

南方电网海南电网公司客户经理到海南医学院桂林洋校区一期项目施工现场走访,主动靠前服务,了解工程建设进度,指导企业申请报装用电。杨永光 摄

南方电网海南电网公司大力开展带电作业,不断提高供电可靠性。杨永光 摄



2023年,南方电网海南电网公司出台一系列举措,全面融入和服务海南自贸港大局中加快建设世界一流用电营商环境,积极打造现代供电服务体系,精准提高服务质量、为满足客户多元化用电需求、促进地方的经济发展提供更贴心可靠的供电服务。

海南电网公司持续优化用电营商环境 提升供电服务水平 电力惠民 赋能发展

超前服务 助力重大项目跑出“加速度”

儋州110千伏德义站11千伏浦四甲线#1环网柜奥克化学支线送电时间提前7天;

世界最大单体免税店的海口国际免税城项目,用电建设全过程仅用时29天,比常规预期时间缩短了64%;

文昌火箭装配项目配套电力迁改工程,跑出12天电力迁改圆满收官的加速度……

数据胜过生花妙笔,这组数据也是海南电网公司超前服务海南省重点(重大)项目办电的最有力证明。

今年以来,海南电网公司应势而为,升级推出自贸港重大项目服务机制2.0版本,构建电力服务“八项机制”,形成协同联动、精准服务的项目推进格局,助力重大项目建设“跑”出海南加速度。

海南电网公司通过推出前期咨询服务,主动获取企业用地规划许可信息,超前为客户提供用电咨询,提前谋划电网规划和配套项目建设。组建协调督导沟通机制,加强政企协同,推行“1+N”经理服务制,确保项目早投产。

“针对省级重大项目,我们开辟用电服务绿色通道,按照特事特办的原则,安排专属客户经理实行‘一口对外’,全力满足客户快速用电需求。”海南电网公司市场部副总经理李军介绍,项目全流程由客户经理提供“一对一”上门服务,实现客户一次都不跑。

此外,该公司服务客户从用电报装向用能全生命周期延伸,为客户提供一揽子用能解决方案,满足客户个性化用电需求,着力保障重点(重大)项目用电及时、安全、可靠。

2023年,海南电网公司全覆盖走访369个自贸港重大项目,截至目前,省级重大项目投产用电时间比常规缩短46%。

创新服务 实现办电“三无”“三省”

“现在凭借信用就可以申请电表了,不需要我出门跑动,真是越来越简单、方便了。”中商联合泰盛建筑集团有限公司相关负责人吴淑干对海南电网公司开展的“无证明办电”新模式很是赞赏。

近年来,海南电网公司积极探索海南自贸港“准入即准营”制度用电报装领域的深化应用,以实现客户办电“零跑动”为目标,依托“信用大脑”分级监管,搭建“数据共享+”“告知承诺+”“履约信用+”“智慧电费+”等多种业务场景,在海口、三亚开展“无证明办电”,全面提升办电便捷性和透明度。

为进一步降低用户办电成本,海南电网公司高标准推行“三无”(零上门、零审批、零投资)“三省”(省力、省时、省钱)服务,继续实行小微企业160千瓦及以下(海口、三亚200千瓦及以下)用电报装“零投资”,严格落实城镇规划建设用地范围内业扩工程投资界面延伸至客户建筑区划红线标准,对于涉及防范化解重大风险、乡村振兴、污染防治三大攻坚战等项目优先延伸。

此外,推动现代供电服务体系高效运转。海南电网公司依托省级客服中心打造两级增值服务团队,实现省级中台实体化运作。加快打造新型用电用能服务模式,将全省划分为7215个服务网格,配备1316名客户经理,并建立客户联系机制,充分利用“进政府”、“进企业”、“进社区”、“进乡村”、“进小区”及系统短信推送等方式为客户提供贴心服务。

目前,海南低压居民、低压非居民、高压单电源客户接电时间分别为1.41天、1.44天、16.98天,累计为客户降低办电成本4.11亿元。

电网升级 停电“零感知”

近年来,海南电网公司将供电可靠性作为“一把手”工程推进落实,从2017年的提升电网三年行动计划,到2019年开启省域智能电网“新三年”建设,海南已基本建成发、输、配、用全环节智能电网综合示范区。

“我们生产线用的是高精度的进口生产设备,对供电可靠性要求极高,在生产期间哪怕发生0.1秒的跳闸断电,都将导致大批生产原料报废。”海南统一饮料生产园区相关负责人说,这几年,澄迈供电局工作人员对园区的检修都是通过带电作业、发电车的形式开展,“我们感知不到停电,生产线也不受影响。”

2023年,海南电网公司打造“零停电”检修案例,通过全省跨单位、跨专业联动,千方百计优化停电方案,多措并举减少停电时间,其中减少110千伏楼美甲乙线占压油气管道隐患治理过程中110千伏美儒站全站停电3天,全省调拨7家供电局10台10千伏发电车联合发电,实现挂接该站居民用户“零停电”。

同时,海南电网公司持续发挥供电可靠性专班作用,狠抓可靠性提升行动方案14项举措55项重点任务落地,大力推进“四个大幅度减少”专项行动,积极推进配网网格化管理,引导全员、全业务链条向可靠性提升目标聚焦。落实“优东提西、强地带县”工作部署,结对共建,促进全面提升。系统开展频繁停电专项整治和城中村供用电问题整治工作,解决562个频繁停电问题,排查全省130个城中村,消除缺陷及隐患416个。截至目前,全省中压户均停电时间缩短至5.50小时/户,同比下降22.53%。

下一步,海南电网公司将持续推进“四个大幅度减少”专项行动和频繁停电、低电压等问题专项治理,推进城乡供电服务均等化,实现2024年客户年均停电时间不超过5.5小时,城乡服务均等化指数低于3.9。(朱玉符 初)