

争做创新服务的排头兵和先行者

——国网上海电力为自贸区扩容建设保驾护航

即将正式挂牌的上海扩容自贸区，面积从28.78平方公里扩大到120.72平方公里。历史的机遇再次将上海浦东推向了国家改革创新的最前沿，作为全面服务和保障上海自贸区发展的国网上海电力公司将在电网供电能力、优质服务能力和创新发展能力等方面，为上海自贸区扩容建设保驾护航，到2020年之前，实现上海自贸区供电能力翻倍、供电可靠性达到世界一流电网水平的目标。

自贸区的扩容建设，将给浦东的电网发展带来新的重大机遇：产业板块间的相互激励促进新的商业模式、经济业态不断涌现，是浦东电力售电量稳步增长、电网持续发展的重要契机；新扩容的上海自贸区全球瞩目，是国家电网公司创新战略落地、服务理念展示、品牌价值传播的绝佳平台；作为各类创新要素集聚地的自贸区，必将成为上海电力实现创新驱动、转型发展的助推器，以及检验和展示上海电力创新发展成果的“试验田”。

面对历史赋予的机遇，上海电力将聚焦改革发展前沿，辐射浦东全境，以自贸区扩容为契机，超前谋划，主动作为，高标准建设和运维好自贸区智能化配电网；高品质做好自贸区供电服务保障工作，争做自贸区创新服务的排头兵和先行者，满足自贸区乃至全浦东经济社会发展的需求。

据了解，上海电力将推出以下五大新举措，来为上海自贸区扩容建设保驾护航：

提升电网保障能力

坚持规划引领，主动研判、密切跟踪自贸区的建设发展规划和功能定位，研究确定自贸区电网规划标准，在完成浦东全境目标网架规划蓝图的基础上，针对不同功能区特点，细化现有电网发展规划，确保电网的建设改造步伐与自贸区的发展相一致。

同时，积极推进规划落地。为更好满足扩容后自贸区的供电需求，将在浦东全境加快推进高压配网从35千伏向110千伏的跨越式发展，加强10千伏开关站布点建设。在2020年前，22个110千伏输变电项目完成后（其中18个项目力争2017年完成），供电能力将从原来的250万千瓦安翻增至500万千瓦安，建成“网架坚强、广泛互联、高度智能、开放互动”的现代高压配电网。

此外，充分运用浦东沿江10平方公里核心区建设经验，在自贸区所在区域全力打造“电源多联络、电网网格化、配电自动化”的世界级高保障电网，最终在2020年前实现自贸区的供电可靠率99.999%，达到世界一流电网水准。

对接自贸区扩容建设

上海电力旗下的浦东供电公司将与自贸区管理部门搭建多层次、多渠道的电力需求与服务对接协作平台，建立浦东供电公司高层与自贸区管委会领导间的高层联席会议机制和电网建设、优质服务专业协作会议机制，设立日常办事机构间的常态沟通渠道，定期走访和常态



■ 电力党员服务队为居住在自贸区内的居民讲解电力基本知识 严晨晓 摄



■ 自贸区客户服务中心为客户讲解电力政策 张锐楠 摄



■ 为居住在外自贸区的外国友人讲解电力自主服务终端使用方法 张锐楠 摄

联络自贸区及相关功能区管理机构，通过进一步优化内部业务流程，增强资源配置，全面提升对自贸区扩容建设的支撑服务能力。

提供个性化优质服务

2014年底国务院常务会议正式批准上海自贸区进行功能扩容，将浦东的金桥开发片区、张江高科技片区和陆家嘴金融片区纳入其中，加上首批的上海外高桥保税片区、上海外高桥保税物流园片区、洋山保税港区、上海浦东机场综合保税片区，整个区域都在浦东新区范围内。鉴于自贸区的区域成“碎片”式分布和各片区的不同功能特点，浦东供电公司正积极探索构建自贸区供电服务新模式：试点建立自贸区供电服务分中心运营管理模式，强化自贸区供电服务保障。在确保安全稳定、优质服务的前提下，优化组织架构、理清职责界面、整合业务流程、完善管理制度、健全管理标准；建立纵向贯通、横向协同、权责清晰、流程顺畅、管理高效的客户服务分中心管理体系，为自贸区各“碎片”提供专享的个性化优质服务。

