



为合肥迈进特大城市提供强劲“动力”

——合肥电网科学发展纪实

今年第11号台风“海葵”来势凶猛,对所经地区的基础设施和应急管理都是一次严峻考验。8月8日、9日,台风经过合肥地区,一时间狂风暴雨肆虐,有力冲击了电网。但合肥电网在风雨中安然无恙,主网运行正常,未发生一起跳闸事件,只有部分配网线路被树枝压断,造成短时停电。今年7月31日13:10,合肥电网负荷第7次创历史新高,为392.8万千瓦,同样,合肥电网安全运行,平稳度过了夏季用电高峰,几乎让人感觉不到高温用电高峰的压力。

在这波澜不惊的背后,彰显的是合肥电网建设的巨大推动力,以及由此取得的发展成就。

政企合力强电网

近年来,合肥市经济社会发展突飞猛进,用电需求激增。面对新形势,合肥供电公司把“建好电网”作为企业履行社会责任的基石,以服务经济社会发展为己任,跨越式推进电网建设,实现了电网发展与城市发展的和谐统一。

电网发展的前提是政府支持。合肥市政府把电网建设摆在优先发展位置,纳入合肥市总体规划,预留供电高压走廊路径和重要变电站站址。在建设中简化审批程序,优化施工环境,给予政策和资金的多方支持。

合肥供电公司确立电网建设阶段性目标,3年内将完成电网建设重点项目108项,在中心城区和重点区域建成一批重点项目,全面加强和改善10千伏配电网建设,有效保障供电可靠性。推出“光明心连心”服务方式,定期上门走访合肥市各县、区政府和开发区管委会,围绕招商引资项目及电网建设情况进行深入沟通,共同研究确定招商项目用电等相关事宜,并为重点项目用电开辟“绿色通道”。



统筹推进抓建设

合肥供电公司以保障用电需求和电网安全运行为先导,坚持安全、质量、进度、效益并重,超常规协调推进各级电网建设。

近3年来,合肥市共投产110千伏及以上变电容量743万千瓦安,相当于再造了一个合肥电网,逐步形成了以500千伏为主网架、220千伏南北双环网、110千伏辐射互联运行的网架结构。

合肥市今年投资电网建设6.3亿元,需要完成30个110千伏及以上输变电工程,以及105项配套及技改项目。目前已顺利完成重点基建项目8项,启动投运主网变电站5座,新建输电线路184公里;完成主配网技改、大修工程11项;新建改造配网线路95条,新增开闭所58座、箱变(配变)179台。特别是500千伏肥西变电站综合自动化改造工程按期投产,为满足夏季高峰用电需求奠定了坚实的基础。同时超前谋划500千伏肥南变、肥北变等42项重点输变电项目前期工作,为经济社会发展提供新的能源支撑。

服务发展见成效

今年,在合肥市政府和省电力公司的大力支持下,筹措4.1亿元配网建设改造专项资金,新建开闭所20座、新建和调整配网线路360回,有效提高了配网设备运行可靠性。按照A类区域标准,在滨湖新区建成两个双环网,供电可靠性超过99.99%,达到国内先进水平。

公司还积极投身于合肥城市的建设发展,去年以来完成市政大建设杆线迁移及配电改造工程100多项,新敷设高低压电缆1257公里。同步跟进34项城中村、棚户区、老旧小区整治项目配套电力建设,有效改善了老城区、城中村供电质量。

“十二五”期间合肥将新建500千伏变电站2座、220千伏变电站10座、110千伏变电站33座。届时,合肥电网无论从供电能力,到电网结构都将完成华丽转身。(曹蓉 刘爱兵)

民生工程暖民心

——合肥供电公司开展居民用电优质服务示范区建设侧记

2011年底,国家电监会在全国启动居民用电服务质量监管专项行动,合肥供电公司被列为安徽省唯一的市级“居民用电优质服务示范区”。该公司坚持把保障民生用电作为供电服务的主旋律,建立健全居民用电服务体系,不断提高供电质量、优化服务流程、规范服务行为,居民用电服务水平得到显著提升。

加强组织领导 提供坚强保障

合肥供电公司以实现供电能力和服务质量“两个提升”为重点,以长效机制建设为抓手,全方位开展居民用电满意工程。

公司坚持“你用电、我用心”,成立由总经理担任组长的建设领导小组,明确目标,精心安排,建立保障机制,逐级落实责任。紧紧围绕提升居民服务质量的关键指标,建立工作体系,形成推进有力、分工协作、齐抓共管的工作格局。

强化电网基础 提升供电能力

供好电、服好务,电网坚强是基础。今年以来,公司高度重视居民反映问题,把低电压问题列为监控和改造重点,为解决城中村等部分小区低电压问题,新增配电变压器

74台,预算投入资金2015万元,计划年内完成61处整改工作。

通过不断加强设备运行管理,坚持综合检修等措施,严控非计划和重复停电。

贴近客户需求 提升服务质量

合肥供电公司大力实施95598光明服务工程,让客户真正感受到贴心、暖心的供电服务。

成立配电抢修中心,平均缩短抢修时间10分钟。在全国率先成立24小时送电服务中心,将居民客户欠费恢复送电的时限缩至最短。实施客户业扩流程“瘦身”计划,居民单相表业务缩短在一个工作日完成。拓展95598服务渠道,建立电力监管部门、政府、供电企业工作联动机制,平台互通,资源共享。

在政府保障性住房配套供电方面,组建

专业服务分队“一条龙”跟踪需求,开启“绿色通道”,确保安全可靠。今年以来,已完成16个保障房报装业务,满足了1.4万户低收入家庭的入住需要。

全面提升计量管理标准化水平,建成全省首家智能计量检测体系,投运全省首条单相智能表全自动化检定线。推行“光明短信通”业务63万户,实施不停电收费。为客户提供12种电费交纳方式、1320个交费网点,形成城区用户“十分钟交费圈”,农村用户“村村有交费点”。

示范引领到位 确保客户满意

示范区建设意在引领带动,重在客户满意。合肥供电公司以点带面,促进专项行动的深入开展。

在主城区建成全省首座互动化供电营业厅,在滨湖新区建成全国首座自助式供电营业厅,在国内率先打造业扩报装网上营业厅,打破传统柜台服务模式,借助网络终端,让客户全新体验自助式、互动化服务。

大力开展服务品牌建设,“邓玲工作法”以用心做事、用情服务为核心理念,把简单的服务过程演绎成精致的服务艺术,充分发挥了辐射带动效应,被安徽省委创先争优活动领导小组要求在全省窗口单位和服务行业推广。还有“供电一刻钟”、“邓玲志愿者服务队”、“杨忠供电抢修队”……,以真诚到永远的服务实践,成为合肥老百姓心头温暖的名字。

开展“居民用电优质服务示范社区”建设试点,从用电质量和行为等方面作出承诺。将300余户老、弱、病、残客户列为“差别化服务”对象,组织党员服务队上门服务。定期邀请人大代表、政协委员、行风监督员、新闻媒体“走进国家电网”,听取意见,修正短板。

合肥供电公司以“解民情、顺民意、应民心”为主线,着力将示范区建设打造成利民工程、惠民工程和满意工程,赢得了社会各界的广泛赞誉。(曹蓉 刘爱兵)