司农电重点工作部署，以新农村电气化建设为重点，狠抓电气化建设，不断提高供电“两率”。2006年来，胶州公司累计投入资金3.57亿元，完成了677个、81%的用电村进行了电气化改造。改造后，农村10千伏线路平均供电半径4.75公里，低压供电半径0.282公里，线路绝缘化率89.47%，全部实施三级保护，用电村故障报修率下降了90%。2012年，胶州城区供电可靠性完成99.9854%，农村供电可靠性完成99.9294%，综合电压合格率完成99.30%，从根本上解决了农村电能质量问题。

（一）统筹规划，持续推进

公司结合胶州市新农村建设规划，根据各乡镇、村经济发展状况，对照新农村电气化建设标准和分类，科学修编新农村电气化建设规划，制定了年度分步实施方案。为了稳步推进全市新农村电气化建设，公司还积极争取地方政府支持，成立了由分管市长任组长、公

司经理任副组长、发改局等市直部门领导及各乡镇镇长任组员的“胶州市新农村电气化建设领导小组”，指挥协调全市的电气化建设工作。公司内成立了以经理、党委书记任组长，相关部门以及供电所长为成员的新农村电气化建设工作小组，具体组织实施电气化建设工作。

安全可靠的农村电网是新农村电气化建设的基础。公司根据经济社会发展规划，以服务社会主义新农村建设为前提，充分考虑负荷特性，合理布局农村电网，优化电压等级组合，优先选择了经济比较发达的村镇进行试点。在建设实施中，按照新农村电气化建设标准，根据各村的条件，建设样板村，通过方案比较，确定施工工艺，确保了施工进度和施工质量。

（二）严格标准，提升建设水平

我们以参与“国家电网公司新农村供电模式研究与示范工程建设”为契机，按照省集团公司《新农村配电设施建设标准》，以新农村电气化村典型供电模式和农网工程“典型设计”为依据，不断加强电气化村的标准化建设，积极推广应用《国家电网公司科技成果推广目录》、《农网科技进步支撑框架》的成果技术，采用占地面积小、能深入负荷中心的免维护型智能箱变，进村10千伏线路和低压线路采用绝缘线，下户线采用电缆，机械表更换为智能表。通过细化工程管理工作，规范建设模式，编制工艺指导手册等措施，进一步促进了新

农村电气化建设的科学实施。在深入实施新农村电气化建设过程中，公司还成立创新团队，自主研发了“防雨智能型箱式变电站”和“智能高低压配电开关柜”，该两项成果在广泛应用的基础上荣获国家实用新型专利和省集团公司科技进步奖，胶州公司承担的“新农村供电模式与示范工程建设”项目于2009年被国家电网公司授予“科技进步一等奖”。

（三）依靠技术进步，提升农网装备水平

随着社会主义新农村建设及城乡一体化进程的不断加快，农村客户对电能质量和优质服务的要求也进一步提高，县供电企业的经营环境发生了极大变化。新的形势要求我们必须通过深入实施新农村电气化建设，努力提升高、中、低压电网的均衡发展，进一步提高电网科技水平，更好的满足客户对电能质量等多方面的要求。

近年来，在深入推进电气化建设过程中，公司积极推广应用“四新”技术，不断提高电网装备水平。逐步形成了以220千伏变电站为依托，110千伏为主网架，35千伏环网供电的网络布局。公司新投运的110千伏设备全部采用户内GIS组合电器；10千伏及以上断路器无油化率100%；变电站微机保护化率100%，节能型主变、配变100%；10千伏配网线路实现“手拉手”供电；低压台区推广使用集配电、计量、监控、集抄、无功补偿等功能于一体的低压多功能综合配电箱。

新农村电气化建设实施6年来,胶州电网的输变电能力由100.06万千伏安增加到163.4万千伏安,供电量由16.27亿千瓦时增加到2012年的25.49亿千瓦时;建设完成后的电气化村配变容量由15.29万千伏安增加到26.8万千伏安,满足了城乡用电对电力负荷增长的需求。

二、创新有序用电管理方式,确保居民生活用电

为确保居民生活用电在负荷紧张的情况下不受影响,必须保证不出现拉路的情况,而要做到这一点,就必须管控住工业用户。一般情况下,供电企业都能制定比较完善的有序用电方案,但由于管控能力限制,真正执行到位很难,胶州公司从08年开始,打造了与政府联动的负荷管控机制,充分利用政府的管控能力,保障了有序用电方案的有效实施。

一是全面开展负荷调查和分析,确定负荷弹性。我们首先确认10千伏线路上与居民生活密切相关的供水、供气、照明等负荷情况,再组织人员深入用电单位开展负荷调查工作,收集企业的生产负荷、可控负荷、机动负荷、保安负荷。结合调配一体化和用电信息采集系统等平台提取的数据,摸清确保居民生活用电的基本负荷和可控工业负荷,准确确定负荷弹性。

二是合理计算用电指标,科学制定有序用电方案。我们制定有序用电方案,报请政府批准,并提前将企业错、避峰限电方案导入省有序用电智能决策系统。为保证限电方案的科学合理,我们以民生用电负荷为最低限度,确定各乡镇10千伏线路用电指标,将指标以乡镇为单位进行分配。同时,在市级层面保留部分机动负荷,增强负荷弹性,以便紧急避峰,实现了限电不拉路。

三是充分发挥政府主导作用,确

保方案执行到位。在负荷紧张时,公司将负荷管控指标下放到各乡镇。各供电所积极协调乡镇政府,将有序用电纳入政府应急管理体系,并配合政府做好负荷预警工作。在超负荷指标用电时,我们先控工业负荷,乡镇政府为保证重要工业用户用电,就必须成立专门组织,管住应该控制的工业用户,从而确保了有序用电方案执行到位,也实现了我们保证居民用电的目的。

四是建立有序用电全方位沟通机制,争取社会理解配合。在负荷紧张期间,公司每日向政府上报有序用电情况;通过新闻媒体发布公告等方式,争取广大电力客户的理解和支持;建立“乡镇政府—公司—企业”三方沟通联络体系,确保紧急情况下30分钟内机动负荷控制到位。

三、关注客户服务需求,提升居民用电服务品质

通过多年的服务实践,公司深刻的认识到,满足客户需求,是企业存在和发展的前提条件和最终目的,为此公司在服务工作中不断创新思路,拓展服务方式,实施主动服务,实现了营销服务工作由“业务导向型”向“客户导向型”转变。

一是打造主动服务平台,广泛收集客户需求信息。公司将电网实时监控、95598系统、用电信息采集系统、GPS车辆管理系统、图像监控系统等进行资源整合,建立了服务监控调度中心,将其打造成对外倾听客户声音、沟通交流情感;对内集中服务资源,进行指挥监督的服务平台。监控中心通过客户需求信息收集、信息处理反馈和服务质量监控,变职能管理为流程管理,通过技术手段,先于客户发现问题,及时处理,实现了对客户的主动服务。

二是建立客户服务指标评价体系,反馈终端服务质量。为建立

客观真实的反映客户服务评价的指标体系,保证服务质量在客户端的实现,公司在建立主动服务平台的基础上,通过对客户的调查回访等措施,将客户关注的热点和难点问题,细化、量化形成56项服务指标组成的客户外部服务评价体系。公司每月对服务指标评价进行比较和分析,根据服务指标的动态分析制定相应措施,有效促进了服务流程的优化,提高了客户服务的前瞻性和主动性。

三是建立供电所走访、接访机制,多渠道反馈服务需求。公司对供电所走访及客户来信、来访、投诉接待工作实行所长第一责任人制度,并将其纳入业绩考核管理体系,使客户咨询、建议和投诉能够在第一时间得到有效解决。对于不明确或一时难以答复的事情,供电所及时上报主管部门,由公司出面解决,并于五个工作日内向客户做好答复。同时,供电所长坚持每周一天走访客户,为公司收集了大量真实有效地反馈意见。

四是建立客户服务质量会诊机制,将各项工作落实到实处。机制的活力来源于不断改进,公司在内部建立了客户服务质量会诊改进机制,在从各种渠道收集信息和意见,并量化成指标的基础上,对于一些需要落实的工作,每月由分管领导带领相关部门集中讨论,形成以指标体系为纽带,决策层、指标搜集层、执行层三层人员统一改进、互相促进的“三三制”管理平台,使各项工作改进措施能很快落实到责任人,形成不断改进的工作机制。该项目荣获青岛第二十六届管理创新成果一等奖。

五是创新主动服务工作机制,关注民生热点。针对居民反映强烈的停电催费等的一系列难点问题,公司主动出击,在停电催费方面大力实施“163”无停电催费工程。制定

奖惩激励政策,全力推进。2012年底实现短信订阅28.5万户,完成短信订阅率76%。通过“163”无停电催费工程的实施一是实现了新型服务方式,客户及时掌握自家用电信息,提高了客户满意水平;二是对抄表质量起到了间接监督的作用,低压台区线损率平均降低0.41%;三是催费、停电、复电次数明显降低,经初步统计,自2012年9月份开展以来,停电复电量降低81%,投诉意见工单大幅下降,实现了营销专业管理多项指标的良性循环提升。

针对客户多元化的缴费需求,公司进一步拓展居民缴费方式,开通了手机交费、网银缴费、ATM机缴费等业务。并按照青岛公司统一部署,与银联商务合作,在市区布点建设“十分钟缴费圈”,目前已完成布点规划,并签约80家社会代收点,农村实现了813个用电村“村村有缴费点”。

六是建立“三防”管理体系,提高供电所人员服务能力。通过对各项工作、指标在基层执行情况的分析,我们发现服务工作中出现的问题主要由工作人员的“呆、懒、忘”造成。为此,公司建立了“防差错、防惰性、防遗忘”的“三防”管理

体系,系统运用看板管理、目视化管理、红线管理、定置管理和二象限工作视图等先进管理方法,有效提高了供电所的工作质量和服务水平。该项成果获2011年集团公司管理创新成果三等奖。

四、创新业扩报装管理,缩短报装周期

2012年公司以构建“大营销”体系为契机,以市场为导向,建立了以客户为中心的业扩报装管理机制。为尽力压缩客户上电报装周期,公司从客户实际需求出发,结合指标考核体系建立“契约式”服务和精益六西格玛指标管控机制,保证了业扩流程的顺畅进行。保证了供电方案答复及时率和装表接电及时率完成100%;客户供用电合同签订率实现100%,业扩报装客户满意率100%。

一是全面签订“契约式”服务书,实现“四优五快”服务。通过对外与客户签订《高压客户业扩“契约式”服务书》,对内组织协作部室签订《业扩报装协同工作契约书》的形式,建立“契约式”报装服务机制,保证业扩工程,特别

是保障性住房的高效率流转,全面实现对客户的服务承诺。

公司按照优选方案、优先保障、优化流程、优质服务的“四优”原则,以保障房项目用电需求为基准点,制定各项服务环节服务时限和要求,以“简化程序,提前介入,并行实施”为手段,缩短内部流转时间,大力提高报装效率,明确各协同单位应承担的工作,实现受理快、勘察快、审查快、验收快、送电快的“五快”目标。契约式服务的实施,缩短了业扩报装平均时长的17%,为保障房建设和企业生产提供了强力保障,赢得了客户的高度赞扬。