具体实施一是强化浦东供电公司本部对陆家嘴金融贸易区、外高桥板块的对口供电服务，确保安全供电、优质服务万无一失。二是

完善临港供电服务分中心建设，进一步健全临港分中心业务功能、完善管理模式，理顺与供电营业站之间的业务关系，完成对洋山港区的对口供电服务保障任务。三是探索建立自贸区供电服务分中心运营管理模式，编制具体建设实施方案及计划，建立健全属地化业务功能、管理模式、工作流程，完成对相关自贸区区域的对口供电服务保障任务。

提升优质服务竞争力

主动对接自贸区扩容建设，加快落实与自贸区相适应的管理创新和制度转变，建立适应客户需求和市场发展的服务机制，搭建多层次、多渠道的电力需求与服务对接平台，创新高效便捷的现代化服务方式，全面提高办电效率、供电服务质量和客户满意度。

一是创新营销OTO客户服务模式及平台建设。成立浦东供电公司分管副总为主的项目推进小组，完善系统部署，获取线下端对线上端的统一支撑。构建营销业务中心，对于跨区域、跨网点业务由营销业务中心以集中管理、专员坐席的方式，统一受理、统一调度，实现“一口对外、协同服务、线上直通、线下配送”的经营理念。

二是打造业务扩充报装“一站



■ 自贸区扩容区域电网改造工程 张锐楠 摄



■ 增大自贸区用户容量标准，提升自贸区供电保障能力 钱梅妮 摄

式”升级优化服务示范区。试点在自贸区内进行“一门式”向“一站式”服务的转变。严肃考核管理办法奖惩条例，规范考核时限，发挥预警作用，强化协同合作。提前介入市区级重大项目实事工程以及重点区域重要项目的供电配套建设，最大程度压缩接电周期。

三是关注自贸区微信群及公众服务平台应用。建立“自贸区电力客户”微信群，开创“自贸区电力客户服务”公众号，对接自贸区扩容板块，客户经理提供在线解答、预约检查和信息发布等服务举措，结合营销OTO创新服务模式的建立，完善重大保电、风险防范、突发事件应急预案。建立跨部门联络机制，高效快速响应客户需求和故障报修，开展微信群、公众号的客户满意度测评工作和定期回访机制。

四是建立企业电力设施安全与运行年检报告。统计自贸区扩容后的企业数量和经营类型，选择专业的设计单位，协同开展年检报告的标准制定、结构编排、项目分类、数据提供等内容的安排。加快推进重要用户自备应急电源配置和双电源改造。

提升创新实践能力

探索建立电力营销大数据管理应用体系。以电子商务平台、用电采

集系统以及智能电表采集到的电力营销实时大数据为基础，通过对数据的收集、整理和分析，及时了解区域内客户用电特性、用电习惯、用电需求，实现精准营销战略。

深入开展网格化服务管理模式。设立“网格化”客户服务经理，主动对接自贸区内电力客户，提供专属化、针对性、多元化的营销服务及电网运维抢修，实现“一站式”服务、“一次性”修复。加强与政府相关部门的交流合作，探索研究公司数据资源产业化工作。

借助自贸区建设的聚焦效应，将自贸区供电区域打造成为绿色、低碳的电能替代战略和展示智能电网、清洁能源应用技术的舞台。加强新能源重点示范推广。大力开展电能替代、电能汽车推广及充电网络建设、服务分布式电源接入等工作，不断优化自贸区的生态环境。

为稳步推进新能源业务建设，浦东供电公司营销部在营业厅设置了新能源业务受理专窗，优化申请流程、简化申请手续，为新能源业务安装申请开通绿色通道。在公司内部对新能源业务的安装申请业务流程实施过程监控，提高工作效率加快项目的实施，并在客户需求并网的时间节点内完成并网发电。

本报通讯员 李文 记者 张欣平