



国网湖南电力员工走进泰金宝光电(岳阳)有限公司,服务企业用电管理。



国网湖南电力员工走进湖南复兴合力新材料股份有限公司,宣传用电政策,助力企业节能降耗。

许苗摄

满格电力 满心服务

——国网湖南省电力有限公司全面提升“获得电力”服务水平纪实

□ 蒋叶子

11月4日,全国工商联发布了2022年度万家民营企业评营商环境结果,湖南省综合得分排名全国第7位,较去年上升1位,居中西部第1位。作为衡量营商环境的标尺之一,“获得电力”指标厥功至伟。

近年来,国网湖南省电力有限公司坚决贯彻党中央决策部署和省委省政府工作要求,紧紧围绕落实“三高四新”战略定位和使命任务,聚焦高质量供电、高品质服务、高效率办电等领域,全面提升“获得电力”服务水平,持续优化电力营商环境,为湖南经济社会发展提供了坚强保障。

强基固本 电能更充沛

从赣江平原到潇湘大地,近350公里银线跨越山河,近千基铁塔傲然挺立。

1000千伏南昌至长沙特高压交流工程是我国“十四五”期间开工建设的首项特高压输电工程,自2021年3月5日开工到12月26日竣工仅耗时10个月,不仅创造了中国特色特高压工程建设新速度,也大大增强了湖南与江西之间网架联络,助推湖南电网迈入特高压交直流混联时代。

而同样纳入国家“十四五”规划的“宁电入湘”直流工程,则开创了中西部省区合作新模式,用光伏、风电等清洁能源助力湖南实现“双碳”目标。

2021年5月,作为制造业大省,湖南与“能源大省”宁夏签订了《能源合作备忘录》,推动实施“宁电入湘”直流工程,共建中西部新能源基地。该工程起于宁夏回族自治区中宁县换流站,途经宁夏、甘肃、陕西、重庆、湖北,止于湖南衡阳,全长1467千米,其中湖南境内线路长约421千米。按年送电量400亿千瓦时~440亿千瓦时设计,该工程在“十四五”末投产后,可为

湖南增加1/6的用电量,大大增强供电可靠性。

求木之长者,必固其根本。作为经济发展的命脉、民生保障的基础,在“获得电力”的评价指标中,供电可靠性至关重要。

怎样才能让电网结构更加完善、电力供应更加稳定?国网湖南电力深入贯彻落实国网公司关于保障湖南电力供应“一揽子”方案,坚决扛牢电力保供首要责任,举全公司之力实施电网建设“三年行动计划”,2019年~2021年电网投资连续3年创历史新高;建立“政企合作、共建电网”新机制,与全省各州市签订战略合作协议,连续4年打赢长沙电网“630”攻坚战,连续3年开展“向配网开战”专项行动;聚焦全省重大战略,连续3年实施助推湖南高质量发展“电力先行”行动,开发省电力环保智慧监管平台,推出电力看经济、看复工、看扶贫等专题报告,统筹推进贫困村电网改造、光伏扶贫和驻村帮扶“三大工程”,创新开展“教育+就业”扶贫和消费扶贫。

电网规划科学、电网投资规模加大、电网建设提速、电网运行方式合理,一张四通八达、坚强可靠的能源补给网络逐步在湖南落地:1月16日,鲤鱼江电厂66万负荷转供湖南;6月29日,安化抽水蓄能电站项目在益阳开工;8月10日,“宁电入湘”配套工程——衡阳西500千伏变电站开始建设;11月21日,湘西自治州首座500千伏变电站投运,湖南电网主网结构更趋完善。

充足电力来,满满获得感。2019年~2021年,湖南电网累计完成投资675.14亿元,县城配网供电能力较2018年底提升18%,祁韶送电能力由280万千瓦提升至600万千瓦,水电顶峰能力达到创新高的1200万千瓦。

联企惠民 营商更“来电”

6月4日,长沙经开区,山河工业

城三期,轰鸣的机器奏响发展的乐章,厂区内大型装备器械一字排开颇为壮观。

“供电公司急客户所急,真正兑现了‘项目等电’到‘电等项目’的转变。”看着山河工业城三期一片繁忙的施工景象,山河智能公司电气负责人李敏强感慨不已。

位于自贸区长沙片区的山河工业城三期是山河智能在2021年初开工建设的重点项目,总投资达15.1亿元,作为山河智能公司智能样本升级计划的“里程碑”,是企业发展中至关重要的一环。

2021年6月,国网长沙供电公司依托与自贸区建立的“半月谈”对接服

务机制,主动服务,了解项目容量需求、负荷特性及送电时间节点,在客户未申请业扩报装前,安排“专属”客户经理+项目经理跟进对接,指导准备办电资料和办电申请,提前勘查编制供电方案,新建一回10千伏线路为该项目供电。为满足项目用电时序要求,将其纳入重点项目里程碑计划,作为“一把手”工程抓项目建设进度和工作质量,解决存在的问题和堵点,项目电力外线早于客户内部工程3个月送电,为企业节约用电成本263万元。不仅如此,该公司还提供了屋顶光伏、充电桩、储能等一整套效能提升服务方案,项目月均电费可减少7万元~8万元。

“真的非常感谢你们,让我们企业享受到了真正的实惠。”李敏强一再表示感谢。

2021年,长沙“获得电力”被国家发展改革委评为营商环境“进步最快指标”,进入全国优异行列,这也是国网湖南电力以客户满意度为重要衡量标尺、大力优化营商环境的生动实践之一。

