

居民不出家门可享一站式服务

——上海电力试点推出“用电示范区”

上个周五的早上8点刚过,曹杨五村杏梅园的电力咨询宣传台前已是一番热闹景象。“电费在网上怎么支付呀?”“以后是不是要远程抄表了?”老伯老妈妈们纷纷向穿着红马甲的电力志愿者询问有关日常用电方面的问题。“阿婆,电视机待机的时候也会产生电量的。家里的电器设备在不使用的情况下,可以将电源插头拔下,这样既节能又环保。”电力志愿者除了当场耐心地解答居民们的各种用电疑问外,还不忘对每位前来的老伯老妈妈们温情地提个醒。曹杨五村杏梅园的居委会书记朱秀琴告诉记者,“杏梅园是上世纪建成的老小区,以前一遇到用电问题,我们就打95598电力热线,虽然说是很方便,但小区里老年人较多,岁数大了一着急起来,沟通就很困难。现在好了,电力公司都会定期进社区,分发各类用电宣传资料,为居民讲解取暖器、空调等大功率电器的节电技巧,提醒大家安全、合理、经济的用电,使大家在家门口就能得到‘一站式’的全面服务。”

企业与政府共建共赢

曹杨新村是新中国成立后上海建设的第一个工人新村,所辖20个居民委员会、57个居民小区,常住人口众多。由于大多数居民楼为上世纪七八十年代建造,电表等电力设备较为陈旧老化,用电长期以来处于较为紧张的局面;加上小区老年居民众多,电力基础知识不够普及,没有基本的自检、自救能力,一碰到家中出现简单的用电故障,无奈之下就会拨打电力热线。据市北供电公司统计,在今年迎峰度夏期间,曹杨地区居民来电报修量中有七八成属于非业电抢修范围,既延误了居民家用电器故障的及时排除,也给市北供电公司正常的电力抢修造成了不必要的影响。

“我们首先选择曹杨新村作为‘用电示范区’的试点地区,就是要在这样一个有着大量居民集聚、展现上海工人新村发展历程的地方,以社区居民的各种用电需求为导向,更好地改善居民的用电条件,让大家不出家门就能享受到电力规范、优质的全方位服务,保障居民群众的根本利益。”市北供电公司总经理潘博告诉记者。据潘博总经理介绍,市北供电公司的想法与普陀区政府一拍即合,双方确定了将曹杨新村作为“示范区”的试点,制定了“示范区”活动的相关计划,并组建了共产党员和志愿者组成的用电服务队,定期开展主题明确、贴近社区居民实际需求的服务队进社区活动。同时,双方建立了电力公司与政府三级机构的例会制度,向“示范区”的居委会进行意见征询,不断掌握各类信息;供电公司 and 普陀区商务委等相关委局还每个季度与“示范区”进行沟通,并定期向区政府汇报,不断优化服务流程,提高了政府和电力企业的服务意识。“可以这样说,如果没有政府部门的大力支持和配合,我们‘示范区’的建立是不可能完成的。”

四项相关标准 突出示范效应

为了保证“用电示范区”共建共赢活动的顺利完成,市北供电公司还与普陀区政府制定了四项相关建设标准,通过政企紧密合作,与“示范区”居民一起携手推动,突出示范效应,使活动成果能够形成一套成熟的长效机制,为今后“示范区”的推广奠定基础。这四项“用电示范区”建设标准为——

1.安全用电方面:切实保障“示范区”的供电质量及用电安全,防止因供电设备故障引发的火灾、触电等有害于居民人身安全的事故发生;保障“示范区”的供电服务质量,居民用电发现问题,快速响应,响应时间不超过半个小时。

2.科学用电方面:“示范区”居民用电装置选用和安装要规范,避免因使用不合理

国网上海电力近日率先在市区供电公司所辖的普陀大型居住社区曹杨新村试点,以政府和企业共建的方式,建立安全、科学、文明用电的“示范区”,解决居民群众最关注、最迫切、最现实的用电需求,有效提升社区居民安全用电、科学用电、文明用电意识,全面提高居民的供电可靠性,普及居民自检、报修知识,增强电力服务的针对性和有效性,形成供电服务进社区的常态化工作机制,提升电力服务的管控能力。



■ 电力职工深入社区宣传用电常识

朱家晟 摄



■ 带领居民参观计量中心

葛林根 摄



■ 电力志愿者为居民讲解“安全用电 科学用电”知识

葛林根 摄

装置或装置安装错误而引起断电、跳闸等意外事件发生;“示范区”的每户居民家庭至少一人参与居委会和企业共同组织的用电安全培训,通过学习使全家养成安全规范用电习惯。

3.文明用电方面:“示范区”的每户居民的所有家用电器中至少有一件产品具有能效标志,营造全区节能用电的良好氛围。

4.服务标准方面:“示范区”的每个小区的公示栏或各居民楼门道上都需要公布供电公司的社区服务联系信息;“示范区”的每户居民家庭均需受赠一张供电服务联系卡,实现每个居民不出家门即可联系电力公司享受服务;“示范区”每年最少开展两次走访,除了可以直接与居民面对面访问,还可以通过问卷调查的方式,具体了解居民用电的整体情况,为后续改善工作提供依据。

