

国网上海青浦公司全面提升服务品质 按下宜居城镇供电服务“快进键”

基础设施建设“拖后腿”，私搭乱接现象滋生，农民用电需求如何满足？
特色农业需要特殊支持，如何将农业发展从靠“天”吃饭变为靠“电”保障？
服务要求日益增长，客户群体差别迥异，如何在宜居城镇打造便捷的电力服务？

一个“绿色宜居”新青浦应该什么样？面对各种短板，国网上海青浦供电公司用特色服务、延伸服务和差异化服务，为美丽乡村发展按下“快进键”。

4小时 特色服务快进

2011年10月，国家电监会正式启动“居民用电服务质量监管”专项行动；同年12月，青浦被确定为“居民用电优质服务示范区”建设试点，成为华东地区仅有的两家试点之一。如何在已有的优质服务基础上，实现突破与创新，青浦供电公司做出了积极的尝试。

青浦地区历史悠久，许多传统习俗被很好地保存了下来。比如逢年过节、婚丧嫁娶，不少人习惯在家支杆搭棚、摆上几十张桌子、几百把椅子，邀请亲朋好友，左邻右舍齐聚一堂喝酒，数天不归……如今生活条件不断改善，以前置办“流水席”必不可少的“物件儿”或多或少都换代升级了。比如以前烧饭的土灶大多变成了电炉，以往生火烧饭用的风箱基本见不到，取而代之的是鼓风机。这些电器由于功率较大，需要到供电部门申请，使用三相电源。不少村民为图省事，采用私搭乱接的方式使用三相电。

在一次用电检查中，青浦供电公司发现了这一问题。在进一步调查后发现，由于在农村地区供电营业站只设置到乡镇一级。部分地区交通不便，有的村民到最近的供电营业站要跑十几公里路。办婚宴一般只需三五天，这样一来确实不方便。如果是办丧宴，由于时间较为突然，更没有时间去申请了。

这样私搭乱接不仅不安全，还严重影响农村正常的用电秩序。为合理引导农村居民三相用电需求，青浦供电公司在全国率先推出了农村居民婚丧喜事“4小时快速接电”服务，农村用户需要用三相电，只需一个电话，供电部门上门服务，保证4小时内接电完毕。

今年2月，练塘镇村民陈老汉为赶“双喜临门”，特意将儿子的婚礼安排在春节期间，准备按当地的风俗热热闹闹地大办“流水席”。前前后后忙来忙去，到了婚礼前一天才想起来没有申请三相用电。这可愁坏了他，于是第二天一大早就急忙打电话给练塘供电营业站请求帮忙：“婚礼的日子可是精挑细选的，绝对不能耽误啊！”营业员在接到电话后，立刻帮助陈老汉办理了快速接电业务。一个多小时后，工作人员便赶到陈老汉家里，十几分钟后电就接好了。陈老汉感动地握着供电人员的手连声道谢。婚礼一结束，他便赶紧把喜糖送到供电营业站：“没想到这么快就接好了，真是太感谢了！来，吃点喜糖，粘粘喜气！”

据介绍，快速临时接电服务范围已进一步扩大至农村建房等情况，服务自推出以来，已有两千余户农村居民享受到了这项便捷服务。目前，该项特色服务举措已被国网上海市电力公司作为典型经验在全市范围内推广。

宜居也宜业 延伸服务快进

对青浦来说，“宜居”和“宜业”并不矛

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。



■ 青浦供电公司共产党员服务队为古镇商户介绍安全用电知识



■ 婚丧喜事4小时快速接电服务广受农民用户欢迎

本版图片 孙成刚 摄

盾。青浦练塘镇以种植茭白而闻名，得益于该地区地势低洼、河网密布、水田居多的绝佳地理优势，练塘自上世纪60年代起，就成了全国有名的茭白之乡。

可是，虽有地利、人和，没有天时，照样种不好茭白。正因为离不开水，使得自古以来茭白种植就得看天吃饭。一旦降雨偏少，灌溉得不到保证，长出的茭白不仅口感不佳，还会大量减产。十几年前遇上天旱，有条件的村民开始用电泵抽水灌溉。可由于村里导线线径细、电压不稳定，电泵带动不起来，只好改用柴油泵抽水。这样不但成本高，柴油燃烧还不可避免地会给茭白田带来污染。

而如今，这一难题得到了彻底解决。为解决练塘地区用电难问题，国网上海青浦供电公司从2014年起开展了新一轮农网改造，累计新增、扩容变压器16台，新增容量2500千伏安，新架设电杆33基、导线11.2千米，不仅大幅提升了供电容量，还将线路直接架设到田间地头。