二是拓展精益六西格玛管理领域,优化业扩报装流程。为提高报装效率,公司重新梳理报装流程,通过营销信息化管理平台,实现生产、调度、营销等部门的信息资源共享,强化工作协同,变链条式服务为扁平式服务,建立“信息为中心,流程为驱动,应用为核心”的业扩报装管理新模式。通过信息平台管理,打破了业扩报装常规的串行流程化的管理模式,创新采用了并行协同办公的管理新模式。各业务部门根据共享信息,按工作流程可分为几个不同的工作环节同时进行,打破了业扩报装各岗位间的时间和空间限制,大大缩短了报装周期,提高了工作效率和协作水平,使公司的业扩报装管理水平实现了新的跨越。

公司优化保障房等重点项目的业扩流程,倒排各项服务环节工期,明确各部门的响应时限及标准,实施服务预警和通报。为超常规加快重点项目的送电进度,公司打破营销系统流程限制,开启装表接电快速通道,对验收合格的工程,当天验收、当天装表送电,确保重点项目提前送电。



居民用电服务

高青县供电公司



高青县地处鲁北平原，面积831平方公里。全县共有7个镇、2个办事处，767个行政村，总人口36.5万，其中城区人口5.5万。高青县的电力建设始于1968年，1993年全县实现了村村通电，1994年实现了户户通电。

高青县供电公司中型供电企业，公司现有员工263人，下设8个职能部门，2个业务实施机构和10个基层供电所。公司所属110千伏变电站4座，主变压器8台/286MVA；35千伏变电站12座，主变24台/160.65MVA。2012年公司全年完成售电量7.41亿千瓦时，同比增长5.03%；高低压综合线损率完成3.84%，比年度计划降低0.66个百分点。2012年，公司被国家电监会评为“居民用电服务质量监管专项行动先进企业”，被山东电监办评为“山东省供电示范企业”，被省总工会授予“山东省职工代表大会优秀单位”；被集团公司评为“先进基层党委”；连续12年获全县行风测评第一名。

高青县供电公司创建供电示范企业亮点工作

按照国家电监会、山东电监办、省集团公司工作要求，高青县供电公司积极采取各种切实有效的措施，充分发挥共产党员彩虹服务队的先锋模范作用，实现了供电能力坚强，有序用电组织科学，居民生活用电可靠，保障性社区用电及时，计量收费管理规范，供电质量得到了显著提升，现将各项亮点工作总结如下：

亮点一：组建抢修体系，打造“三十分钟抢修圈”。

实施背景：公司以“客户满意”为最终目标，大力实施95598光明服务工程及彩虹工程，强化执行，积极打造供电服务新模式，促进服务的优质化、规范化、标准化水平。

实施过程：一是建立配电应急抢修服务体系。公司成立了抢修中心，供电所成立了抢修队，实行“统一抢修调度、统一抢修队伍、统一装备配置”。公司抢修中心主要由检修工区和配电班党员彩虹服务队组成，主要负责输变电设备及城区范围内10千伏配电线路的抢修任务，并对供电所所辖10千伏配电线路进行联动抢修。二是建立配电应急抢修服务平台。建立完善95598电力热线与12398热线投诉受理平台的联动机制，将生产管理系统、配电自动化系统、营销信息系统和95598服务平台高度集成、共享，



建立营配一体化信息平台，实时监测配网故障，实行智能预警、准确定位、快速处置，实现故障主动识别，抢修与95598客户报修双向驱动。建立报修服务记录，公开报修电话，24小时受理供电故障报修，为客户提供更加快速、高效的抢修服务。

实施成效：公司打造的“三十分钟抢修圈”，为客户提供了及时的报修服务，故障报修次数也实现了连续下降，2012年全村停电次数同比下降29%，故障抢修到达现场时间同比减少10分钟，故障抢修处理时限同比减少25分钟。2012年，高青县城镇供电可靠率完成99.974%，超出年度指标0.054个百分点；农村供电可靠率完成99.981%，超出年度指标0.099个百分点。

亮点二：设立报修便民服务站，“善小服务”情暖万家。

实施背景：公司注重与为民服务创先争优活动的结合，将“便民”、“利民”、“惠民”作为活动的根本出发点和落脚点，大力推行“三亲”“三化”“三快”特色服务及“五便四惠三关爱”活动，使供电更可靠、服务更优质，用电更舒心。

实施过程：一是公司在居民区设立专门的便民服务站，配备办公人员、专用车辆。为小区客户提供故障抢修，隐患排查，用电咨询，电费收取，爱心帮扶等供电服务，为广大客户提供更优质的服务。二是“多元收费”方便客户。在公司11个营业网点43个代收点的缴费基础上，积极拓展物业代收、银行缴



开展为孤寡老人、五保户送光明援助活动



自助服务

费、银行代扣、流动服务车等缴费模式，在公司主营业厅和10个供电所营业厅全部安装自助缴费终端，在城区新建3个自助缴费亭，在农村新增176个便民缴费点，实现“村村设点”，全力构建起客户交费不超过10分钟的便捷交费圈。三是“善小服务”情暖万家。为全县300余户弱势群体客户建立“善小爱心档案”，开展共产党员“一对一结对子”活动，通过定期主动上门服务，

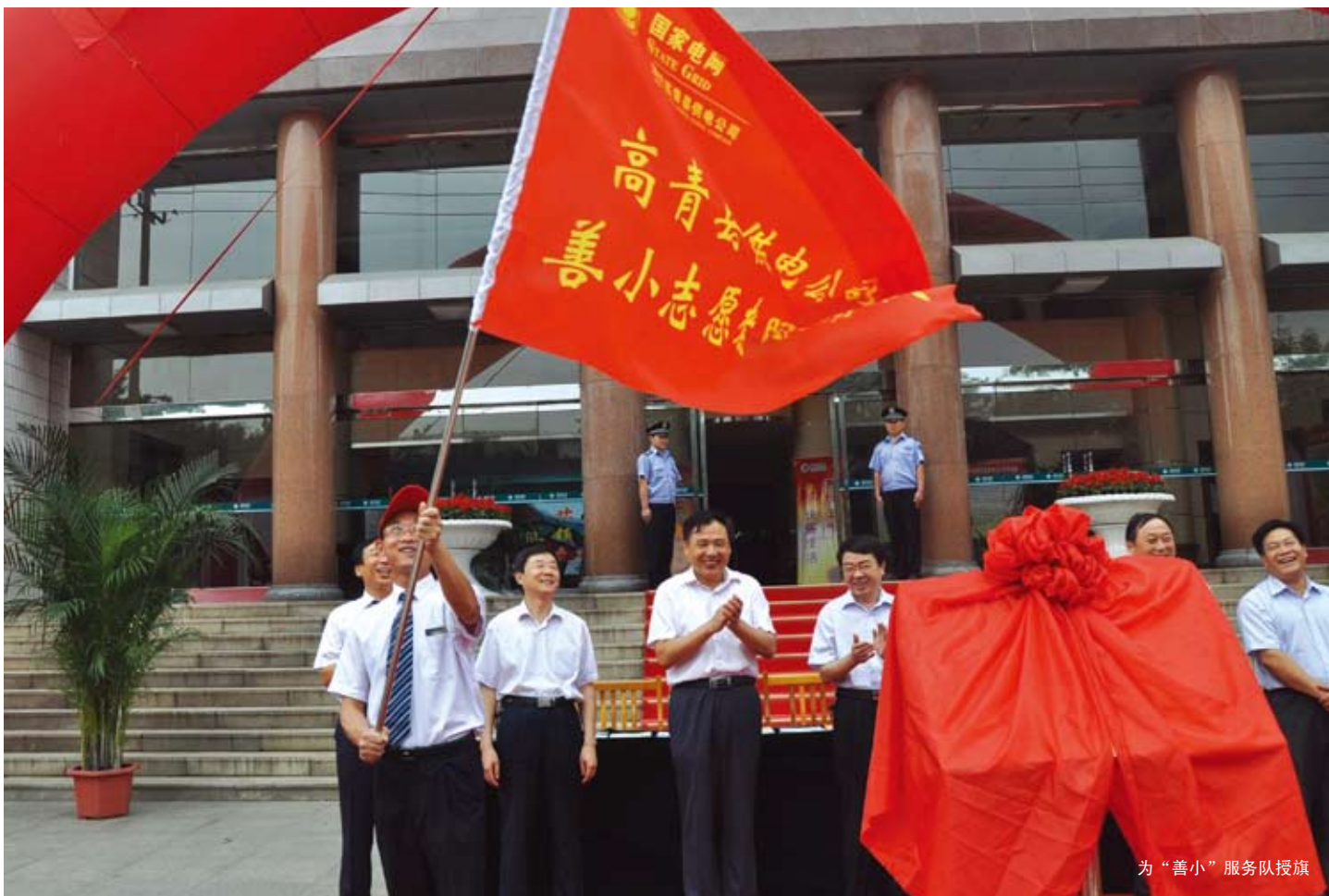
对他们的用电需求优先安排，材料费优惠，人工费免收，展现了良好的企业形象。同时，成立了30人的“善小义务服务队”，走村入户开展用电宣传、用电咨询、客户意见受理和无偿服务，共开展宣传活动15次，解决客户问题12项，使供电服务更加人性化。

实施成效：通过客户经理“面对面”的一站式服务，及时受理客户各类用电需求和故障报修，为群

众提供24小时不间断的贴心服务。丰富、方便、快捷的缴费方式受到了用电客户的好评，有利于节省客户时间，缓解客户现金压力，对于构建供电部门与客户之间基于相互信任的和谐关系具有突出贡献作用。立足岗位，从小处入手，全面地融入到工作生活中，全面提升了优质服务水平。通过开展“善小”服务，不但帮助了社会上的弱势群体，而且产生了积极的效果，取得



彩虹服务队广泛开展用电服务



为“善小”服务队授旗

了显著的社会效益。2012年公司再获全县民主行风评议公共服务类第一名，实现了“十二连冠”。

亮点三：提供“契约式”服务，打造“阳光业扩”。

实施背景：公司坚持“你用电、我用心”，认真落实新“三十条”，优化服务流程，完善服务标准，确保供电服务运作高效、顺畅。对优质服务实行“网格化”管理，将涉及优质服务每一领域划块分片，责任到岗，实行目标责任制，为客户提供更加便捷、高效的服务。

实施过程：一是对重点项目、保障性住房实行定向包保制度。建立领导挂包的“三对一”机制，即按照“一个项目对应一个领导、一

个责任人、一个客户经理”的要求，实行重点项目、保障性住房定向包保制度，为县重点项目、保障性住房业扩报装开辟“绿色通道”，实现“早介入、早规划、早设计、早施工、早送电”。二是规范业扩报装流程。积极争取社会各方支持，按照优先保障、优化流程、优选方案、优质服务的“四优”原则，统筹协调业扩报装相关业务环节实施步骤，推行跨部门联合办公和“限时办结制”，切实加快保障性住房项目的业扩报装速度，缩短接电时间。三是确保工程建设质量与进度。超前介入安居工程前期准备工作，及时实施区域内保障性住房配套电网工程建设。加强与客户沟通协调，为每一客户都量身定做不同的施工方案，统筹安

