



讲诚信 促消费 惠民生

纪念2013年3·15国际消费者权益日活动



优先保障民生用电 确保居民用电不受影响

面对全社会用电需求快速增长的形势,市电力公司将合理编制有序用电总体方案及热点地区有序用电方案,一方面严格压减不合理用电需求,同时超前分析高峰时节电力供需形势,制定有序用电方案,优先保障居民用电。今年,全市范围内将安装 13000 台负荷管理终端,以加强负荷控制精细化管理,保障居民生活、交通枢纽、供水供热、农业生产等涉及民生的用电需求。突发情况下,市电力公司将充分利用好应急发电车资源,做好涉及民生的医院、康复中心、福利院、养老院、幼儿园等特殊群体客户的供电服务应急保障。



减少居民停电时间 提高城市综合供电质量

市电力公司一方面将不断优化电网规划,加大配网改造资金投入,逐步消除局部电网供电瓶颈、设备老化和低电压问题。另一方面,将按照科学的供电半径对抢修队伍进行合理布局,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,对故障停电需要较长恢复时间的抢修,安排应急发电车进行现场支持,最大限度地缩短居民用户平均停电时间。完善故障抢修管理系统,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。对于计划停电,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。

电力公司承诺在非特殊情况下,停电时间不连续超过 5 小时,城市居民平均年累计停电时间不超过 24 小时,农村居民不超过 80 个小时;自接到报修之时起,城市范围内故障抢修完成时间不超过 4 小时,农村地区不超过 5 小时。

创新优质服务手段 营造和谐供用的新环境

电力公司积极拓展水电煤联合收费、供销合作社收费、流动车收费、终端 POS 以及自助收费服务等收费模式,扩大银行卡转付、网上支付的客户比例,努力实现城市“十分钟缴费圈”和农村“村村设交费点”。

完善 95598 互动网站服务,合理配置 95598 网站服务人员,加强线上客户问题应答,实现网站和业务系统的无缝对接。深化网站业务应用,依托网络视频和搜索等技术,实现“渠道多样化、覆盖普遍化、响应实时化、内容丰富化”的现代化互动服务功能,为客户提供缴费、投诉举报、电子商务等服务。进一步开发完善用户信息订阅功能、电子邮件服务、B2C 网上支付功能、手机访问网站等八项功能,使 95598 互动网站功能更强大、界面更友好、应用更广泛。

建立社区客户经理制度,进一步修订完善相关工作标准和管理制度。将“徐爱群工作法”推广到全市客户服务工作中;建立客户经理全市统一、规范的工作标准和服务行为;制定客户经理推广实施计划,逐步实现全市居民小区全覆盖。

推广“心桥”共产党员服务队,大力开展电力服务社区共建活动,作为客户经理工作的



“保民生、暖民心、你用电、我用心” 市电力公司八项工作打造人民群众用电满意工程

2012 年,上海市电力公司优质服务工作取得重要收获。公司保障民生、服务民生的意识和能力均有了较大提升。公司不仅荣获 2012 年“夏令热线”市民满意行业称号,还连续十年蝉联全市公用事业单位政风行风测评第一名,并在全国范围内创下率先实施配网可靠性提升工程,率先推出电子账单服务,率先提供智能用电服务,率先打造“十分钟缴费圈”等一系列业绩。

2013 年,市电力公司将持续不断地深化“你用电、我用心”的优质服务理念,以客户需求为导向,以服务民生、改善民生为核心,丰富服务内涵,规范服务行为,提升服务品质,全力打造人民群众用电满意工程。

针对居民用户最关注、最迫切、最现实的用电需求,市电力公司围绕提升供电质量,提升规范服务水平,提升服务效率,提升服务创新能力,提升安全用电水平,提升服务管控能力,集中力量做好八项重点工作,谋民生之利,解民生之忧。

补充。与街道、物业合作,按网格化、常态化、制度化管理模式,开展便民缴费、业务咨询、停电告知、用电安全宣传等现场服务,打造优质服务示范小区。

针对不同的客户对象,制定切实可行的居民实名制推进方案。完善统一的短信平台的建设,深化应用,逐步实现为实名制客户提供每月电费账单送达提醒、欠费信息提醒、小区停电检修通知、节电提醒、服务建议等各类主动增值服务。

进一步加强光伏发电等新能源接入合同管理,细化完善分布式能源发电并网典型设计、交易、计量、结算全过程服务管理,创新绿色能源并网服务模式,确保用户申请业务便捷和接入电网及时。