电力充足，农户使用电泵灌溉更畅快、更方便。“线路通到田里，浇地太方便了！而且电泵灌溉马力足、不丢转、省时间，同样一块地，耗时只有柴油泵的三分之二。”练塘镇茭农孙冲弟不久前刚刚购置了一台电泵，用他的话讲，“以后用水浇地再也不用看老天爷脸色了。”

不仅如此，使用电泵无污染，更环保。不少茭农表示，以前使用柴油泵，田里水面上总会飘着一层油花。这种水里长出的茭白，不洗干净根本不敢下锅。而如今，茭白可以像吃甘蔗一样生吃，“有时候下田干活忘了带午饭，拔起来就直接吃，三根就管饱。”

目前，练塘镇露地、保护地规模化种植茭白面积基本常年稳定在1.61万亩左右，占全镇总耕地面积的三分之一。充足的电力供应将为茭白产业的稳定发展再添一把力。

青浦区不仅种植业发达，水产养殖业也很兴盛，“三塘”（鱼塘、虾塘、蟹塘）用户较多。为了提高养殖效率，养殖户都采用高密

度的养殖方式，如此一来，水产养殖对增氧设备就十分依赖，而这些设备需要不间断供电。2013年，罕见的高温天气席卷上海。青浦电网在承受巨大供电负荷的同时，不时收到雷暴、强降雨的不利天气的影响，电网停电不可避免。即使青浦供电公司投入了大量的抢修力量及时恢复供电，但还是造成部分养殖水产缺氧死亡，会给养殖户带来不小的损失。

为保障广大养殖户的利益，青浦供电公司从两方面着手破解这一难题。在夏季到来之前，用电检查员就主动上门，为水产养殖户的供氧设备用电安全进行“把脉会诊”。线路巡视人员针对雷击区域，展开专项线路巡视，及时消除缺陷。与此同时，青浦供电公司积极联系政府相关部门摸清区域水产养殖家底，一方面宣传动员养殖户自备燃油发电，另一方面通过多方协调，帮助经济困难的养殖户争取由镇村两级政府支持，委托有资质的电力施工企业承担水产养殖户的临时保电服务，寻求社会资源降低养殖风险。去年夏季，雷暴、强降雨再次侵袭青浦，其强度明显高于往年，但由于青浦供电公司作为水产养殖户安上了“双保险”，养殖户安然度过狂风暴雨的考验。

共建体系形成 差异化服务快进

青浦地形两翼宽阔，中间地带狭长，在地图上犹如一只展翅的蝴蝶。由于特殊的地形特征，造成了辖区经济发展不均衡。东部地区由于毗邻上海市区，人口较为稠密，经济发达，各种配套设施都十分完善；而西部地区水网密布、农田众多，人口也较为稀少。不同的客户群体，有着不同的电力需求。

2012年，上海青浦供电公司从最基本的服务——代交电费入手，在全国率先启动“10分钟交费圈”建设，对不同的客户群体采取差异化的服务举措。

在西部地区，很多年轻人在几十公里之外的上海市区就业，不少农村家庭是由五六十岁甚至更为年长的老年人执掌日常生活，他们更习惯于营业网点交费。上海青浦供电公司根据这一特点，通过和青浦区供销社合作，完成了192个为农服务站交费点的建设，将全区收费网点的数量增加到274个，平均每1.9平方公里内就有一个电费收费点，保证客户无论居住何地，步行前往最近的一个电费收费点所花费的时间不超过10分钟。

在东部地区，针对用户群体年轻化的特点，上海青浦供电公司积极推广微信绑定、银行卡代交电费等新型交费方式。在条件成熟的地区，还联合金融机构推出新型自助交费服务终端。在服务终端上，除了支付电费以外，客户还可以支付水、燃气、通讯、有线电视等公用事业费，打破了公用事业收费的行业界限和地区界限，提供了更为人性化的服务。

农村客户服务经理是上海青浦供电公司针对不同农村用户群体而开展的另一项差异化服务。每个村镇各设置一名客户经理，他们不仅承担了交费、用电咨询等供电服务外，还承担起社区服务和电力抢修范围外故障维修。

“这些客户经理已经成为不少村民的贴心人，不仅用电方面，生活上遇到问题都会习惯性地找他们解决！”华新镇一位负责人说。客户经理与村委会、农民客户形成了农村供电服务共建体系，创新了宜居综合型城镇的用电服务模式。（刘湃）