排工程建设计划。加强与客户沟通协调，统筹安排工程建设计划，严格约束设计、施工、监理、设备供应单位履约时限，及时安排设计审查、中间检查和竣工验收，力争早送电，送好电。

实施成效：推出阳光业扩一站式服务后，公司业扩报装办理时限比山东电力集团公司平均接电时间缩短3天，2012年业扩报装容量同比增长10.80%，接火送电容量同比增长15.06%。为监督业扩服务质量，确保“零”缺陷接火送电，公司实行了业扩工程意见卡制度，全年客户报装满意率达到了100%，为广大客户送去了最便捷、最温馨的服务，博得了社会各界的广泛赞誉与好评。

诸城市供电公司



诸城市供电公司是山东电力集团公司所属县级供电企业，现有职工1095人，下属供电所17处。境内有500千伏变电站1座、220千伏变电站3座、110千伏和35千伏变电站27座，10千伏及以上输配电线路约3500公里。2012年，公司完成售电量21.31亿千瓦时。

近年来，公司坚持以科学发展观统领全局，以创先争优为总抓手，以建设新型一流县供电企业为主线，深入推进“两个转变”，加快建设“一强三优”现代公司，加快推动电网发展升级，企业发展创出了新局面，社会效益和经济效益实现了持续提升。加快建设坚强智能县域电网，境内首座500千伏变电站和山东省首座220千伏智能变电站建成投运，开工建设了第4座220千伏变电站，全网形成了以500千伏变电站为核心、3座220千伏变电站环网供电、10座110千伏变电站深入负荷中心的供电格局，诸城电网正加快迈向“超高压、智能化、大电网”供电格局。安全生产长治久安，截至2012年12月31日，诸城电网顺利实现安全生产28周年。管理精准化水平全面提升，连续2年被国家电网公司和山东电力集团公司认定为“综合管理标杆单位”，被国家电网公司认定为“安全生产标杆单位”，16项专业管理入选山东电力集团公司最佳实践库，入选数量居全省第二位。供电服务品质持续提高，深入实施为民服务创先争优，大力宣贯和执行新“三个十条”，积极推进新一轮农村电网改造升级，创新开展供电服务提升工程，为广大城乡客户提供了优质、高效的电力服务，赢得了社会各界的普遍赞誉。侯家庄子低压网改造工程被国家电网公司命名为“农网百佳工程”。

公司先后荣获国家电网公司一流县供电企业、文明单位、新农村电气化建设先进单位，全国模范职工之家、全国职工职业道德建设先进单位，山东省先进县供电企业、山东省“富民兴鲁”劳动奖状、山东省安全生产标准化二级企业等荣誉称号，荣获全省县供电企业首个“山东省服务名牌”和全省首批“山东省示范供电企业”，连续23年保持省级文明单位称号、连续12年保持地方行风评议免检、连续7年获诸城唯一的“经济建设特殊贡献奖”，被诸城市政府荣记集体三等功。

诸城市供电公司 供电示范企业特色工作总结

■ 刘洪华

一、以建设坚强县域电网为前提，奠定供电服务坚实基础。

一是“高电压、大环网”供电格局日益巩固。2010年，建成境内首座500千伏变电站，2011年建成国家电网首批、山东电网首座220千伏新建智能变电站，电源点增加到5个，变电总容量达到364万千伏安。变电站全部实现双电源、多主变供电，N-1供电比率、有载调压率、开关无油化率、通讯光缆环网覆盖率、节能型主变比率均达到100%，电网规模和技术指标全省领先。2012年，第4座220千伏变电站和第11座110千伏变电站相继开工建设，将充分满足诸城未来5-10年经济社会

发展的用电需求。

二是“智能化、自动化”城区配网基本形成。加大智能科技投入，加快配网自动化建设，城区21条10千伏线路形成横向拉手、纵向联络的“十横八纵”的网格式供电格局。2012年，被山东电力集团公司确定为全省首批城区配网自动化建设试点单位，将在年内完成城区27.2公里10千伏线路改造，新增改造环网柜8台和柱上开关16台，实现城区配网的实时在线监测、负荷合理控制和运行方式最优化。

三是“典型性、适用性”农网建设步伐加快。近三年，我们借力新一轮农网改造升级工程，共投入

中低压电网2.25亿元，新建改造10千伏线路351公里、低压线路371公里，新增农村配变391台，改造用电村452个，解决了农村“低电压”、“卡脖子”问题。

在网改中全面推行“典型设计”，打造“密布点、小容量、短半径、绝缘化”的农村供电模式，网改村的电压合格率和10千伏供电可靠率分别提高2.44和0.09个百分点，线损率降低2.6个百分点。加快推进新农村电气化建设，全市共建成7个电气化镇，500个电气化村，2010年通过山东省新农村电气化县验收，并被国家电网公司表彰为“新农村电气化建设先进单位”。





媒体看电力



龙城晚会保电



服务农村社区建设

四是常态化、精细化“两率”管控成效明显。认真贯彻国家电监会农电“两率”标准，发挥“两率”管理对生产和服务的基础性指导作用，建立动态诊断分析制度，实行全过程指标管控。加强设备运行管理，全网一类设备完好率保持100%，电网安全运行纪录在全省县供电企业中率先突破10000天。积极推广应用智能型特波漏电保护器、低压联络开关等新设备，并通过更换有载调压变压器等手段，解决电压偏高或偏低问题。2012年，供电可靠率城市地区完成99.967%，农村地区完成99.951%，综合电压合格率城市地区完成99.4%，农村地区完成99.29%。

二、以打造光明服务工程为推动，努力提升供电服务品质。

问千户”、“应急服务大练兵”五项主题活动，《大众日报》“齐鲁创优巡礼”栏目予以重点报道。在全国用户满意服务评价工程中，先后获得“全国用户满意服务明星班组”、“服务明星”和“杰出管理者”全部三项荣誉。

二是着力打造“95598光明服务工程”。以95598远程工作站为依托，成立电力抢修指挥中心，对全市范围内故障抢修和投诉举报实行一体化管理，强化“节点式”全方位协调、“五到位”全过程监督，95598六项服务指标始终保持全省第一。在营业窗口深入开展“三亮一创”活动，营业厅电费班被评为“全国巾帼文明岗”，密州供电所被国家电网公司评为“标准化示范供电所”，舜王供电所被国家电监会权威媒体和国家电网公司分别授予“中国最美供电所”和“标准化示范供电所”。

三是大力开展居民用电服务提升行动。推行业扩报装“契约式”服务，开通保障性住房用电绿色通道，实行全程跟踪服务制和“进度卡”流转制，实现业扩报装“无障碍”接入。建成“盛世名城”居民用电服务示范小区，带动全市“一

一是深入实施为民服务创先争优。组建20支国家电网彩虹共产党员服务队，开展了“国家电网品牌传播”、“惠民服务进社区”、“客户满意百分百”、“访百村



现场抢修



户一表”和远程集抄建设，加快了“抄核收”一体化管理进程。树立“不停电就是最好的服务”理念，开发应用了26种带电作业方式，客户工程带电作业率达90%以上，带电作业技术居全省领先水平。

四是创新推出“双10惠民”特色服务。一方面，利用信息化手段，推出了POS机缴费、网银支付、自助售电等10项多元化收费服务方式，城区形成“十分钟交费圈”，农村年内可实现电费收缴“村村设点”。另一方面，以客户需求为出发点和落脚点，推出“手把手”帮扶、特殊客户一户一档等10项“一对一”特色服务举措，满足客户的个性化用电需求。“龙光彩虹”特色服务品牌，被评为全省首个县级供电企业“山东省服务名牌”。

三、以规范供电市场行为为保证，不断提升行业作风形象。

一是依法规范供电市场。严格执行国家有关电力行政许可规定，

对取得山东电监办业务许可证的企业名录进行公示，让客户自主选择设计、施工、供货单位，规范供用电合同签订，真正做到了客户工程“三不指定”。严格执行政府批准的有序用电方案，实行峰谷分时电价和阶梯电价，指导客户错峰用电，有效调节了电力市场供需。同时，对全部4839台专变安装用电信息采集终端，高压客户负控终端覆盖率达到100%，实现有序用电管理到户，确保了居民生活和重要客户用电。

二是拓宽社会监督渠道。自觉接受电力监管部门的监督，利用中国电力信息公开网和其他新闻媒体公开有关供电信息，在所有营业场所公示12398电力监管热线、山东电监办的“两率”标准和95598供电服务热线，畅通了信息公开渠道。对电力监管、民生服务、消费者、行风在线以及供电服务等5个监管热线实行集中受理，统一协调处理，并强化协同监督，形成社会监督与供电企业自律相结合的监督机制。

三是持续加强行风建设。邀请专业机构开展了第三方评价，聘请人大代表、政协委员和客户代表担任用电监督员，坚持每年发放《致客户的一封信》征求意见，引导客户帮助公司不断改进行业作风。开展“民情台帐”客户巡访活动，中层以上干部全部包村到户，定期上门走访，察真情、访民意、谋实策，主动为客户解决各类用电问题。公司连续11年保持地方行风评议免检，并被市委、市政府记集体三等功。

下一步，我公司将在山东电监办的监管和指导下，认真践行“四个服务”宗旨，持续深化“示范”创建，不断优化“大服务”格局，全面提高供电能力、供电可靠性和供电服务水平，为广大客户提供优质、高效、便捷的电力服务，为地方经济社会发展和人民生活水平提高做出更大贡献！

（作者单位：诸城市供电公司客户服务中心）

宁阳县供电公司



宁阳县供电公司属国有中型企业，现有职工777人，下设12个供电所，服务客户224982户。县域内拥有220千伏变电站2座，公司所属110千伏变电站7座，35千伏变电站16座，变电总容量63.48万千瓦安。110千伏线路89.27千米，35千伏线路175.85千米，10千伏线路1404.44千米。2012年，完成供电量15.4亿千瓦时，实现销售收入8.68亿元，利税3336.5万元，电费回收率100%。截至2012年12月31日，实现连续安全生产6284天。

2002年，公司顺利通过国家电网公司一流县供电企业验收，成为泰安地区第一家国一流企业。近年来，在国网公司和省市公司的坚强领导下，公司内抓管理，外树形象，唯先必争，唯旗必夺，实现了持续、健康、快速发展。公司先后荣获国家电网公司新农村电气化建设先进单位、全国居民用电服务质量监管专项行动先进企业、山东省文明单位、供电示范企业、安全文化建设示范企业、质量管理小组活动优秀企业、新农村电气化县、管理创新优秀企业、服务标准化示范单位、安康杯优胜企业、山东电力集团公司营销专业化标杆单位、先进县供电企业等荣誉称号。连续13年荣获宁阳县政风行风评议公共服务类第一名。2012年4月，公司同时荣获山东电力集团公司同业对标综合管理、安全管理、营销服务三项标杆单位荣誉称号。



宁阳公司营业大厅

宁阳县供电公司亮点工作

2012年，宁阳县供电公司坚持“心服务、新思维、新宁阳”工作理念，以创建供电示范企业为契机，夯实管理基础、强化科技支撑、加强服务协同、创新服务手段，着力增强供电服务能力和风险防范能力，公司优质服务工作实现新提升。公司获得山东省首批供电示范企业荣誉称号，被国家电监会评为全国居民用电服务质量监管专项行动先进企业；荣获山东电力集团公司2012年度综合管理、安全管理、营销服务三项标杆单位荣誉称号；连续13年荣获全县政风行风评议公共服务类第一名。

