

新消法 新权益 新责任

纪念2014年3·15国际消费者权益日活动

全面提升供电服务水平 满足市民用电生活需求

市电力公司持续打造人民群众用电满意工程

提高运营管理水平

严把窗口服务质量

电力公司今年将重点推进 95598 服务热线全业务集中工作,发挥热线全流程管控作用,加强对服务时限管控,深化 95598 日监控、周分析、月通报机制,对“坏点”进行督办,严格考核。加强 95598 服务调度职能,完善用电高峰及恶劣天气情况下的 95598 应急服务。通过 95598 数据深度挖掘,分析会查找供电质量、服务行为等方面的隐患和短板,为公司优质服务管理提供全面的决策依据。



另一方面,电力公司还将在营业窗口全面推广“一柜通”服务模式,实现窗口多业务办理,积极引导客户使用自助服务设施。完善窗口服务应急管理机制,积极应对业务高峰及突发事件。强化监控视频、自助交费机等设备的运行维护,提高设备完好率。

丰富优质服务内涵

提升服务创新能力

今年 2 月起,市电力公司对部分中心城区用户的电费账单改变递送方式,由传统的抄表员递送改为委托邮政部门邮递。此举旨在合理利用社会资源,提高账单递送效率和准确性,从而进一步改进用户对电力服务的体验。电力公司积极推进电费抄核收精益化管理,稳步实施电费抄核收传统模式向现代模式转变,基本建成“抄表自动化、核算智能化、回收费控化、交费电子化、账务实时化、服务便捷化”的电费抄核收新型业务模式。

针对新媒体在服务行业应用日益广泛、深入的趋势,公司于年初适时推出了微信服务号,并于年内重点深化微信平台营销互动服务,根据上线后客户实际需求不断完善业务功能。预计随着卡扣款、充值卡、实名制、电子账单等业务的接入,不久的将来电力微信号会给上海市民的用电生活带来革新性的变化,也将大大提升电力服务的用户体验。



强化服务协同联动

提升供电服务效率

市电力公司完善客户投诉处理协同机制,从管理源头认真分析投诉反映的问题,建立相关部门之间“专业管控,各负其责,闭环管理”的客户投诉处理机制,形成服务短板的闭环管理。



2013 年,国网上海市电力公司优质服务工作再创佳绩,以服务民生、改善民生为核心的人民群众用电满意工程取得显著成效。公司荣获“夏令热线”市民满意行业称号,还连续第十三次蝉联全市公用事业单位政风行风测评第一名,“你用电、我用心”的优质服务理念在公司内部持续不断得到深化。2014 年,市电力公司将坚持以客户需求为导向,以丰富服务内涵,规范服务行为,提升服务品质为抓手,以电能计量装置改造、电动汽车充换电服务为重要延伸,持续深化人民群众用电满意工程。

2014 年,国网上海市电力公司紧紧围绕市民最关注、最迫切、最现实的用电需求,谋民生之利,解民生之忧,全面实现 95598 运营管理水平、窗口服务质量、服务创新能力、服务效率、供电质量和客户服务管控能力“六个提升”,并承诺确保不发生造成重大社会影响的供电服务质量事件;

低压居民客户受理次日接电;
投诉处理及时率 100%,投诉处理满意率不低于 99%,不发生有责重复投诉时间,抢修到达现场及时率 98%。

供电服务“十项承诺”兑现率保持 99.9% 高位运行
行风测评、窗口行业社会公众满意度测评名列前茅。



在强化营配抢修协同管理方面,公司深化调控、运检、抢修一体化管理,完善故障抢修管理(TCM)系统,整合抢修队伍资源,提高故障抢修综合能力,推行“首到必修”,做到“一个报修、一张工单、一支队伍、一次到达现场、一次完成处理”,有效缩短客户停电时间。

同时,电力公司还着力强化停电协同管理,建立和完善电网计划检修、业扩接入工程、电网建设改造、客户设备检修停电计划“四联动”机制,建立停电通知发放全过程核对和数据纠错制度,确保通知范围准确到位;推广以晚停早送、发电车供电等方式解决居民在停电过程中的特殊难处,减少停电对居民生活带来的不便。

加快电网建设速度

提升城市供电质量

加强电网规划和前期工作。市电力公司与政府部门加强战略合作,推动电网与城市发展规划的有序衔接和协调发展。同时多渠道

道收集客户对供电能力、电能质量的需求与意见,制定改进措施。明确完成时间,将客户诉求有效落实到电网建设规划中,切实提高供电质量。

推进智能电网建设。重点推广智能集抄、故障自愈诊断等智能电网新技术,智能互动用电新设备应用,重点建设智能电网综合信息平台,提高“互视通”业务市场占有率和用电信息采集通道覆盖率。

加强停电作业管理。大力推行状态检修、带电作业、联合检修、零点检修等作业方式,积极协调业扩接入工程,电网建设改造及计划检修停电安排,对故障停电需要较长恢复时间的抢修,应安排应急发电车进行现场支持,减少客户平均停电时间,满足客户用电需求。

加快计量装置改造

营造放心消费环境

由于历史原因,目前上海部分老旧小区住宅的表前设施设计、配置标准较低,已不符合现行的技术管理规范,造成居民客户重复报修,存在一定的安全隐患。以本市现有 2000 年及以前竣工的 328 万户住宅为例,每户配置均未达到现行最低标准 8 千瓦。另有近 10 万台损坏失修的计量箱,导致箱内表前、表后接线凌乱,私拉乱接现象严重,造成窃电问题、邻里纠纷突出。此外,老旧住宅的进户熔断器箱无论从熔断特性和安全可靠性的角度来看都存在很大的安全隐患。



今年,市电力公司将计量装置改造工作作为落实党的群众路线教育实践活动的重要实践内容,努力打造成实事工程、民心工程和群众满意工程。依照“确保改造后的计量装置有质的变化,十五年不落后,全面消灭安全隐患,达到与国际大都市相匹配的水平”的总体目标,紧紧围绕上海老旧住宅计量装置实际,对 2000 年及之前建成的设备损坏严重、故障抢修多发的小区住宅的 90 万户计量装置进行改造。

老旧住宅计量装置(计量箱)改造完成后,将极大改善以往“配置低、设备旧、故障多”等状况。旧区改造后用户报修数量有望下降 50%。同时,窃电行为将得到有效遏制消防安全隐患得以消除,计量箱破损、出线凌乱等现象也将一去不返,还居民以整洁、美观的楼道环境。



推进电动汽车服务

打造绿色低碳生活

为迎接新能源时代的到来,切实贯彻节能减排方针,改善城市环境,电力公司近年来一直在服务电动汽车产业方面积极作为。在目前已完成全市 1700 余个充电桩布点建设的基础上,今年公司还将进一步加快充换电服务网络基础设施建设,实现多个区域的支线道路、P+R 停车场、党政机关、高校的充换电设施运行监控平台全覆盖。

同时,电力公司还将竭力为使用电动车的居民用户提供更加方便快捷的充换电服务。在申请接电流程上,电力公司将以书面的形式告知用户申请充电桩所需满足的条件,对符合申请安装条件的居民用户,在递交相关材料后,迅速安排客户经理进行实地查勘并提供技术支持。同时,公司目前已完成智能支付卡的开发及应用,可满足电动汽车用户在全市范围内各种类型的充电设施上交易结算的需要,有望为客户提供更加方便、快捷、安全的充电和交易服务。

