

“最后一公里”变“服务零距离”

——国网上海金山供电公司“四心”服务惠民生

今年以来，国网上海金山供电公司致力于破除供电服务“最后一公里”壁垒，拓展服务内涵，延伸服务半径，用“安心、放心、静心、暖心”的优质服务大力惠民生，使“最后一公里”的服务难题在零距离的电力优质服务中完美“转身”，赢得市民纷纷“点赞”！

加强高危用电管理 让市民居住更“安心”

坐落于上海金山的高危化工企业主要集中在上海化学工业区和上海金山第二化学工业区，其中以第二化学工业区高危用电客户居多。二工区规划占地面积 9.25 平方公里，主要企业有 70 家，主要包括化工、皮革、金属制品、石油化工等行业，为上海和周边地区提供必要的生活用品原料和成品。据二工区内专业人士透露，该化学工业区易燃易爆化学品 TNT 当量相对较大。

“2013 年二工区化工厂某化工企业原料泄漏引起爆炸的情形还历历在目，如果不是我们及时赶到，否则后果不堪设想”，金山供电大客户经理阮国辉和葛泳庆向记者陈述。

2013 年 6 月 23 日，一声突如其来的爆炸声响彻金山石化全城，浓浓的黑烟滚滚而上，50 余辆消防、公安、供电、急救车辆赶往爆炸事故现场。经查明，事故原因是由于该化工厂内操作人员误操作，致使易燃易爆的化学原料泄漏至空气中引起爆燃。该厂还有一个锅炉需要亟待用电驱动转移原料，否则会引起二次爆燃，金山供电应急发电车紧急赶赴现场提供应急供电。

为此，金山供电在区安监局等政府部门的配合下，利用 3 年时间基本完成了重要高危化工企业双电源用电整改，使得此类客户用电安全水平得到了大幅提升。

10 月 13 日，金山供电大客户经理葛泳庆、阮国辉等人来到巴斯夫厂区内了解企业用电负荷情况，对厂区内供电线路及各级变电设备进行检查，并重点排查配电房设备缺陷，避免因电力设备故障引起的生产事故。

据悉，金山供电把排查高危化工企业用电安全隐患作为供电安全生产重要工作，组建危化区域电力应急抢修专业队伍和专职客户经理，提供优质供电服务，全力保障化工区的电力安全。今年上半年，金山供电在排查过程中共发现 11 家高危化工企业存在安全隐患，截至目前，已全部完成整改。

建设新能源充电桩 让市民出行更“放心”

除了抓好高危用户安全用电管理问题外，金山供电还积极解决困扰市民的电动汽车充电难问题，进一步助力减少碳排放。

传统燃油汽车的高尾气排放一直以来都是影响环境的一大“杀手”。近年来，随着绿色、可持续发展理念的推进，新能源车既节约能源，又有益于环保，开始被寄寓为未来汽车发展的方向，国家对此也是大力提倡与扶持。然而虽然现在已经有部分家庭选购了新能源车，但长久以来因为充电设施的短缺，电动汽车的推广和使用一直受到制约。

要破解新能源车“充电难”问题，充电桩是必要条件，必须要配置足够的充电桩，才能有效解决新能源车充电难问题。因此，从去年开始，新能源充电基础设施建设就成为金山供电公司的重点建设项目。金山区的充电站建设便被纳入 2016 年电动汽车充电设施建设的第一批项目中。

如今，在金山区的高速公路旁、金山卫火车站、图书馆等人流量密集的地方，一排排整齐划一的建成或在建充电桩成为一道别样的风景。

“这个快充站是我们金山区首个试点在小区里面充电桩的建设业务。目前调试下来这 16 个充电桩都是可以正常运行。调试的数据也是基本符合运行标准的，预计这些充电桩很快可以面向社会进行全方位的使用。”金山供电营销部副主任李锋向记者介绍。

李锋所说的首个试点小区，便是位于金

国网上海市电力公司坚持“你用电、我用心”的服务理念，增强全员服务、用心服务、真诚服务意识，将优质服务理念落实到工作中、体现在行动上，推动公司从产品供应商到服务提供商的角色转变、从用电管理到市场运营的机制转变、从单一到多元的服务转变，实现渠道运营能力、市场营销能力、客户关系管理能力、资源协同能力、技术应用能力的综合提升，全面提升服务品质。请来自国网上海金山供电公司的报道——



■ 检查高危化工企业用电情况

蒋维捷 摄



■ 参与高危化工企业停电演习

蒋维捷 摄

山区石化街道的山龙小区。记者在小区停车场内看到，安装在此的新能源充电基础设施已经完成土建，工人正在为充电桩进行安装调试。充电站利用小区原本停车位改造，一共设有充电桩 16 个，可分别为纯电动汽车和混合动力汽车进行充电。据介绍，使用直流充电桩在一小时左右就可以为一辆新能源汽车充满电，并且采用网络远程控制，具有快速、高效、安全的特点。

据悉，目前像山龙小区里这样的快充站金山区已建成 9 座，其中高速快充站 4 座，城市公共快充站 5 座。快充站地点分别为吕巷、朱泾、枫泾的社区事务受理中心、新城图书馆、山龙小区、沪杭高速枫泾服务区 and S4 沪浙服务区。这些城市快充站接下去可能会成批的投入使用，成为电动汽车在城市中驾驶的“加油站”，而高速快充站则满足更远距离行驶的电动汽车。