一、强基固本，打造坚强电网

坚持科技引领，电网可靠运行水平显著加强。投入资金1.2亿元，完成110千伏石集Ⅱ回线、220千伏

华丰变35千伏配出等重点工程建设，开工建设110千伏南驿输变电工程，为泰山之阳科技产业城项目落地提供坚强保障。高质量推进县政府确定的“两件为民办的实事”农网改造升级和电气化村改造，在全省率先完成农网改造升级项目，累计改造10千伏线路83.48千米，配变44台，低压线路70千米，户表10738户，11月3日顺利通过集团公司考评验收。建成电网GIS地理信息系统，提升输配电线路智能化管理水平。开展电网安全诊断分析，排查电网运行薄弱环节和安全隐患，梳理5大类20个维度83项指标，圆满完成PMS生产管理系统全省试点建设任务，在县公司系统应用检查中名列第一。

大力开展中间电位及地电位作业，全面提升配网带电作业化率。

2012年开展带电作业186次，同比增加81次，累计实施带电作业时间324.66小时，有力提升了宁阳电网的供电可靠性。

二、强化创新，提升优质服务信息化水平

一是深化用户用电信息采集系统应用，推进智能台区建设。

2010年，宁阳县供电公司实现了高压用户采集覆盖率100%。2011年，公司做为全省低压集抄试点县，坚持“技术先进提管理、一次成优铸精品”的建设目标，多措并举，扎实推进，在全省率先实现县公司低压集抄覆盖率100%。2012年，公司加快低压集抄实用化建设步伐，低压集中器在线率和采集成功率分别达到98.75%和98.86%，全面达到了实用化水平，有力推进



公司成立“彩虹服务队”深入广场、社区进行优质服务宣传和上门服务



开展零点作业



青年志愿者入户服务包保制服务

营销服务工作再上新台阶。在此基础上，公司成功开展了智能台区试点建设，实现台区遥测、遥信、遥控、遥调等功能，具备了台区三相负荷自动计算、在线调整、失压失流报警、远程停送电等功能，智能化打造后的台区，三相负荷不平衡率平均下降6个百分点，供电可靠性提高0.3个百分点，达到99.918%，D类电压合格率达到98.605%。

通过建设智能台区建设和用电信息采集的全覆盖，有效提升了设备在线监测水平，为“主动服务”提供了坚强的技术保障，使服务工作关口前移，客户满意率进一步得到巩固。

二是建立运转高效的“营配调”一体化应用平台。

2012年，公司整合终端信息采集系统、电网调度自动化系统、配网自动化系统、生产GIS系统、95598信息系统、营销稽查系统等先进管理系统的各项功能，建立了运转高效的集营销、监控、主配网调

度的“营配调”一体化平台。该平台不仅能够完成负荷预测、设备状态评估、变电站智能监督、智能配电网监控管理等工作，而且营销用电信息采集系统的置入，实现了客户用电信息自动采集、电能质量监测治理、设备运行状态对比分析、用电异常在线诊断报警等功能。实现了电力设施及用户电力设备的时时在线监测。调度管理、营调稽查坐席监测设备运行状况，一旦发生配网、配变甚至台区支线低压用户失压、失流等供电异常，都能够及时发现和上传各类异常、故障等信息，工作人员可以通过一体化平台完善的客户档案数据库，以短信群发等形式，及时把设备异常状态、停电等信息告之客户，同时，按照系统指示的异常区域和问题，遍布城乡的“彩虹服务队”，能够迅速分析异常原因，快速出击，在隐患在出现之前将其消除，变被动等待抢修为主动超前服务，提升了反应能力，缩短了停电时间，提升了服务水平。

三、推广差异化，多元化的“超前服务”。

加大了服务窗口建设，对公司13个营业厅进行了规范化改造，并全部安装了视频监控系统，促进了服务行为的标准、统一、规范。全面启动了“中医问诊式”服务、业扩“契约式”星级服务、“电保姆”生产性服务等多项超前、超值服务。

一是开展“电保姆”生产性服务，实现与客户和谐共赢。

充分发挥供电部门专业技术优势，对用户设备开展“电保姆式”服务，定期组织安监、运维、营销等方面的技术人员上门为客户提供红外线测温等“专家会诊”、现场报装、流动营业厅服务等特色服务。

总结推行了配变供电“中医问诊式”服务，借鉴中医“望、闻、问、切”形式，利用“营配调”一体化平台上传的多项数据，对客户用电实现全过程监控，及时发现客户的用电异常，综合判断配变情

况，对配变过负荷等异常情况进行提前预警，出据“药方”，采取相应措施进行治理，避免用户过负荷、余额不足等烧损配变和跳闸现象的发生。运用红外测温等技术手段对客户设备进行“把脉体检”，2012年共发现、整改客户设备隐患16项，变事后维护为事前防范，为客户提供了超值服务，拉近了客户与供电企业的距离，树立了良好的社会形象。

二是积极开展业扩“契约式”星级服务。

针对宁阳县境内高低压业扩客户分布分散，客户在办理业扩中对流程、技术等方面的不专业等问题，全面启动业扩“契约式”星级服务。以客户用电需求为服务时限，签订“客户业扩报装服务契约”，明确业扩各环节时间节点，强化业扩报装内部服务承诺兑现，全过程推行“一站式”服务模式，实施服务预警和通报，确保客户早用电、快用电。2012年高压业扩送电周期同比缩短7个工作日，客户满意率达到100%。

三、加快保障性住房供电设施建设，推进城乡服务一体化。

加快保障性住房供电设施建设，开通了“保障性住房”改造绿色通道，主动靠前服务，积极和政府、建设开发单位沟通，力求以最快速度，全面完成建设任务。积极推广、实施远程费控，让客户实现轻松缴费。科学布点、努力打造“十分钟缴费服务圈”工程，采取24小时自助营业厅、银行代收、手机缴费、网上缴费等12种方式，满足客户差异化需求，为城乡服务一体化建设奠定坚实基础。

在今后的工作中，宁阳县供电公司将继续认真贯彻落实电力行政许可规定，依法开展经营活动，进一步树立起真诚规范的服务形象、公平诚信的市场形象、认真负责的国企形象，实现优质服务工作新提升。



夏津县供电公司



夏津县供电公司属中型Ⅰ国有企业，现拥有220千伏变电站1座，主变容量330兆伏安；110kV变电站6座，主变容量306兆伏安；35kV变电站15座，主变容量148.75兆伏安；110千伏线路115.067千米；35千伏线路241.785千米；10千伏线路1370.173千米；低压线路2578.895千米，总资产4.5亿元。2012年，成立了银涵贸易服务中心（下设伏安电气公司、高低压电气安装公司、卓越电力设计公司三家集体企业）和光明电力服务公司。预计今年售电量可达11.7亿千瓦时，利税5000万元。

夏津县供电公司坚持“八化”管理方针，以创一流同业对标为载体，以标准化建设为主线，进一步推进全面管理。公司先后荣获“全国诚信三A级品牌企业”、“全国模范职工之家”、“全国优秀青年中心”“国家电网公司一流县供电企业”、“国家电网公司文明单位”、“国家电网公司2011年新农村电气化建设先进单位”、“‘三为’服务达标单位”、“农村电气化县”、“电网调度自动化系统实用化达标单位”。多年来，公司被省有关部门授予“山东省富民兴鲁劳动奖状”、“山东省劳动关系和谐企业”、“消费者满意单位”、“省级卫生先进单位”、“平安山东建设先进单位”、“诚信企业”、“山东省新农村电气化县”、“农电管理先进单位”、“安全生产先进单位”、“先进县供电企业”、“先进基层党组织”、“创先争优先进基层党组织”、“农网改造先进单位”、“无违章县级供电企业”、“综合管理标杆单位”。被市委、市政府授予“富民兴德劳动奖状先进单位”、“兴德先锋先进基层党组织”、“廉洁勤政先进单位”、“经济发展贡献突出单位”、“厂务公开先进单位”、“全市社会保险诚信企业”、“全市政风行风建设先进单位”等荣誉称号；连续多年被市公司授予“先进党委”、“先进单位”；被县委、县政府授予“经济贡献突出单位”、“纳税先进单位”、“12345”热线受理先进单位等称号，集体记“三等功”。



夏津公司向电力客户宣传居民阶梯电价

夏津县供电公司工作亮点

一、线损管理

夏津县供电公司紧抓节能降损工作不放松，多措并举，成效显著，2012年综合线损率完成1.99%，高压线损率完成1.27%，低压线损率完成4.02%，在集团公司县级供电企业名列前茅。一是不断完善线损管理组织机构，健全三级管理网络。明确线损归口管理、考核监督、专业管理及基层部门职责权限，做到全过程管理控制与监督考核。二是强化计划管理，确保降损措施落实。编制节能降损规划，纳入企业总体发展规划，制定年度降损措施计划。三是全面应用智能集中抄表系统，创新管理方法。作为全省第一个全面应用智能集抄系统的县级公司，实现了变电站及全部高低压客户的在线监测、报警、计算和分析。抄表正确率、成功率、同步率均达到100%，确保了线损率的真实性，



夏津公司员工麦收时节主动到田间地头为客户指导安全用电



夏津公司员工利用抢修服务车迅速赶到客户处进行维修服务

为发现计量故障和反窃电提供技术支持。四是全面开展线损理论计算，实现降损节能目标。通过高低压线损理论计算系统实现数据采集、检错、自动计算，进行量化分析，明确降损重点，为线损指标的核定提供准确可靠依据。五是持续进行电网改造，注重电网经济运行。改造输配电线路，调整用电负荷，进一步优化电网结构。合理调整运行方式，实现电网经济运行。

通过以上措施，夏津公司高标准保持着线损完成情况，该项工作始终走在同级各单位前列。

二、优质服务

夏津县供电公司始终高度重



夏津公司营业大厅环境整治、员工统一着装挂牌上岗。

视优质服务工作，不断强化服务管理，改善服务环境，创新服务措施，改变服务方式，为广大电力客户提供快捷、高效、优质的电力服务。一是创新抢修指挥联动，实现快捷抢修、流动回访。公司实现了调度、95598、应急指挥、抢修、集抄“五个中心”整体联动，创新开发了95598服务热线与抢修指挥联动一体化服务平台，配备有18台流动抢修服务车，利用车辆综合管理系统及GPS卫星定位技术，对抢修车辆进行实时监控，提高了抢修效率，缩短了客户停电时间。二是利用智能集抄系统，开展电压合格率的分析评估。公司引进的智能集抄系统具备台区低压线损分析、异常信息



夏津公司彩虹党员服务队定期走访孤寡老人客户，为客户检查线路安全情况

报警等功能，进一步提升了计量精度和计量故障的准确判断水平，实现了配变台区电压、电流、功率、功率因数、三相不平衡率等各项指标的在线监测，并根据其曲线特性及时掌握线路设备运行状况。三是建立停电看板管理制度，努力提高供电可靠性。为努力实现不停电或少停电的供电服务原则，公司要求各职能部门建立了停电看板，设立专人每日根据停电信息维护看板数据；各部门有权根据看板每条线路的停电次数提出禁停意见，报生产副总经理和总经理审批，从而减少了停电计划，提高了供电可靠性，保障了居民正常用电。四是严格执行电价政策，拓宽收费渠道，方便电力客户。公司严格执行国家规定的电价政策和收费标准，积极推行银电联网及卡表售电、计划结算电费、分批分期付款、网银等非现金缴费业务，合理增加了收

