

用心点亮新浦东万家灯火

——国网上海浦东供电公司质量战略促服务飞跃

一个城市的印记,不仅在于永不磨灭的精神之光,还在于融入万家灯火的祥和安乐。浦东,是上海走向国际舞台的重要标志。在这块热土上,500多万浦东人民,幸福享受着科技现代化发展带来的文明硕果。

作为国网上海市电力公司内唯一的国网大型重点供电企业,国网上海浦东供电公司承担着上海浦东新区1210平方公里221万客户的供电服务。浦东是国内负荷密度最高的地区,供电服务呈现出社会责任重、高端客户多、客户需求细、创新要求高等特点。为切实满足浦东地区经济发展和供电服务需求,公司始终坚持以建设网格化的世界一流智能配电网推进电网发展方式的转变,强化电网规划,加快电网建设。目前,浦东电网供电综合电压合格率99.999%,供电可靠率99.9937%,陆家嘴沿江10平方公里核心区供电可靠率高于99.999%,与新加坡等国际先进城市达到同一水平,超过香港、纽约等大都市。

公司始终以建设“责任、协同、创新、卓越”大型供电企业推进公司发展方式的转变,以责任彰显“服务至上、质量第一”理念,以协同提升管理效率,以创新谋求企业发展,不断向卓越大供企业迈进。公司近年先后获得“中央企业先进集体”、全国“五一劳动奖状”、全国文明单位、全国电力行业质量管理小组活动优秀企业、全国“安康杯”竞赛优胜单位、上海市重点工程实事立功竞赛“金杯公司”、上海服务质量创新企业、电力安全生产标准化一级企业等荣誉,连年被授予“国家电网公司先进集体”,在浦东新区政风行风测评排名连续14年蝉联第一。

质量战略 实现用电四个飞跃

质量,是民族的脊梁,也是企业的通行证。为助力浦东发展,浦东供电公司不但24小时保障浦东用电,更始终将质量安全视作公司的“生命线”,时刻保障浦东电力需求的后顾之忧。公司紧紧抓住浦东的发展特点和时代特征,制定和实施质量战略,实现了服务四个飞跃:在浦东开发阶段,提出“让灯先亮起来!”,提供满意服务;在浦东全面建设阶段,提出“你用电,我用心”,提供优质服务;在浦东“二次创业”阶段,提出“打造质量标杆”,实现精益服务;在浦东智慧发展阶段,提出“建设未来电网”,探索智慧服务。

1990年,浦东开发开放伊始,大规模推进基础设施建设,先后设立了三个国家级开发区和张江高科技园区。此时,用电需求迅速增长与陈旧老化的城市配电网之间的矛盾不断凸现。公司深刻感受到作为经济发展“先行官”的责任,向社会做出了“让灯先亮起来!”的承诺,制定了“双达标”的战略,满足浦东发展需要。

经过15年的发展,浦东的电网发生了翻天覆地的变化,公司投资206.5亿元,新建变电站105座、配电站1160座,售电量增长



■ 浦东供电公司电网调度控制中心

本版摄影 张锐楠

5.1倍,占全上海市的售电量比例提高了13.1个百分点,基本满足了浦东的基础建设和功能布局。

2005年以来,浦东进入了全面建设外向型、多功能的现代化新城区的新阶段。公司敏锐地认识到,随着浦东的发展,公司的客户结构也在变化,当前面临的主要矛盾已转变为供电服务水平与高标准的、国际化的客户需求之间的矛盾。针对客户需求的变化,高层领导认识到,公司的工作重点必须由“满意服务”转向“优质服务”,提出了“你用电,我用心”的理念,制定电能量和服务质量并重的战略。

2009年以来,浦东新区开展“二次创业”,产业结构进行了新的调整,公司面临新的挑战。公司领导提出“打造质量标杆”,提供针对性、精准性的供电服务,进一步提升和丰富质量的内涵。在适用性方面,公司推进电网发展方式的转变,优化电网结构,提高电能质量的稳定性。积极发展分布式能源,向社会开放分布式光伏并网服务,实现清洁电能全消纳,实现绿色电力。

在差异性方面,构筑基于客户满意、超越客户期望、体现卓越绩效的“服务链”,推出专业化、差异化、个性化和人性化的服务举措。

2013年7月,上海自贸区获批,浦东“四个中心”核心功能区、战略性新兴产业主导区、国家改革示范区的总体定位更加突出。浦东在着力推进智慧浦东建设,加快城市光网、无线城市、三网融合等重大信息基础设施建设;推进大数据、云计算、物联网等信息技术在各领域的示范应用,推进智慧社区、智慧园区、智慧楼宇建设。公司紧紧把握创新2.0下的互联网发展新形态、新业态,建设未来电网,促进向智慧服务转变。

浦东25年的开发开放,是最快速的发展道路,连续23年保持两位数增长;是跳跃性的发展道路,创造了从新中国第一家证券交易所到首个自贸区等一系列的第一。公司历任领导制定质量战略,引领未来发展,公司才能紧紧跟随浦东发展的步伐,为浦东发展保驾

