

以高品质回应高要求，上海浦东供电公司 为自贸区企业提供全方位优质服务——

布设国际一流水平供配电网络

本报记者 左妍 通讯员 李文

中国(上海)自由贸易试验区(下称自贸区)成立以来,随着企业的纷纷入驻,园区用电负荷不断增加。国家电网上海市电力公司浦东供电公司(下称浦东供电公司)在自贸区内设立专属供电服务中心,提供贴心的一站式服务。浦东供电公司“量身定制”服务方案,满足了不同用户的需求,确保供电可靠、服务优质。

定期巡逻定点排查

近日,记者跟随浦东供电公司的工程车来到自贸区巡查管线,带队的是已有近30年相关工作经验的电力“老法师”杨金富。在富特南路一家企业门前,工程车停了下来,维修工徐臻麻利地穿上黄色的带电屏蔽服和绝缘鞋,系上安全绳,戴上安全帽,爬上绝缘斗臂高架车,很快靠近架空线。另一名配电工韩宏青在地面辅助施工。

几分钟后,徐臻找到了线路受损点:此处的熔丝具存在缺陷。为了消除这一隐患,又不影响园内企业用电,在带电的情况下,徐臻小心翼翼地开始作业,约半小时后,熔丝具调换完毕,徐臻重新回到地面。天气寒冷,他的脸颊被寒风吹得僵住。“我们已经习惯了,冬天风吹,夏天日晒,有时要连续作业,而且基本都是露天的。”小伙子笑笑说。

记录好维修资料、整理完车上工具后,他们又来到下一处维修点。杨金富告诉记者,他们的日常工作就是整体维护这些线路,排除站外设备的隐患。因自贸区内并非所有管线都已入地,露天设备受季节和人为等因素影响,很容易被车辆、行人碰撞,他们在日常巡逻过程中需要为此添加反光标识和其他防护措施,对一些破损高发路段,也要及时做好回访和监控工作,确保自贸区内线路通畅、供电正常。

一名经理一站服务

今年9月29日,自贸区正式挂牌成立,涵盖上海外高桥保税区、上海外高桥保税物流园区、洋山保税港区和上海浦东机场综合保税区。自贸区内现有35千伏用户21家,10千伏用户665家,380伏用户420家,220伏用户2家。据统计,区域内共有37条电力线路,总长超过60公里。为了更好地服务自贸区,浦东供电公司主动跨前一步,在自贸区成立第二天便在外高桥大厦设立了服务自贸区的专属供电服务中心。

服务中心很快就编制完成了针对自贸区的优质服务工作方案,着力在便捷客户业务办理、减少业扩流程环节、缩短业扩周期上下功夫,实现了从“一门式”服务到“一站式”服务的转变。

其实,原来的“一门式”服务已经很方便了,申请办理用电事宜的客户走进一扇门,剩下的都交给供电部门来完成;试行“一站式”服务后,客户在供电服务中心找到一名客户经理,就可以高枕无忧了——只要证件齐全,基本上所有需求都可以由这位经理代办,可谓一气呵成。

除了传统服务方式外,供电服务中心还尝试微信服务新模式。他们邀请热点线路用户建群,目前已有十余家人驻企业进入微信群,除及时获得错峰、轮休、让电等信息外,也能够第一时间得到停电计划、安全用电、节约用电等信息,还能以文字、图片等形式表达意见、建议。

下一阶段,自贸区供电服务中心还将增加电网规划、电网建设等电网配置咨询内容,并尝试开设网上营业厅,延伸新的服务功能,并逐步开展光伏太阳能、电动车等新能源项目。



■ 为方便自贸区内企业,国家电网在外高桥大厦内设立供电服务中心
本版摄影 本报记者 陈梦泽



■ 浦东供电公司派员定期为自贸区内企业提供上门维护检查服务



■ 浦东供电公司员工检查改造高架线



■ 电力员工检查线缆以确保自贸区供电

高难问题高效应对

今年11月6日,自贸区内的上海外高桥保税区开发股份有限公司在临时办公点遇到了用电难题。该公司承担着为自贸区提供商业办公、生活配套服务的建设任务,为此,浦东供电公司领导率队来到他们的临时办公地点,了解用电方面的困难和诉求。经现场勘查,该临时办公点的供电变压器超载,需要新增变压器,但现场地形极为复杂,新设变压器困难,后来经过多次协商,最终确定外线方案。方案一经确立,运检部立即进行10千伏线路延伸和低压割接。短短一周内,先后新立水泥杆2基,钢杆1基,安装杆变及装置一套,10千伏导线300米,低压导线600米,并对部分低压导线和杆塔实施拆除。11月13日,临时办公点正式通电,成为自贸区内首个增容改造送电项目。

11月28日凌晨2时许,专属供电服务中心接到园区内一家物流企业求助电话,称因突然断电,配电房的内部有明显的放电痕迹。接报后,浦东供电公司迅速派出维修人员赶赴现场处置,很快找出原因。该企业更换了绝缘管套后,下午3时多恢复供电。

其实,在自贸区正式挂牌前,浦东供电公司的服务就已多次受到企业用户的肯定和称赞。园区内有一家医药集散中心,其仓库内大量进口药品需要保温,万一临时停电,企业将损失惨重,也会影响到东南亚地区的药品供给。面对这么高的供电要求,浦东供电公司将其设定为重要客户,一旦遇到特殊情况就启动特巡方案,派出发电车应急,确保不断电。

去年,一家数据科技公司在外高桥保税区设立办公地点,浦东供电公司为其铺设两路供电管线。然而,因管线要穿过外环线,铺设时既不能开挖路面,又不能损坏绿化。在如此苛刻的条件下,浦东供电公司确定使用电缆排管非开挖技术。这项技术难度大、造价高,但避免了对城市建筑物的破坏和道路交通的影响,在稳定土层和环境保护方面凸显优势。

设施升级服务升级

目前,浦东供电公司已完成了对首批36家进驻自贸区的企业客户的排摸梳理和实地走访,掌握了客户的相关信息和目前的供电服务需求。此外,浦东供电公司还与自贸区管理机构建立信息通报机制和联席会议机制,及时传递企业进驻信息情况。他们及时跟进1434家第二阶段新设企业,并作出快速响应服务,充分考虑自贸区客户不同的个性化需求,把公司优质、方便的服务惠及每一家自贸区进驻企业。

对于园区内现有的企业,浦东供电公司不断强化重要客户用电安全管理,定期开展高危及重要客户认定、报批工作,及时更新高危及重要客户名单,联合运检、调度等部门开展重要用户安全管理,提供应急预案编制及隐患治理技术指导、电网运行信息发布、大客户经历配置等互动式增值服务。

浦东供电公司方面表示,随着上海自贸区的正式运行,自贸区企业入驻踊跃,其中不乏金融、贸易、服务、高科技的世界巨头和创新企业,这些企业对于电力保障的要求极高,不仅不能停电,而且要求高品质供电。对此,浦东供

电公司表示,除了加快基础设施升级,同时还进一步提升服务能力,从而更好地为今后行业内、系统内相关业务的开展和进驻营造良好的服务环境、政策环境和发展环境。

目前,公司正在专题研究自贸区电网的发展规划和建设问题,进一步优化电网布局和建设进度,将对区内现有35千伏变电站进行升压、扩容改造。同时,规划在该区域内再增加2座110千伏变电站和16座10千伏开关站,在区域内形成网格化的具有国际一流水平的供配电网络,供电能力将大幅提升,电能质量和供电可靠性将达到国际先进水平。