费网点，实现了“城区十分钟缴费圈”、农村“村村有缴费点”，银电联网月均代扣成功率达到95%以上，非现金缴费率已近100%。五是加强业扩报装管理，确保安居工程用电需求。公司加强监督，优化流程，实施快捷服务，开展了业扩报装及对关联企业承揽客户工程专项审计，规范了报装服务行为，杜绝了“三指定”事件发生。同时，认真梳理了保障房办理用电报装情况及建成社区的用电情况，重点工程专人负责，做好了新建居民区公用供电设施的建设和供电服务工作。

多年来，管理力度的不断加强、服务措施的创新、员工素质的不断提升，使夏津公司优质服务工作得到了上级公司及社会各界的赞扬和认可。



媒体报道

编者按：自2011年国家电监会开展居民用电服务质量监管专项行动以来，山东电监办高度重视、统一思想，着力从“两率”提升和保障房供电服务两方面入手，在全国率先制定了居民用电优质服务示范区创建标准，实现了政府放心和群众满意的完美结合。《中国电力报》在2012年底陆续推出7篇系列文章，对山东电监办开展居民用电服务质量监管专项活动进行专题宣传报道。



群众满意是第一标准

今年以来，山东的天气并不尽如人意，先是大面积的春旱，接着是罕见的大规模降雨，电力供应一次次面临严峻挑战……然而，9月19日，记者在山东电监办12398投诉举报中心看到，来自全省各地的感谢信、锦旗、感谢电话却比往年增加了很多，“监管为民”的理念在群众诚挚的感谢中一次次地显现出来。而下面地这组数字无疑更成为另一种形式的注脚：电监会实施居民用电服务质量专项行动以来，山东农电“两率”分别提高了0.0032和0.22个百分点，继续保持了全国领先水平。

“专项行动是体现电监机构以人为本、监管为民理念的最具体、最生动的实践。”山东电监办专员郑玉平坦言，“工作中我们狠抓工作落实和工作标准提升，实现了电监工作让群众满意和政府放心的完美结合”。事实上，自去年10月份，山东电监办开展专项行动以来，在全国率先制定了居民用电优质服务示范区创建标准，率先开展了“两率”换算，供电行业服务质量得到明显提升，老百姓也得到了实实在在的实惠。

“六个必须”强化服务质量

近年来，随着农村用电需求持续增长，现有的农村电网已不能完全适应农村经济和社会发展的需求，个别地区存在“过负荷”、“卡脖子”、“低电压”等问题；一些农村供电设施常年失修，设备陈旧、线路老化，供电质量和可靠性较差。

为此，山东电监办根据专项

行动的有关指标要求，制定下发了《山东省居民用电服务质量监管专项行动实施方案》，提出了“六个必须”：在保障居民用电方面，必须有一个切实可行的有序用电方案，落实责任，提前计划，科学调度。停电必须有一份事前计划停电通知公告，切实保证居民用电；在电力应急抢修方面，必须有一套完善的故障抢修制度，为用户提供24小时报修服务；在保障性住房建设供电方面，必须有一套用电报装规范，采取“绿色通道”、“一站式服务”等便捷方式，提高效率，合理收费；在对居民用电计量、收费方面，必须有一张明细电费单，标明电价标准及计量记录、公摊用电费用等；在投诉举报处理方面，必须建立一个畅通的投诉平台，在供电营业场所公布95598和12398热线电话，并做到24小时受理投诉。

“专项行动具体的说就是两大重点工作，一是保证居民用电服务各项要求落到实处，二是做好保障性住房及时得到便捷优惠的电力报装服务。”山东电力集团公司副总经理张凡华对专项行动有着深刻的认识，“对供电企业来说，这两项工作较之以往服务内容更加细化、操作性更强、标准要求也更高”。截至目前，全省已完成保障性住房报装接电项目840个，业务办理流程 and 时限均符合监管要求，受到了居民的好评。

“两率”提升缩小城乡差距

“农村年均停电不得超过3.7天，农村居民受电端电压超过235伏或低于198伏的天数不得超过22天。

承诺一目了然，很让人放心。”家住枣庄市高新区的王女士看着社区供电营业厅的公示称赞道。在山东，所有的基层供电营业场所的公示栏均有此类承诺信息。

山东电监办为提高社会对农电“两率”的认知度，特意将农电“两率”标准换算成年均停电天数和电压超标年均天数，并要求供电企业在所有营业场所进行公开，通过这样的方式，老百姓能更清楚地知道“两率”提升给自己带来的好处。

全国农电“两率”标准公布后，山东供电可靠率和电压合格率标准分别要求达到99.0%和94.0%。较高的标准也给山东电监办的工作带来了新的挑战。为此，山东电监办制定了《农电“两率”监管实施方案》，从宣传贯彻标准、健全管理体系、规范农电管理、加大农网建设改造力度四个方面提出了监管措施，并要求将农村居民用电与城市居民用电同等保证，切实让专项行动和“两率”标准贯彻的成果惠及农村，惠及农民。

“为解决电网供电薄弱环节，我办组织专门力量，帮助企业找短板，查不足，与供电企业共同分析电网结构存在的问题，提出解决方案。”郑玉平专员介绍，针对近年来临沂、日照等地因电力需求的快速增长，造成电网供电能力不足的问题，山东电力集团公司积极采取措施，在迎峰度夏前及时完成了部分区域电网的改造，以满足高峰时段的电力需求。

同时，山东电力集团公司还及时调整了电网投资结构，将资金重

点投放在城乡配网建设上，今年全省110千伏及以下配网建设投资将达186亿元，同比增长31.49%。其中农网投资将达87.3亿元、完成187项农网改造升级建设任务，6月底前全面完成了172万户的农村“低电压”综合治理任务。

“示范”创建带动企业创新

居民用电优质服务示范区是国家电监会在居民用电服务质量监管专项行动工作进程中推进的一项重要举措，目的就是通过开展优质服务示范区，发挥典型带动作用，形成保障居民基本用电权益的社会化保障体系。

为发挥典型示范带动作用，山东电监办按照国家电监会建设居民用电优质服务示范区的工作部署和分类指导的原则，根据各地经济发展、用电档次和供电服务水平的高低，与山东电力集团公司研究之后，确定了济南、泰安、枣庄等7个市、县级供电企业作为首批居民用电优质服务示范区创建单位。并按照专项行动和供电示范企业有关标准要求，在全国率先制定了居民用电优质服务示范区创建标准。

在典型示范的带动下，各供电企业纷纷按照专项行动的要求，不断创新服务模式，改进服务手段：济南供电公司以主城区电网建设为突破口，开展“127”工程建设，以满足全市不断增长的电力需求。高青县供电公司投资1500多万元，对线径较细的线路进行改造，并大力开展低电压整治，显著改善了D类电压质量。潍坊供电公司积极拓宽缴费渠道，与多家银行合作设立了216个代收网点，在城区基本建成“十分钟缴费圈”，在部分农村实现了“缴费不出村”。

“我们将采取企业对照标准开展自查、专家评审和结果公示等严格的考评程序，每年在全省推出2个市级和4个县级供电公司作为全省供电示范企业，示范企业资格期限为三年，并实行动态管理。”山东电监办专员郑玉平介绍说，通过创建供电示范企业，真正建立起持续改进和提高供电工作的长效机制，为用户提供更加安全、可靠、稳定的电能供给和优质高效的服务。

胶州供电：城市发展的坚实后盾



服务到社区

2011年，胶州市供电公司被山东电监办确定为全省“居民用电质量服务监管专项行动”唯一的联系点。为全面提升电网的供电能力和智能化水平，向广大电力客户提供优质、高效的电力服务，该公司紧跟当地经济发展动向，在对电力需求进行科学分析的基础上，不断加大电网投入，优化电网布局，实现了电网建设从“满足基本需求为主”向“适度超前发展”的转变。目前全市所有变电站均实现双电源供电，城区实现配网自动化，农村电气化建设也走在了全国的前列。

城区实现配网自动化

“电网建设重在前期规划，为更好地服务全市经济发展，公司滚动调整电网发展规划，把电网规划纳入政府综合发展规划、土地利用规划和城乡建设规划中，提前预留变电站站址和线路走廊。同时，建立科学有效的电网前期联动工作机制，密切关注经济发展和大项目引进动向，超前做好电网项目储备。”胶州供电公司副经理杨永告诉记者。

据胶州市供电公司运维检修部主任战青海介绍，为了适应市区用电负荷的快速增长，该公司对市区电网进行了全面的升级改造，保证了城区电网达到“N-1”标准，即电力系统中任意一条线路因故障断开后，电力系统也能及时从另一线路进行供电，保持电网稳定运行和正常供电。

记者了解到，今年胶州供电被山东电力集团公司确定为全省首批县城中心区配网自动化工程建设单位，共争取资金1382万元，开展了城市中心区配网自动化改造工程。截至目前，已建设改造城区配电线路6条，新建设电缆线路2条，安装环网柜15台，延伸线路4

条,新上及更换配网开关34台,进一步完善和优化了城区10千伏配电线路的网架结构,有效缩短了供电半径,进一步提高了故障自动隔离和自动恢复以及城区线路的互供和转供能力,实现了城区配网自动化的目标。

数据显示,今年1~8月份,全市供电可靠率综合指标完成99.9481%,其中城镇指标完成99.9888%,农村指标完成99.9332%;全网综合电压合格率完成99.113%,D类综合电压合格率完成98.195%,全市彻底解决了低电压问题。

升级中的智能农网

“多亏了供电公司的帮扶,有了这个坚强的电力后盾,我们扩大了粉条的生产和销售,脱贫致富已经不是梦了。”胶州市洋河镇大相家村村民高绪山高兴地说。大相家村是胶州著名的粉条生产村,但由于该村电网结构落后,不能满足粉条生产的扩大化、规模化发展需求。

今年夏季,胶州供电公司投资



多元化缴费宣传

120万元完成了该村的电气化改造,改造后的大相家村电网结构合理、电压稳定,满足了村里农业生产、农副产品加工和生活用电需求。

“电气化改造以后,我们村粉条生产能力由原来的260吨提高到470吨,村民过上了好日子。”大相家村党支部书记相波说。

“胶州市作为全国电网改造示范县,一直不遗余力地进行农村电网改造升级。截至目前,该公司已累计投入自有资金3.13亿元,完成了684个用电村的建设改造工程。改造后,农村10千伏线路平均供电半径为4.75千米,低压供电半径0.282千米,线路绝缘化率89.47%,全部实施三级保护,用电故障报修率下降了90%,从根本上解决了农村电能质量问题。”杨永说,公司将在2013年完成对胶州市所有农村电网的升级改造。