护航。公司作为服务企业,必须用心服务,始于客户要求,终于客户满意,让客户用上电、用好电,高层领导提出了“你用电,我用心”的质量文化。

质量文化 推进服务四个融入

“感谢国网上海浦东供电公司长期以来对新区的大力支持,这种急群众所急,全心全意服务人民的作风精神值得学习弘扬,并转致感谢!”10月13日,浦东新区副区长张玉鑫的一封亲笔批示是对浦东供电公司优质服务的高度评价。

这封批示背后的故事发生在今年夏天。浦东供电公司计划在9月16日和17日6:00至18:00对荟萃站进行设备检修,这将造成世博园区内部分用户停电。为了避免停电检修影响用户运营,公司提前下发了停电通知单。上海欧斯曼投资发展公司地处世博巧克力乐园,内有巧克力加工流水线,而那两日正值上海旅游节巧克力乐园半价活动日,无法闭园停业。在得知停电消息后,上海欧斯曼投资发展有限公司立即联络了公司监察人员,与公司专业负责人员取得了联系。得知该情况后,公司随即将工作计划进行了调整,落实一线工作人员将原先白天做的维修工作调整至傍晚实施。虽然现场工作人员加班

加点,忙活到深夜10点完成原先计划,但保证了巧克力乐园的正常营运,全程贴心的服务得到用户和新区政府的认可。

近年来,在质量文化方面,公司在公用事业服务行业中率先提出和实践“你用电,我用心”的质量文化,推进质量文化的“四个融入”(融入中心工作、管理实践、制度规范、行为习惯),为客户提供“更安全、更可靠、更绿色、更经济”的供电服务。公司积极推动质量文化的生根落地,将质量文化根植于供电的土壤。公司建立质量文化传播工作机制,形成党组织统一领导、党政工团齐抓共管、相关部门各负其责、依靠全体员工共同参与的企业文化建设机制,纳入相关人员的业绩考核,形成相应的质量激励。公司坚持推进质量文化的“四个融入”,实现质量文化在全体员工的传播与实践。公司将质量文化的宣贯融入到每年的迎峰度夏、电网建设、供电服务等中心工作,通过优质服务主题活动、“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程等,提升员工的质量意识,营造重视质量、关注质量、确保质量的工作氛围。

在良好的工作氛围下,公司通过积极主动宣传安全用电知识,提供义务用电检查等方式,不断提升服务意识,创新服务举措,赢得了社会满意、用户赞誉的好口碑。今年截止至9月,公司95598业务处



■ 在陆家嘴地区抢修人员正在进行线路带电检修

理及时率达99.98%,回访满意率达99.44%,优质服务评价指数位列上海市电力公司首位,用自己的实际行动兑现“你用电,我用心”的服务诺言。

质量创新 理论和技术双推进

最近,浦东的用户在报修过的设备迅速恢复后,被告知要在一个类似于手机的设备上根据他们自己对服务的满意度在上面签字。不在纸上签字了,还真有点不习惯。在他们的再三追问下,才知道这件“宝贝”,就是浦东供电公司最新使用的移动抢修终端。

移动终端看起来与普通智能手机类似,但这部手机可以直接接收抢修工单,从而使抢修人员第一时间接收抢修指令,缩短了派工流程,使抢修速率再度提高。有了这只利器,网格化抢修进入了“互联网+电力”的时代。

“基于‘互联网+电力’的配电网‘网格化’抢修管理模式,是在原有网格化抢修的基础上,应用智能化、信息化手段建立各类电网设备的网格化运维、抢修工作体系,在全国范围内率先将移动作业概念引入配网抢修业务中,利用移动应用终端,以网格驻点为前沿窗口,以各专业技术力量为后盾支撑,打破以往在老百姓心目中多支队伍多次勘查相互推诿的负面形象,建立完善、快速响应的运维抢修体系,实现配网运维抢修的‘一站式服务’,达成‘一个电话、一张工单、一支队伍、一次到达、一次修复’的‘五个一’目标。”运检部负责人张华解释道。

移动抢修终端只是公司众多创新之举中的一个小设备。在技术创新方面,公司围绕电能质量、运检质量、营销质量,形成了一批国际国内领先的技术。近三年,公司共获得发明专利139项,获得上级公司及以上等级科技进步奖11项。其中,柔性直流输电关键技术获得上海市科技进步一等奖;互联网+供电O2O服务技术在公用事业企业首先应用;启动上海国际旅游度假区(迪士尼)城市能源互联网项目,打造具有信息化、自动化、互动化特征的坚强可靠、低碳环保、友好互动城市能源互联网示范工程;在陆家嘴沿江10平方公里率先应用配网自动化分布式自愈功能。

此外,在质量创新方面,公司既注重理论模式创新,又注重技术方法创新,形成了“供电服务接触痕迹管理”、“供电质量链管理”、“供电精益管理”等一系列创新管理模型和“供电服务质量指数”、“供电服务网格化管理”、“五位一体”协同管理平台等技术方法。

在供电服务中,客户和服务人员之间进行着密切的接触、广泛的交流和频繁的互动。服务接触的过程就是服务质量形成和实现的过程。公司基于服务接触理论,研究供电服务接触过程中的互动行为以及顾客的感知和体验,通过对接触过程中痕迹的分析,总结规律,进一步改善客户接触过程中客户互动,提升客户体验。

李文 严晨晓 陈赞