

# 从化供电局优化服务流程

## 助力鳌头水厂公用变压器快速落地投产

近日，鳌头自来水有限公司（下称鳌头水厂）315千伏安公用变压器实施不停电接火，并送电成功。这不仅代表着该区域附近居民群众的用电需求得到进一步保障，还代表着附近9万居民的用水得到了保障。而这些，都离不开从化供电局多措并举，为鳌头水厂提供全方位的帮助，助力公用变压器迅速落地投产。

### 办电“零投资”，有效降低企业生产运营成本

一直以来，供水、供电都是关系民生的大事情。鳌头水厂负责鳌头镇19个村居和3个工业园区共9万居民的供水与水务管理，日供水规模达1万吨。由于该水厂运行时间长、设备技术性能落后，加之供水管道管径小，供水量不足，原本的供水设备已无法满足当下该区域的用水需求，该水厂面临着不小的供水压力。因此，自2019年6月起，鳌头水厂便着手对供水管道和自来水厂设备进行升级改造。

“安全可靠的电力供应是确保自来水管道的电机、水泵、过滤设备和消毒设备等正常运转的首要条件。设备负荷的增加带来了用电量的攀升，更为先进的机器设备对供电可靠性也提出了更高要求。”鳌头水厂负责人李冠斌介绍道，安全可靠的电力供应对提高水厂水务运营水平，实现企业节能降耗具有重要意义。

“用电增容，首要解决的便是建设变压器的问题。鳌头水厂一开始使用的是50千伏安的专用变压器，后来，我们向从化供电局申请增加160千伏安的用电容量。”李冠斌说。

电力配套建设如果跟不上，水厂谈何发展，更别提9万居民的供水保障了。为此，从化供电局提前谋划，主动上门了解水厂生产计划及用电需求，通过实地勘察现场、规划线路走向等，在用户用电方案的制定过程中积极提供支持和帮助。

“如果按照以前的政策，我们需要自己购买专用变压器，投资建设线路及其他电力设备，现在改为低压接电，这方面的投资，从化供电局都帮我们省了，让我们真正实现办电不花一分钱，这对我们企业生产经营可是带来了实实在在的实惠。”李冠斌笑着说。

为满足鳌头水厂的供电可靠性要求，水厂所在的供电线路10千伏白兔F11线上还设置了中压联络点，当中压线路出现故障时，可临时通过其他线路转供电，从而保障水厂的连续供电。从化供电局还在变压器台区配备了应急发电车低压联络接入点，确保极端条件下的水厂紧急负荷能够通过发电车转供电。

据介绍，目前，从化供电局正推行多项举措，大力优化电力营商环境，全面推进业扩工程投资界面延伸至客户红线，规定200千伏安以下的小微企业改为低压供电，实现客户接电零投资。截至今年7月底，我区已有31户报装容量为100~200千伏安的用户实现了低压接电，每户平均节约成本20余万元，大大减轻了企业的办电成本。

### 接电“加速度”，“互联网+”渠道办电省时省心

不仅用电量增加，而且用电需求迫切，如何尽快建成变压器并投产送电成为了鳌头水厂首要思索的问题。

“我局通过持续优化服务流程，变革服务方式，创新服务手段，提升服务能力等举措，不断提高人民群众办电便利性、满意度和获得感。”从化供电局营销部有关负责人表示，为优化客户服务体验，减少办电环节，如今已压缩为用电申请、装表接电2个环节，办电实

行“一证咨询、二证办理”，用户只需提供身份证明材料和产权证明材料即可报装。

为打造更高效、更便利的用能体验，从化供电局还启用“一次都不跑”事项清单，涉及22项客户办理用电业务。同时，依托“互联网+电力服务”技术应用，市民群众可通过网上营业厅、掌上营业厅、微信服务号、支付宝生活号等渠道提交业务申请及资料、查看业务进度及文档材料、签订电子合同、预约装表送电，这大大提高了办电的便捷度和透明度。

“所有办电业务都可以通过手机办理，而且还可以通过这些渠道直接看进度，我们甚至没有跑到营业厅就搞定了所有事情！”说起供电服务，李冠斌竖起了大拇指。

### 服务“再升级”，及时响应用户需求

在鳌头水厂的办电过程中，从化供电局配备的专属客户经理给李冠斌留下了深刻印象。“我们通过南方电网95598微信服务号提交了报装材料，没想到第二天客户经理就带人上门咨询报装事宜，勘察现场、规划施工方案等，给我们带来了很大的便利。”李冠斌说。

李冠斌提及的客户经理，正是从化供电局为提升客户服务快速响应效率而设置的。从化供电局在每个供电区域都配备1名营销服务经理和1名配电服务经理，及时接收、解答、传递、监督和反馈客户需求，实现点对点服务。

“目前我们正推行‘远程服务+移动终端’的作业模式，客户经理会利用移动营销作业终端提供上门服务和现场作业等。”从化供电局营销部有关负责人说，移动营销作业终端是客户经理移动作业和沟通的工具，客户经理只需操作作业终端便能实现现场资料上传、进度监控和工单流转，大大优化了工单运转管控，又提升了业务办理效率。

“在电网建设项目中，在条件允许的情况下我们会优先安排不停电作业，尽力做到‘能不停电就不停电，能够少停电就要争取少停电’。今年上半年，我局不停电作业项目覆盖率达到91.30%。”该有关负责人说，在推进电网基础设施建设时，在安全允许条件下，从化供电局会尽量减少停电作业对用户带来的影响。