乡镇经济的助推器

位于胶州市区东部的云溪供电所,承担着11个用电村、506家企事业单位的供电服务工作。近年来,所辖区域的工业园建设成效显著,外贸出口多年名列青岛十强镇第一位。

“我们村的经济能有这么大的跨越,真要感谢供电所的帮忙。”赵家园村书记赵长杰激动地说。近

年来,随着进一步的招商引资,赵家园村物流业发展势头良好,但同时也使村里的用电量急剧攀升。原来仅有的两台变压器已远远满足不了村庄发展的需求,为了解决该村低电压的问题,云溪供电所的彩虹服务队专门为村里新上了一台250千伏的变压器,架设了315米长的400伏线路。“现在可好了,再也没有跳闸、停电这些让人头疼的事了,我们村里的这些企业都在卯足了力气,要大干一番呢!”赵长杰说。

“在为民服务创先争优活动中,云溪供电所在全体党员中开展了‘亮身份、亮职责、亮承诺’的三亮活动,将工作主动置于群众监督之下。”云溪供电所所长陈建礼说,全体党员佩戴党徽,主动亮出身份,并实行挂牌上岗,每个党员的桌上,都摆放着“我是党员”的标志牌,大家主动公布岗位、亮出职责,为广大客户做好用电服务。

记者了解到,该所还建立了一套符合供电所实际情况的“三防体系”、“目视化管理”、“三三制”等工作模式,对95598报修、咨询、投诉、举报等工单,利用图表的形式进行统计、分析和改进,将责任落实到人,服务获得了百姓的好评。

(来源:《中国电力报》 作者:曹宏源 通讯员 庄晓峰)



泰安供电“电力彩虹”点亮幸福生活

坐落在泰山脚下的泰安市，取自“国泰民安”，泰安供电公司则承担着全市560万人的供电任务。重任之下，泰安供电公司以“政府放心、人民满意”为标准，着力提升坚强智能电网建设，并率先实现了智能配网在城市核心区的覆盖。在优质服务工作中，该公司依托于泰山文化的厚重，创造性地提出“心立方”6812优质服务实践体系，在泰山脚下亮起万家灯火，璀璨泰山夜空，更让这座城市的上方时刻闪烁着“彩虹”的身影。

智能配网率先覆盖核心城区

“要提升电网供电能力，提升居民生活用电质量，重点要在配网建设上下功夫。”泰安供电公司副总经理张爱群告诉记者。2012年，在山东电力集团公司的支持下，泰安公司积极争取电网建设巨资12.3亿元，其中增加智能配网建设投资1.5亿元，使泰安在全省率先实现了城市核心区智能配网全覆盖。

智能配网建设工程还被写入泰安市党代会和市政府工作报告，列入2012年全市“为民要办十件事”项目。截至目前，该公司共完成198条线路配电自动化设备和系统联调任务，安装环网柜106台、负荷开关1028台、配电自动化终端1134台，直供区配网自动化覆盖率达到75%以上。

同时，泰安供电公司以实施农网改造升级工程为契机，重点解决农网中存在的“低电压”、“卡脖子”等问题，今年以来，农网升级改造投资达到6.6亿元，共改造低压

用户41452户，有效地保障了“三农用电”。

数据显示，今年上半年，泰安城市供电可靠率与2011年同比提高10%，用户平均停电时间与2011年同比降低1.74小时/户，城市综合电压合格率超出国家标准。

小区里的“安居生活”

“我是2011年搬进时代佳苑小区居住的，小区的供电十分稳定，家里还没发生过跳闸的情况。缴费也很方便，在家门口就能完成。”今年63岁的居民王先生向记者介绍他享受到的优质服务。

“为了方便居民，我们在小区门口还安装了自动缴费机，可以通过银行卡、电能卡、现金3种方式实现轻松缴费。”泰安岱岳客服室粥店供电所所长于辉指着位于小区大门口的一台自动缴费机说。

时代佳苑小区是泰安市的保障性安居工程项目，现在已经有近2000户居民入驻。从小区建设初期，泰安供电公司就全力推进小区送电建设。不仅在公司内部建立了责任落实、常态联系、督查考核机制，还通过开通“绿色通道”简化业务流程，实行“一对一”服务，保障小区的工程建设进度和工程建设质量。最终高质量的完成了中心配电室1座，分配电室3座，采用双电源、多回路的送电设计，保障了小区供电的可靠性，受到了政府和居民的一致好评。

记者了解到，2011~2012年，列入泰安市市区保障性安居工程的项目共26个，总建筑面积162.55万

平方米，住房18829套。截至目前，泰安供电公司对已竣工的2个项目比计划平均提前16天实现供电，进入工程阶段的10个项目，均提前制定供电方案，由专人负责进行用电过程的跟踪服务，未提报用电申请的14个项目，主动派人前去与客户进行对接沟通，做好相关供电准备工作，确保客户一提出用电需求即能得到解决。

泰山闪烁的“电力彩虹”

当“你用电，我用心”的服务承诺被社会所熟知时，泰安供电公司根据当地的文化特色，传承“彩虹工程”的服务内涵，创建了“彩虹·心立方”6812优质服务实践体系。

“‘彩虹·心立方’以心至诚、虹至美为主题，推行6812服务工作模式，强化负责之心、关爱之心等六种服务态度，增强用电保障能力、服务创新能力等八种服务能力，涵盖范围包括了阳光业扩、闪电抢修等十二项服务内容。”泰安供电公司总经理助理、营销部主任



电气化乡镇新貌

师以奎向记者介绍到。该品牌创立以来，泰安供电公司迅速掀起了服务用心、工作创新的热潮，用多项实际行动践行优质服务理念，“彩虹共产党员服务队”就是特色服务的重要创新之一。

去年，泰安供电公司先后组建专家型、流动型、抢修型等27支彩虹共产党员服务队，及时开展“四进”活动（进社区、进村居、进企业、进学校），先后深入全市60多个居民小区和20余条街道、深入田间地头、深入厂矿学校，提供业扩报装、电费收取、咨询查询等服务17000余次，被居民亲切地称为“电力110”，成为泰安一道亮丽的城市风景线。

为了将优质服务实践常态化、正规化，真正成为企业文化的一部分，泰安供电公司还专门编制了《优质服务实践手册》，为持续提升优质服务品质提供了全面的指导。记者在《手册》上看到，“彩虹·心立方”已经囊括了供电服务的方方面面，要求供电企业全体员工用心服务每一位客户、服务好客户每一件与电有关的事，公司上下正朝用心连通千家万户，彩虹辉映幸福泰安的目标努力着。

（来源：中国电力报 作者：曹宏源）



枣庄供电 城乡一体的服务新模式



企业停产居民用电陷困境 无私援助寒冬送温暖

“不停电就是最好的服务，确保供电质量是最实的服务。提升‘两率’既是对供电服务最基本的要求，也是供电企业应尽的责任和义务。”这是山东枣庄供电公司总经理李建鹏对于居民用电服务质量专项监管行动的理解。

自活动开展以来，枣庄供电公司按照城乡“电网建设同步、供电质量同质、服务品质同优”的要求，加快配网建设，强化运维管理，推动居民用电“两率”不断提高。并在全省率先实现农村地区抢修45分钟到达现场，5小时恢复供电的城市标准，实现了供电服务城乡一体的目标。

村村实现坚强配网

“我们通过实行调度、生产、营销三方联动，主网、配网两级联调，系统分析电压越限具体原因，剖析寻找解决问题的最佳方案，分别落实责任到相关部门，形成了有效的闭环管理机制。”枣庄供电公司营销部主任李贵民告诉记者，该公司还充分利用客户侧供电质量监控系统、用电信息采集系统和调度自动化系统，实施相互开放、信息共享，对台区、居民及电网各级电压指标进行了实时监测和系统分析，为提升“两率”提供技术支撑。

为全面掌握农村社区的用电情况，枣庄供电公司认真梳理了低电压、故障停电多、供电“卡脖子”等问题突出的用电薄弱村，并决定高标准、高质量的推进“村村强网”工程。截至目前，公司已累计投资2.16亿元，改造标准化用电村417个，增加变压器布点413个，更换低压导线1243千米。



更换智能开关

位于高新区的高楼村村民就是其中的受益者，改造前全村由一台220千伏安配变供电，冬夏负荷高峰时，跳闸成为了村民家中的常事。枣庄公司按照“小容量、密布点、短半径、绝缘化”的原则，给村里新建了配电室一座，新增315千伏安配变一台。同时新建10千伏线路396米，改造低压架空线路546米，高、低压线路采用同杆架设，全线采用架空绝缘导线。改造后，可以有效满足全村今后10年的生产、生活用电需求。

截至今年8月底，枣庄地区城区供电可靠率达到99.932%，居民电压合格率达96.58%。农村地区供电可靠率达到99.71%，居民电压合格率达94.79%，“两率”指标跃居全省领先水平。山东电监办专员郑玉平认为，枣庄供电公司把“两率”提升作为各项工作的出发点和落脚点，基础工作扎实，主要指标非常超前，城区线路绝缘化率、手拉手率、配电自动化率、智能表覆盖率、居民电压监测率等五个方面全部达到100%，走在了全国前列。枣庄的城乡供电服务一体化工作经验，具备推广价值。

报装报修打造枣庄效率

“用电报装、用电报修、用电交费是客户用电过程中最为关键的环节，把这几个问题解决好，就能真正起到方便客户、满足客户的服务目的。”枣庄供电公司总经理李建鹏告诉记者，为了实现这个目的，枣庄供电提出了打造72小时报装圈、45小时报修圈的目标。在打造72小时报装圈方面，枣庄供电公司在全市组建了7个业扩服务中心，分区域设置17个装表接电组。并打破了原来的居民报装由各供电所分散办理模式，实行业扩服务中心统一组织方案勘察、装表接电、客户回访及考核评价。

以市中客户服务中心为例，按照地域面积和人口密度，将全区5个乡镇、6个街道办事处划分为城区、永安、税郭3个服务区，实施专业化装表接电。市中业扩服务中心今年4月份成立以来，共完成居民装表接电122户，平均装表接电时间仅为56小时，客户回访满意率达到100%。

为实现45分钟抢修圈的目标，该公司在全市又组建了7个抢修中心，分区域设置了31个抢修点，在全省率先实现了城乡“45小时到达现场，5小时恢复供电”的服务标准，故障报修处理平均时长由2010年的68钟下降到目前的39分钟。

记者在枣庄市高新区抢修指挥中心了解到，该服务区域内最远的杏峪村距离指挥中心16千米，但抢修人员30分钟内就可到达现场。高新供电部主任吴敬法向记者介绍了他们的“秘笈”：“指挥中心接到抢修工单后，随时待命的抢修人员就马上就可以出发。

实行超市化管理物资中心，所需的物资我们都进行了提前组装，像电缆的接头、线鼻子等等都是直接就能用，大大缩短了抢修复电时间。现在，根据实际情况，我们又提出了抢修的‘三三’奋斗目标，即：30分钟

内到达现场，3小时恢复供电。”

10分钟交费的贴心服务

“来超市买点日用品顺便就能把电费交了，比以前电工走收方便多了。”市民刘女士在枣庄市市区一家百货超市接受记者采访时说。原来，为了打造10分钟交费圈，枣庄供电公司在全市开通了手持交费终端超市代收网点26处，并将交费时限业务延长至早8点到晚9点内。

