



大美安徽

图说安徽五年巨变
喜迎省党代会召开

服务是电网企业的生命线,为经济社会发展和广大客户提供优质、方便、真诚的供电服务,是电网企业的首要职责。合肥供电公司主动融入城市发展“快车道”,坚持以客户和市场为导向,以解决供电服务突出问题为着力点,突破惯性思维,夯实服务基础,规范服务行为,全面提升供电服务品质、市场竞争力和客户满意度。

■ 刘爱兵/文 牟松杰 李岩 刘玲 刘俊/图

业扩提速 促进服务增效

3月11日,合肥市轨道交通3号线第一期工程的7个站点15台基建变压器用电业务陆续完成了验收、装表、送电全部流程。该项目作为合肥供电公司业扩提速试点项目,以“联合勘查”和即申报即验收模式,提高客户报装和现场勘查环节的效率,在全程业务办理可控环节内最大限度的缩短了平均接电时间,实现了供电方案“零遗留”,验收、送电“零等待”,真正实现了提速增效。

业扩报装提速增效是主动适应电力体制改革,努力构建以客户为导向的业扩报装服务新模式的必然要求,必须解放思想、转变观念、创新机制,主动服务、及时响应市场需求,营造全程服务、全员参与的氛围。合肥供电公司主动前移服务关口,推出业扩报装“服务快车”工程,提出“方案最优、速度最快”的服务目标。全方位开展园区供电规划服务,结合近、中、远期区域规划和建设需求,按照全寿命周期管理理念,有序高效布局园区电网,完善电力保障体系。成立专业化服务支持团队,开展重点大客户上门服务,一站式一揽子提供解决方案,真正构建起全环节适应市场、贴近客户的业扩服务新机制。开辟绿色通道,对于供电方案中涉及的电网改造,及时补入技改或业扩配套项目库,形成基建、技改、业扩配套统一支撑的业扩接入的项目管理体系。

业扩报装作为市场和服务的龙头环节,必须围绕新形势下客户多样化、个性化需求,做好提档升级,保障经济社会高速发展对电力的需求。合肥供电公司将营配基础资料的透明共享,管理流程的优化再造作为业扩提速增效的重要基础和前提,适时公布间隔资源、电网建设计划等信息。充分利用现有信息系统,将业扩过程管理从电网环节扩展至覆盖客户环节的全过程管理,大力整合接入系统方案、间隔与路径资源、图审及工程审验等中间环节,逐步实现业扩报装流程全过程可视化管理,大大提高了业扩报装服务的效率。

与此同时,合肥供电公司从管理模式创新入手,向优化流程要效率,变“击鼓传花”式业务流程为“接力冲刺”式专业协同,相关专业建立了专业协同、问题共商、流程同促的常态工作机制。客户经理落实“一口对外、一线跟踪”的要求,强化全流程责任,细化业扩报装工单及各环节的责任分解,完善工单督办督查机制。建立各专业专家联合现场勘查制度,提高系统接入方案制定效率。调整业务会议事规则,全面实施接入方案网上会签,随到随批,业务会备案。通过建立方案季度后评估机制,分析总结用户接入对市场和电网的影响,持续提升业扩报装工作质量。

合肥供电公司业扩报装提速增效作为公司转型升级服务模式,将外部变化转化为内部变革的驱动力。通过构建“大服务”格局,治繁于简,全过程量化管理,发挥专业技术和管理优势,通过提供更全面、更专业、更高效的服务,增强市场竞争力,推动客户快用电、早用电、用好电。公司全面应用大数据分析手段,针对客户行为的不确定性,基于全样本进行各类型数据相关性挖掘。通过对业扩业务数据分析,深化“看板”管理,建立两级指标、三层数据服务和精益数据分析体系。面向操作层、基础管理层、管理层三个层级对象的多维度数据分析,涵盖工单进展、耗时分布、超时预警、关联要素提示等,发现流程问题,更新管理维度,聚焦问题原因,服务于客户经理、环节责任人以及业扩管理人员。今年以来,该公司高压业扩工程平均接电时间较2015年同期缩短35%。



庐江县供电公司员工在开展城网施工,服务地方安置房用电。

始于客户需求

——国网合肥供电公司



安徽省电力公司党组成员、合肥供电公司总经理汤军在“供电一刻钟”节目与用电客户交流。



肥西县供电公司员工在为蜂农更换低压用电线路。



肥西县供电公司员工为重要活动做好供电保障工作。



巢湖市供电公司员工为姥山岛敷设湖底电缆。