加快智能充换电服务网络建设。年内完成 9 座电动汽车充换电站、310 个充电桩建设任务,选用优质服务,积极推广换电业务,争取在公交、出租等公共交通领域取得突破,试点电动公务车,推动低碳经济发展。

确保计费收费准确 营造公开透明消费环境

市电力公司承诺严格采用经法定计量机构核准的计量装置,确保居民生活用电计费收费公平公正,不在居民电价中乱加价,不在电费中加收、代收国家政策规定以外的任何费用。公司将在年内对不满足计量标准的计量装置完成集中改造,优化完善 36.9 万户居民计量装置改造方案,并完成 220 万只智能电能表推广工作。

同时,严格按周期校验和轮换电能计量表,受理客户校表申请后,由法定计量机构进行计费电能表校验,5 个工作日内出具检测结果。客户提出抄表数据异常后,7 个工作日内核实并答复。对居民欠费停电提前 7 天送达停电通知书,重大节假日期间,不对非恶意欠费的居民用户实施欠费停电。

强化用户诉求管理 确保群众投诉渠道畅通

确保投诉举报及时办结率、回访率达 100%;保证 24 小时不间断受理用户咨询和投诉。公司 95598 热线与市政 12398、12345 热线建立联动机制,认真、及时处理客户诉求,确保“首日联系率”和“按时办结率”100%,诉求回访满意率不低于 90%。

公司还将完善“@ 上海市电力公司 95598 热线”服务微博工作机制,扩大服务诉求消化渠道。同时通过畅通诉求渠道、充分利用公司三级社会行风监督网络,举办客户“走进电力”活动、召开客户座谈会、走访客户等多种方式,广泛听取客户意见和建议,主动接受政府监管和社会监督,借助社会力量强化服务质量管控。

业扩报装提质提速 开辟民生工程“绿色通道”

市电力公司将以用户需求为服务时限,以客户体验为改进目标,查找薄弱环节,优化业扩报装流程,变串行服务为并行服务,有效缩短业扩接电全口径天数,针对城镇居民业扩包装推行一次受理、一天接电的“1+1”服务模式。

公司全力支持政府安居工程建设。2012 年,对全市 10.8 万套保障房供电配套收费实行九折优惠,对华新、航头、浦江、周浦、顾村、江桥

等基地的幼托、中小学、敬老院医疗卫生、社区服务等 56.7 万平方米公益性公建供电配套收费实行折优惠;同时加快保障性住房接电时间,累计受理该类供电配套项目 73 个,建筑面积 1000 余万平方米。今年,电力公司将继续执行保障性住房业扩报装优惠政策,并开辟安居工程“绿色通道”,全力支持政府安居工程建设,让低收入居民家庭获得实惠。

加强服务质量管控 全力提升行业服务形象

市电力公司今年将开展供电服务突出问题整治活动,通过开展“抓常态,查问题;抓过程,查措施;抓闭环,查效果”活动,从内部夯实基础管理,健全营销管理、管控机制,促进营销管理能力、优质服务水平全面提升。同时从外部加强供电服务品质评价管理,建立健全内外部评价机制,建设和完善供电服务品质评价系统,实时管控供电服务质量。



公司上下将严格贯彻执行供电服务“十项承诺”和员工服务“十个不准”条文规定,在日常工作中对照检查、切实执行,不折不扣严守纪律、兑现承诺。坚持热情服务,不违反首问负责制,推诿、搪塞、怠慢客户;坚持诚信服务,不对外泄露客户个人信息及商业秘密;坚持形象服务,不在工作时间饮酒及酒后上岗;坚持廉洁服务,不利用岗位与工作之便谋取不正当利益,不接受客户请吃和收受客户礼品、礼金、有价证券等,切实提升服务素质和文明形象。

加快城市电网改造 全面解决配网薄弱问题

2012 年,低压配网可靠性提升工程在全市铺开,全年有超过 6000 个台区完成了低压配网提升更换和改造任务,数百万市民从中受益。迎峰度夏期间,全市仅有 126 个台区出现低电压,同比猛降 83.5%,为历年最低水平。已实施改造的台区无一重现低电压。

今年,市电力公司将继续深入开展低压配网可靠性提升工程,进一步加大城市配网、农网投资建设力度,有效改善低电压、故障停电等现象。同时,对于中心城区的重载变电站,通过站内主变增容的形式,有效提升供电能力,适当缓解地区供需矛盾,切实满足地区用电需求。