按照规划，今年金山区将再建设 4 座充电站，还将在枫泾交通枢纽建设公交车专用充电站。同时与巴士集团等区内交通服务行业达成合作意向，5 年内完成全区所有公交枢纽站的充电站建设配套，未来还将会有更多的充电桩出现在城市的各个角落。

“接下来我们会在金山全区的各个街镇覆盖 24 个快充网络的项目，包括在一些居民

人口比较集中的公共服务场所。按照上级公司要求，我们也会在一些老旧小区里面覆盖充电网络点以满足市民对充电汽车的需求。”金山供电公司营销部工作人员许立说。

除此之外，第二批项目城市公共快充站、公交站，也于今年六月下旬前全部进场施工，预计年底完成项目竣工验收。

据了解，除了加速建成快充站外，在充电付款方式上，也有了新尝试。许立介绍，接下来金山区还会在充电桩的技术上进行一些突破，市民有希望可以通过支付宝扫二维码等方式来完成付款。

推广电锅炉以电代煤 让市民生活更“静心”

一个闷热的下午，一位中年老外突然汗流浹背地走进了金山供电营业厅。耐心沟通后营业员了解到，他是爱索特公司的总经理，该企业是一家比利时在上海的独资公司，主要经营凤梨花种植和销售，是该领域的龙头企业。从 2008 年落户金山至今，其生产规模不断扩大，为花卉提供恒温恒湿的煤锅炉污染也越来越大。

今年，为了响应政府号召，爱索特公司对原有的煤锅炉进行了改造，启用新建的电锅炉。由于使用容量的大幅增加，原有 1000 千

瓦的用电容量已远远不能满足现在的需求，但办理增容业务却成了总经理艾瑞克的一桩心事。原来艾瑞克是一位地道的比利时人，加上公司又是独资外企，对于去哪里办理，如何办理增容，应该提前准备些什么资料，这些都是一头雾水。抱着试试看的心情，艾瑞克听朋友介绍来到了金山供电营业厅。

在得知艾瑞克的公司实际情况和需求后，金山供电立刻安排专业的电能替代服务员与他接洽，并将办理所需的资料 and 全过程进行了详细的告知。同时为提升电能替代业务受理和落地速度，金山供电决定安排营业员、设计、工询、施工业务相关人员一起到爱索特公司进行现场办公，从现场勘察到方案初步拟定一步到位，对于施工中可能遇到的问题和困难也早作打算，避免影响接电工期。

“供电公司的电锅炉业务受理又快又周到，不到 3 个月时间就完成了设计、安装和调试使用。”艾瑞克向记者讲述。通过周到的现场办公，节省了不少业扩接电流程中公司内部部门间配合所需的时间，将充裕的时间留给了客户。从受理正式送电，金山供电以最快捷、最优质的服务为其打通电能替代业扩工程实施中的各类难点关节，确保在第一时间内为客户提供新能源技术支持。

今年一年，金山供电完成电能替代 31109.8983 万千瓦时，推进“以电代煤”，为企业电锅炉改造增容业务提供现场办公，全年新增电锅炉 47 台，合计容量 30854 千瓦。“煤味飘散”后，美丽乡村更加整洁。

开展老旧小区“光明工程” 让市民用电更“暖心”

“你们这次的电力检修，真的是让我们老两口吃了定心丸，真是太感谢了……”家住枫泾镇兴塔小区的顾阿婆说。

顾阿婆所说的电能计量表前用电设施改造工程是金山区今年的一项重点工作，同时被列入金山区政府年度实事工程。改造将重点解决老旧小区“用电容量低、安全隐患大、环境面貌差”三大问题，被称为“光明工程”。日前，国网上海市电力公司金山供电公司历经 6 个月实施的 2016 年度改造工程圆满收官，金山区内 4506 户居民得以感受民生工程带来的实惠，自 2014 年起，改造户数累计达到 35606 户。

作为 80 年代建造的老旧小区，金山枫泾镇兴塔小区内用电设施配置标准低、线路老旧，问题频发。尽管这几年生活水平提高了，居民纷纷购置了新电器，但供电质量或多或少受到些影响。就在顾阿婆倍感焦虑的时候，“光明工程”改造在兴塔小区全面展开，改造后，小区供电容量配置标准提高到每户 8 千瓦。

记者从电力检修人员处了解到，老旧小区普遍结构多样，现场情况多变，在坚持“集中装表”前提下，因地制宜，巧用空间，实施外墙集中装表、错层集中装表、半嵌入式装表等多种改造形式，制定多套施工方案。

据悉，自“光明工程”改造之后，带来的居民用电质量的显著提升。据金山供电统计分析，今年 6 月至 7 月，金山区内经过“光明工程”改造的小区，累计受理居民故障报修 65 件，而在 2015 年同期，该区域内故障报修数达 266 件，同比下降 72.6%，而故障平均修复时间也由原来的 20.68 分钟下降为如今的 16.55 分钟，同比下降 19.9%，夏季用电高峰时期，居民用电依然无虞。

自“光明工程”实施以来，金山供电严格按照市委市政府和上海电力公司部署要求，抓好安全、质量、服务、进度四个环节，坚持“集中装表”优先，严格月度计划执行，加强现场安全管控，注重经验总结固化，圆满完成改造任务的同时，实现多层老旧公房集中装表率 100%，未发生涉及“光明工程”的客户投诉。

2017 年，金山供电还将按照市政府有关计划要求，对剩余 4000 户老旧公房实施改造，确保 100%改造。

记者 张欣平 通讯员 蒋维捷