不仅如此，为加快推进交费网点建设，实现农村“村村都有交费点”的目标，该公司开通了六大银行代收代扣、24小时自助终端交费、网上交费、移动支付、同城一卡通交费、邮政便民服务站代收、超市代收等多种交费方式。

在枣庄供电公司中心营业厅，公司营销部主任李贵民向记者介绍了这里的特色服务。“营业窗口针对不同客户群体，开展了普通话、手语、英语服务，实现与客户间的零距离沟通。我们还在营业厅开通了一柜通收费模式，当遇到收费高峰期时，全部业务受理柜台转换功能实施全柜台收费，确保客户在营业厅等待时间不超过5分钟。”李贵民说。

“今年以来，枣庄供电公司按照山东电监办和集团公司工作部署，把打造‘十分钟交费圈’作为实施居民用电满意工程的重要内容，彻底解决居民交费难问题。截至目前，共新建了交费点1978个，成功打造了“十分钟交费圈”，实现了“村村有交费点”。李建鹏说，不仅如此，枣庄公司还启动了交费点三级验收工作，从现场标识，功能实现，责任落实三个维度开展验收，保证交费点的建设落到实处。

(来源：中国电力报 作者：曹宏源 通讯员 孙琦)

济南供电细化服务打造暖心省城

济南作为山东省省会，独特的地理、政治、文化等因素使得城市保电供电压力较大。自居民用电服务质量监管专项行动开展以来，济南供电公司加大电网改造力度，使城市的供电可靠率和电压合格率（以下简称“两率”）达到了国内领先水平。同时细化对客户的服务，率先开创了95598与市长公开电话联动机制、彩虹党员服务队等模式，在点亮这座古城的同时，更让市民们感受到了电力员工送来的浓浓暖意。

供电质量全面提升

作为一座历史文化名城，济南具有人口多、城区面积大、供电结构复杂等特点。如何切实提升城市“两率”，是摆在济南供电公司面前的重要难题。

为此，公司领导班子专门召开会议研究，编制印发了《供电“两率”提升工作实施方案》，旨在通过加大配网建设改造力度，提高配网供电能力和供电质量。同时加快农网改造升级中低压项目工程建设，重点解决局部电源布点不合理、中低压供电“卡脖子”等问题。

数据显示，今年以来，济南市供电“两率”指标大幅提升，其中供电可靠率，农村由去年的99.8842%提高到99.9095%，城市由99.9515%提高到99.9721%；综合供电电压合格率，农村由去年的98.974%提高到99.039%，城市由99.945%提高到99.962%。两项指标均居国内同类城市前列。



市中供电部经理、书记到七里山社区

济南供电公司作为国家电网公司确定的配网示范工程六个试点单位之一，试点工程建设地位于济南市核心区域，区域面积约27.9平方千米，供电人口共36.3万人。

“以往，市区内一条10千伏线路出现故障点，往往会牵连沿线的未故障住户，造成成片停电。而在示范区内，10千伏线路将全部采用环网接线，邻近的110千伏变电站相互支持，由支路接到相邻变电站，从而实现非故障用户不停电。”济南供电公司营销部副主任庄力行介绍说，工程建设完成后，区域内将实现电网资源数据的统一表达和信息共享以及配网运行监控、供电风险分析、自动故障隔离等功能，实现配电带电作业及抢修可视化管理。

目前，示范工程建设已进入全面攻坚阶段，济南市中心区域年内将完成配网升级。据悉，该项工程建成后，将大大缩短区域内供电故

障，用户年平均故障停电时间将降至4.5分钟。

主动上门解百姓难题

“12345，服务找政府！”去过济南的人都知道，济南市长公开电话是泉城一张亮丽的名片。“为了更好的服务市民，我们主动将95598热线与12345热线进行了对接，市民有用电方面的疑惑，电力服务人员将在市长公开电话的监督下，为老百姓答难解疑。”济南市供电公司副总经理林祖栋说，通过这个平台广泛征求了社会各界对济南供电公司服务工作的意见建议，促进了供电服务水平的不断提高，更好地服务了济南经济发展和百姓生活。据统计，自2008年以来，济南95598供电服务热线共承办12345热线业务43103个，其中通过95598热线三方通话32113个，转办10352个，办结率和满意率均为100%，济南供电公司在政府各部门的反馈测评中，多

年来也名列前茅。

不仅如此，济南供电公司还成立了彩虹党员服务队，主动上门为顾客排忧解难。“我们开展了‘千百十’活动，即主动走进千家万户、百家企业、十个社区，主动服务客户。”彩虹党员服务队队长崔海告诉记者，他们特意制定了志愿者服务便民联系卡，客户只需要打一个电话，服务队就会主动上门代办用电业务、上门免费维修、开展用电宣传等五大贴心服务。

杜鹃是济南一家特教学校的校长，说起党员服务队的服务，她赞不绝口：“由于历史的原因，学校的用电线路改造难度大，我们花钱请电工都没人愿意来。党员服务队知道这一情况后，主动来到学校勘查设计线路，并充分考虑孩子的安全，将三路线分开，还对电气设备进行了更换。帮了学校这么大的忙，他们却连口水都不肯喝。”杜鹃感动地说。

细化服务创特色品牌

“从报号到打印发票，总共才用了不到一分钟的时间，速度真是太快了！”家住济南市燕山小区的居民于女士在社区的便民服务站很快办完了自家电费的交纳手续。于女士告诉记者，以前交费需要坐好几站公交车到营业厅，十分麻烦。自从去年小区里安装了三台自助交费机后，方便多了。

“不仅仅是在燕山小区，今年济南市电费交纳网点将达到4000处，彻底打造‘10分钟交费圈’，更多居民在家门口就能轻轻松松交上电费。”据济南供电公司电费结算中心主任卢雅南介绍，公司今年提出了在城区打造‘十分钟交费圈’和‘农村村村设立交费点’的目标，并在全市推广新型交费方式和社会化代收。目前已经与12家银行共817个银行网点合作代收电费，为居民提供了8种交费方式，并在121个大中型居民小区和繁华地带，安装了180台24小时自助服务交费机，服务已经延伸至社区、农村、学校、书店、加油站、连锁药店、邮政报刊亭等领域。

记者还了解到，济南供电公司为了细化对客户的服务，还专门建立了电力彩虹联络员制度。通过在报修、装表接电、抄表等岗位中择优选拔20~40名优秀服务人员成为了城区1000户以上居民社区的电力彩虹联络员。

联络员通过定期走访社区，与客户联系沟通，了解他们的用电情况，主动为客户提供用电业务指导，为弱势群体提供特色服务。“小区里经常有老人因为身体原因无法及时交纳电费，这时我们就给他们跑腿代交了。”社区联络员王玉敬告诉记者。

林祖标表示，下一步他们还将继续拓展交费渠道，创新客户服务模式，让市民享受到方便、贴心、优质供电服务的同时，更加认可济南供电公司的工作，成为公用事业领域一块叫得响的品牌。

潍坊供电： 服务在自我 超越中升华

潍坊电网是国家特高压电网的重要承接地，世界首条±660千伏银东直流输电工程穿境而过，担负着为青岛电网、烟威电网输送电能的重任；今年1~10月份，潍坊供电公司售电量完成273.2亿千瓦时，居全省第一位。一方面是山东“西电东送”的枢纽电网，另一方面由于经济较快发展，用电量快速上升。重任在肩的潍坊供电公司以开拓者、创新者的姿态，着力应对挑战。截至10月底，公司实现连续安全生产5093天，连续安全调度32周年，排名保持国家电网公司系统同规模供电企业首位。



送服务进大集，宣传安全用电常识

两率提升：智能化的可靠电网

“‘两率’管理水平是生产管理各环节工作质量的综合体现，是实现优质服务的基础。”潍坊市供电公司总经理朱薪志告诉记者，公司高度重视“两率”工作，创新提出“不停电就是最好的服务，客户满意才是唯一标准”，将客户感受放到了各项工作的首位。

在这一思路的指引下，潍坊供电公司通过加强用电信息采集系统和有序用电智能决策系统的建设运维和信息应用工作，在全省首先实现了“双网、双控”的负控管理模式，使地区电力负荷检测率保持在98%以上、控制率保持在60%以上。同时积极开展“两率”指标分析管控工作，采用“先算后停”模式严格制定各类停电计划，确保“两率”指标可控、在控。

在智能电网建设方面，潍坊公司仅用三个月的时间便完成了配电自动化系统与城区配电光纤通讯骨干网建设，上半年完成120条配网线路智能化升级改造工作，位列集团公司智能配网建设进度第一名，国家电网公司批复的城市核心区配电自动化系统实现全覆盖，直供区10千伏配电线路智能化覆盖率达31%，坚强智能配网雏形已经显现。

缴费服务：模式拓展和“村村设点”

随着人们生活节奏的不断加快，很多市民因忙于工作而忘记交电费，造成了家中停电的现象。针对这种情况，潍坊公司在社区、超市、物业、体彩中心、村庄等人口流量较大的地点新增了60处社会化代售点，通过使用移动POS售电机完成售电服务。

记者在中百超市荣花路店看到，收银台的显著位置挂着国家电网购电服务的温馨提示。市民武先生购完物交费时，尝试着用电卡买了200度电，不到两分钟就完成了缴费。“第一次尝试刷卡买电，很新鲜。以前都到缴费厅去交电费，以

后就方便多了！”武先生说。

据超市的主管马晓丽介绍，他们是从去年11月份开始推广刷卡缴电费业务的，现在市民对这种模式的认可度越来越高，近几个月的营业额都能达到四五万元。

为打造“十分钟缴费圈”，潍坊供电公司大力发展24小时自助缴费终端和社会化代收费业务。目前已在城区各部安装终端14台，在工行、农行、农信等177处营业网点、216个便民服务点实现代收费业务，基本建成城区“十分钟缴费圈”。在农村地区打造以邮政便民服务网店代收为主，以银联、农信合作代收网店为辅的收费模式，目前已开通缴费网点104个，到今年年底将实现潍坊1084个自然村缴费“村村设点”。

业扩报装：最大限度满足客户需求

“太感谢供电公司了，通过‘零点工程’给学校提前送电，现在孩子们可以在宽敞的教室里学习了。”潍城区福安小学的承建方负责人任宏伟向记者说道。原来，福安小区作为潍城区今年的重点民生

工程，需要在10月份开学前完成工程建设任务。为了将停电的影响降到最低，潍坊供电公司决定凌晨对10千伏友爱线进行施工，经过两个多小时的努力，成功为学校新上的变压器接火送电。

据了解，“零点工程”作为潍坊供电公司特殊客户推出的一项特殊业务，目的就是保障白天无法停电的客户利益，把停电检修、设备改造安排在深夜，确保凌晨送电的用电工程。今年以来，该公司共实施了带电接火210次、零点接火8次，将送电时间平均提前了7个工作日，最大限度地满足了客户的用电需求。

为拓展用电市场，实现增供扩销，山东潍坊供电公司还开展了业扩报装“提速、提质”专项行动。该公司建立了信息共享平台，营销部门定期发布业扩报装受理情况，生产部门负责发布配网线路可开放容量。受益于此，工作人员可以在受理客户用电申请后，第一时间为客户提供供电方案及“四优”服务，实现了业扩报装“无障碍”接入。为确保客户早用电、快用电，该公司全面实施高压业扩报装“契约式”服务，以客户用电需求为服务时限，制定各环节服务时限和要求，倒排工期，签订客户业扩报装服务契约，确保契约兑现率达到90%。