“五个一步”让社区居民得实惠

“用电示范区”的各项标准制定了,接下来的落实便是关键。市北供电公司细化了具体的实施方案,以服务为主线,依靠“五个一步”让社区居民得到了实惠。

■ 一是“靠前一步沟通”

“我们年纪大了,以前许多用电常识总是搞不清楚,现在我们可以方便地联系到客户经理阮军了,用起来就更放心了。”本周一是市北电力公司客户经理阮军去“示范区”杏梅园走访的日子,家住501室的王阿婆一看见阮军就急忙上前,咨询起冬天用电的注意事项。

自“示范区”在曹杨新村建立后,市北供电公司就推出了客户经理和电力协管员制

度,每月(季)共同走访,参与相关专业稽查活动、问卷调查等,直接了解社区居民的用电情况及用电建议,协助处理居民用电问题,提升居民文明用电意识。当天客户经理阮军送去的优质服务包括联系物业、居委,收集居民的用电诉求,对社区的故障抢修数量、投诉咨询情况进行汇总分类,对用电安全、合理用电等知识进行指导。走访结束后,阮军还需完成进社区工作报告及记录,并做好资料归档工作。

■ 二是“走近一步宣传”

市北供电公司与小居委联手,在小区开辟宣传栏,通过“一支粉笔、一块黑板、一张海报”传递用电知识、发布各类资讯。“在利用新手段的同时,我们也不能忘记过去的一些经验。”在示范区筹划初期,市北供电公司党群部主任丁莉静这样说道,“毕竟家里管事的大都还是上了年纪的人,用不来网络,我们就开动脑筋,告诉居民一些用电常识。业务申请咨询、故障报修服务、停电预告通知、用电咨询等等,我们也都写在宣传栏上,让居民每天上下班、买菜路过都能看到。”

■ 三是“贴近一步倾听”

针对居民普遍关注、具有代表性的用电问题,市北供电公司讲堂开进了小区,为居民普及用电常识。“电子账单的推广有助于节约纸张、低碳环保”,“目前我们有三种方式可以申请电子账单。”在上周的小区居民活动室内,电力志愿者张杨向居民宣传日常安全用电及家用电器的“用电知识讲座”宣传片,在欢声笑语中与居民互动沟通,并为现场居民支了几招节约用电小窍门:电视不要待机,节能灯开、关频率不能过高等。居民用电有何疑问和要求,志愿者当场一一解答。

■ 四是“深入一步分析”

通过建立社区用电档案,加大社区用电故障及安全用电隐患的分析,增强服务的针对性和有效性。杏梅园的陈阿姨面对着近几个月的电费账单愁眉不展,家中的阶梯电量已经用到第三档了。“天这么冷连空调都不敢开。”家里的电表有问题吗?是不是电表抄错了?她心中泛起了一连串疑问。抱着试试看的心情,陈阿姨拨通了电力社区经理的联系电话。第二天,电力社区经理阮江便来到了陈阿姨家中,首先检查了电表,确保了接线正常;接着又细致地统计了陈阿姨家中的电器设备功率和日常使用时间,做了详细的用电分析;然后与往年的用电量进行同比增长分析;最后,还为陈阿姨申请办理了电表校验手续。通过小阮这一系列的电表检查、用电分析、校验电表,终于使陈阿姨悬着的心放下了。

■ 五是“跨越一步服务”

定期与社区孤老、残障人士和劳模家庭结对活动,拓展社区服务外延。天气渐渐转寒,特殊居民家庭的用电情况是否安全,牵挂着电力职工的心。上周日的上午,共产党员服务队队员陈俊逸和王兰君在对小区孤老邓阿婆家中的检查中发现线路存在安全隐患,便立即着手为老人重新规范布线,并换上更安全、更方便的空气开关。“阿婆,以后跳电不用请人帮忙了,只要把空气开关推一下就可以啦。”安全隐患消除了,陈俊逸和王兰君还特地买来3只节能灯帮老人换上,以减轻老人用电费用。临走之际,还送给邓阿婆崭新的被套,表达电力人的一份祝福。

完善后全市范围逐步推广

国网上海电力公司总经理冯军在接受记者采访时表示,安全、科学、文明“用电示范区”的试点,体现了电力“你用电,我用心”的核心价值观,营造了融洽的供用电关系,促进了社会的和谐发展。他表示,将在市北供电公司率先试点的基础上不断完善,按照“成熟一个发展一个”的原则,逐步在全市范围内推广建立“用电示范区”。

本报记者 张欣平 通讯员 朱家晟