潍坊供电公司还建立了业扩报装周例会制度，实现业扩关联部门之间的无缝衔接，破解制约业扩报装工作的“瓶颈”，对各业务流程中的报装项目进行实时跟踪，及时了解报装进度，解决报装工作中存在的疑难问题。此外，该公司为确保工作有据可依，做到凡事有人负责，环节流转顺畅，实现了受理快、勘查快、审查快、验收快、送电快的“五快”目标。

（来源：中国电力报 作者：曹宏源）



定期上门为孤寡老人提供安全用电服务

高青供电打造智能可靠新城镇

高青县位于鲁中地区，是全国闻名的粮仓。为满足工农业发展和居民生活用电的需求，近年来，山东高青县供电公司把电网建设作为首要任务，加大智能电网建设，并率先在全省县级供电企业中实现了中心城区的配网自动化建设。鉴于其在“两率”提升、服务体系建设等方面所取得的成绩，今年五月，该公司又被山东电监办确定为全省“居民用电服务示范区”，成为全省仅有的四个县公司示范区之一。

智能电网建设全面提升

“近年来随着工业发展步伐的不断加快，电力负荷开始呈加速增长，加快智能电网建设成为供电公司的首要任务。”高青县供电公司总经理刘博向记者介绍到，公司今年共计划投资3亿元用于电网建设，目前已实施了一大批诸如隆华化工专线架设及农网升级改造工程等系列惠民工程，得到了广大客户和群众的普遍欢迎与好评。

在进行农网改造升级过程中，高青县供电公司针对各村镇用电特点，制定了电网建设改造“导航”排版，加强了负荷监测、预测及分析，优先对电量大、需求旺、线路老的用电村进行了改造。今年1至9月份，公司共完成农网改造升级工程41个台区，改造变压器30台/4380千伏安，更换表箱2068个，改造高、低压线路47.6千米。

根据规划，“十二五”期间，高青电网总投资将达17.11亿元，是“十一五”投资的近6倍，投资规模之大和建设项目之多均创历史新高。这17.11亿元的投资主要包括新建500千伏变电站1座，35~220

千伏变电站8座。同时，加强中低压配网建设，大力实施农网改造升级工程、“一户一表”接收改造工程及城区配网智能化改造工程等。届时，高青电网布局将更趋合理、结构更加优化，低电压、卡脖子等现象将得到彻底改变。

创新思路促“两率”提升

“以前每逢夏冬季用电高峰或刮风下雨时就担心停电，现在好了，再也不用担心了。”家住高青县花沟镇东口一村的杀鸡户顾得滨谈起村里的供电质量，高兴得合不拢嘴。

“提升两率的关键在配网，配网的薄弱环节在农村。”这是刘博对“两率”提升工作的理解。为此，2011年以来，高青供电全面加快县城配网自动化工程建设，并积极采取安装智能终端、采用自动补偿装置等技术手段提高电压质量，今年以来，在各级配电室安装了电压监测点80个，完善了电压监测点巡视检查、数据收集、数据分析制度，大大提高了电压质量。还通过大力推行状态检修、带电作业、联合检修等方式，有效减少了停电时间，大大提升了供电可靠率。

今年1~9月，该公司城区和农村供电可靠率分别完成99.973%和99.977%，比计划指标分别提高0.053和0.097个百分点；城市和农村电压合格率分别完成99.231%和98.939%，比计划指标分别提高0.231个和0.207个百分点，均完成了电监办和上级公司下达的指标。

探索供电服务新模式

如何全面打造居民用电满意工程，让客户得到更高效便捷的服务？

高青供电在总结彩虹工程等经验的基础上，结合当地特点，创造性地提出了“10+30”（即打造10分钟交费圈和30分钟抢修圈）供电服务新模式。

“电力客户对电费交纳方式的需求呈现多元化趋势，也对供电企业提出了减少大额现金携带、减少现金压力、提高交费速度等要求。”该公司客户中心主任崔军亮告诉记者，公司根据用户的不同需求，积极拓展多种新型收费方式，在公司11个营业网点43个代收点交费的基础上，积极拓展物业代收、银行交费、银行代扣、流动服务车等交费模式。目前已经实现了村村有交费点，成功打造了10分钟交费圈。

为打造30分钟抢修圈，高青供电专门组织检修工区和配电班党员彩虹服务队成立了抢修中心，负责对输变电设备及城区范围内10千伏配电线路进行抢修，并与供电所辖区内的线路进行联动抢修。同时，通过95598服务专线与12398投诉平台的联动机制，提供24小时受理服务。还在城区居民小区设立了报修便民服务站，为小区客户提供故障抢修、隐患排查、用电咨询、电费收取、爱心帮扶等供电服务。

高青县供电公司党委书记赵德义表示，作为山东省仅有的四个县公司示范区之一，高青县供电公司将进一步增强为民服务的责任感和紧迫感，从保民生、促和谐，维护经济社会发展稳定的高度深刻认识开展居民用电服务示范区建设的意义，加速推进居民用电服务示范区建设，促进公司供电质量、服务水平及服务能力的全面提升，真正让广大群众用上放心电、省心电、满意电。

山东中强律师事务所



王玉亮 主任

中强律师事务所于2000年9月经山东省司法厅批准成立，是一家由多年从业经验并注重专业化的律师创设的合伙制律师事务所。

2005年12月，被山东省律协授予“**山东省优秀律师事务所**”称号。

本所云集了一批具有丰富执业经验、复合型知识结构的高素质人才。本所主任、合伙人王玉亮律师为山东省政协委员、济南市政协委员、中华全国律师协会理事、山东省律师协会常务理事、济南市党外知识分子工作联络员；并被评为

“**全国优秀律师**” “**全省优秀律师**”
“**山东省优秀中国特色社会主义事业建设者**”

本所实施市场战略、人才战略、文化战略，实现专业化分工合作的方略，构筑专业服务平台，下设八个法律部：公司法律部、金融法律部、建筑房地产法律部、知识产权法律部、刑事辩护法律部、劳资法律部、民商法律部、行政法律部，另设有战略发展顾问处和应用法学研究中心，以立足于长远发展和服务之优化。

中强律师高度关注电力行业发展，加强电力企业法律风险的研究和防控，愿为电力企业（山东省电力工程企业协会会员单位）健康发展保驾护航。

中强律师核心价值体系：

一个专业：创建以公司法律顾问为特色的专业强所

一个发现：积极主动帮助客户发现问题并提出解决问题的方案

一个感动：提供让客户感动的法律服务

一个团队：以集体智慧，用团队力量为客户提供法律服务

一个至上：集体利益至上，本所制度之上

地址：总部济南市高新区舜华路359号
三庆·世纪财富中心C座8楼805室
电话：0531-88887818
传真：0531-88887828
邮箱：zhqlaw@163.com
邮编：250101

分所：潍坊市高新区东风东街与新华路
路口德蒙商务广场B区5楼东首
电话：（0536）2119196
传真：（0536）8298971
邮编：261041



诸城市电力怡明茶业有限公司

诸城市电力怡明茶业有限公司成立于2004年，是由诸城市供电公司投资400万元组建的多经企业。公司位于江北茶叶种植的最北端——诸城市南部山区桃林镇，拥有固定资产1200多万元，员工138人，其中管理人员14名，专业技术人员13名，装备国内最先进的不锈钢电加热制茶设备32台（套），设有理化检验室，采用科学手段对茶叶的粉末、水分和灰分进行严格监控，产品主要包括怡明绿茶、怡明红茶两大系列20多个品种，年生产能力20吨。是潍坊市农业龙头企业、潍坊市诚信民营企业和潍坊地区最大的茶叶种植、生产基地。

目前，公司培植无公害协议茶园1500亩，培植的茶树品种具有群山雾区生长、光照时间足、孕育周期长等特点，主要生产炒青、蒸青、烘青等北方绿茶，产品外形绿润、汤色明亮、口味鲜醇、香气高长、叶底匀齐。2011年，公司在原有绿茶基础上，聘请日照专家率先研制开发出怡明红茶。在中国茶叶研究所和山东省茶试站教授的悉心指导帮助下，公司产品质量稳步提高，受到消费者好评。率先通过QS食品认证、ISO9001管理体系认证，怡明绿茶被中国绿色食品发展中心认定为“绿色食品A级产品”，被评为“山东省首届特优茶”、“山东省首届优质茶”，“第二十六届潍坊国际风筝会指定产品”，被鲁能泰山俱乐部指定为“鲁能泰山足球队指定用茶”；连续三届被评为“山东名牌”，并荣获“中国驰名商标”，“山东省著名商标”、“山东省知名品牌产品”、“山东3·15名优企业形象和名优商品（服务）博览会优秀单位”等称号；怡明绿色茶园生产基地被评为“潍坊市农产品质量安全生产示范园区”。



怡明赞助中国国际青年足球邀请赛



厂貌

· 产品介绍 ·



怡明扁茶 [铁盒特级茶]

怡明扁茶，此茶为特级，外形扁平光滑、嫩绿、匀整，栗香持久、滋味鲜醇，汤色黄绿明亮，叶底嫩绿明亮。



怡明扁茶 [铁盒一级茶]

怡明扁茶，此茶为一级，外形扁平光滑、绿、尚匀整，香气清高，滋味醇和，汤色黄绿明亮，叶底绿软明亮。



怡明扁茶 [铁盒二级茶]

怡明扁茶，此茶为二级，外形扁平、黄绿、尚匀整，香气清香，滋味醇正，汤色黄绿明亮，叶底黄绿明亮。



怡明曲毫茶 [特级茶]

怡明曲毫茶，此茶为特级，外形细紧显毫，翠绿，匀整，香气持久，滋味鲜爽回甘，汤色嫩绿明亮，叶底嫩绿明亮。



怡明曲毫茶 [特级茶]

怡明曲毫茶，此茶为特级，外形细紧显毫，翠绿，匀整，香气持久，滋味鲜爽回甘，汤色嫩绿明亮，叶底嫩绿明亮。



怡明曲毫茶 [一级茶]

怡明曲毫茶，此茶为一级，外形细紧有毫，绿润，尚匀整，香气清高，滋味鲜醇，汤色绿明亮，叶底绿软明亮。



怡明曲毫茶 [二级茶]

怡明曲毫茶，此茶为二级，外形紧秀卷曲，绿，尚匀整，香气清香，滋味醇正，汤色绿明亮，叶底绿软明亮。



怡明曲毫茶 [三级茶]

怡明曲毫茶，此茶为三级，外形紧结卷曲，尚绿，尚匀整，香气清香，滋味醇正，汤色绿明亮，叶底绿软明亮。



怡明红茶 [一级茶]

怡明红茶，此茶为一级茶，条索紧细，嫩毫显露，色泽润，香气高淳，汤色红艳明亮，叶底嫩度明显。



地址：山东省诸城市桃林镇驻地
网 址：www.ymcy.com.cn/

电 话：0536—6092398 6092359
E-mail: ZCYMCY@163.com

传 真：0536-6504059
邮 编：262222