围绕全省“三高四新”战略,在国



国网湖南电力施工人员在牌楼-湘西自治州500千伏线路工程P105号塔位进行螺栓紧固工作,确保组塔工作有序完成。

谭艺丽摄

家能源局湖南监管办和湖南省能源局的指导下,国网湖南电力制定发布《贯彻落实全面提升“获得电力”服务水平九项举措实施方案》,率先推行“阳光业扩”,深入开展“三零”“三省”服务和联合行动,聚焦工业园区、电动汽车充电桩、光伏扶贫项目、电能替代等重大项目和民生工程,延伸电网投资界面至用户红线,着力降低办电成本,助力地方经济社会发展,“获得电力”水平显著提升。

与此同时,客户对供电服务的认同感也在不断升级。“上午反映问题,下午来电话答疑解惑,第二天上门开展用电服务,这效率太给力了!”7月4日,作为湘西北冻库容量最大、设施

最齐全、制冷设备最先进的冷链物流企业,张家界市怡华绿色食品有限责任公司总经理覃正强为国网湖南电力的优质供电服务点赞。

今年6月以来,国网湖南电力组织省市县三级供电企业干部员工,全力参与万名干部联万企“送政策、解难题、优服务”行动,选派730名优秀干部组建360余个工作组,对1831家重点企业开展走访帮扶,宣传解读电力惠企、财税优惠、要素保障等惠企政策,了解并帮助企业解决生产实际困难,为湖南稳住经济、实现经济发展目标打下坚实基础。覃正强正是以此为契机,反映了在基本电费政策方面的问题与困惑,获得了解答电费政策、检查用电设备、分析能效账单、提供节能方案等贴心服务。

“供电公司的服务越来越好,我们对企业的发展更加有信心!”覃正强由衷感叹。

始于客户需求,终于客户满意。2019年以来,国网湖南电力为高压用户节约办电成本25.72亿元,惠及低压居民和160千瓦及以下小微企业用户



国网湖南电力东方红共产党员服务队到首个“全电气化”校园项目韶山学校开展安全用电服务。

71.21万户、节约用户投资6.76亿元,为603家企业量身定制峰谷分时电价执行方案,这些企业月均减少电费支出约60万元。

政企联动 办电更高效

“农作物即将枯萎,请供电公司帮忙解决农田灌溉难题。”9月7日,在“村电共治”微信公众号平台,株洲市渌口区南阳桥供电所工作人员收到仙井乡黄霞村村民刘自水和李启明的求助信息。

由于地理位置特殊,黄霞村有近200亩田地无直接水源供给,受到极端干旱天气影响,农作物灌溉更是难上加难。一年的收成即将毁于一旦,作为村里的水稻种植专业户,刘自水和李启明看在眼里、急在心里。想到供电公司曾上门推广“村电共治”微信公众号,抱着试一试的心态,二人打开手机,发出了求助信息。没想到供电员工第一时间便上门安装了抗旱表计,解决了抽水灌溉难题。

今年7月以来,湖南省境内遭遇持续数月的高温干旱天气,给农业生产和百姓生活带来极大考验。利民之事,丝发必兴。针对抽水灌溉难题,国网湖南电力在开通抗旱绿色通道的时候,借鉴共享经济模式探索实施临时小容量用电“扫码办电”。

8月19日,烈日当空。在怀化市中方县中方镇顺福村,村民欧国祥拿出手机,熟练地扫描一个“农排扫码用电”装置上的二维码,进入登录界面,预交电费,点击合闸用电。随即,500米外田里的水泵便启动了,水哗啦啦地流进了田地。

“方便,太方便了!自从装了这块扫码接电的表,可帮了我大忙了!”欧国祥说,他种植的7亩菜地和5亩水稻是家庭主要经济来源之一。高温干旱天气进入“超长待机模式”以来,供电公司在他家农田附近加装了一块“农排扫码用电”装置,只要在国网湖南电力微信公众号中进行操作,水泵就能通电抽水。

“在我们村,‘共享电表’特别受欢迎。”欧国祥说,“共享电表”操作起来十分简单,每次进入公众号都有信息记录,只需要轻轻一点,灌溉水就能源源不断地输送到田间地头。“全部操作都在手机上完成,我躺在床

上,也能控制水泵启动抗旱。”他乐呵呵地说。

为更快响应客户用电诉求,国网湖南电力不仅大力推广“网上国网”App,开发“办电e助手”应用,试点建设“村电共治”平台,为近20万名客户24小时提供故障报修、业扩办电、缴纳电费等多项服务,提供全方位、多渠道办电入口,还投入1930万元建成扫码装置9476套,实现供电服务全过程线上流转。

“让数据多跑路,使流程更畅通”是优化“获得电力”指数的重要保障之一,国网湖南电力以“凝聚政企合力”为突破口,进一步提升服务水平。

在国家营商环境参评城市岳阳,国网湖南电力依托政务服务“一网通办”系统,试点推行水电气网联动报装“一表申请、资料共享、联合踏勘、全程网办”,有效解决客户水电气网报装“多头办、周期长、成本高”问题。2022年,18家企业享受了联动办电服务,办理环节从试点前的20个缩减至3个,办理时间从35个工作日缩短至10个工作日以内,5个申请材料一次提交,供电方案答复时限压缩至2个工作日,同比现行规定压缩80%,客户办电便捷度得到全面提升,水电气网联动报装改革也入选湖南省“一件事一次办”改革典型经验。

省时省力,客户才能省心放心。为了客户不再“掐时间、跑断腿”,国网湖南电力还协同建立了电子证照共享交互平台,与不动产中心联动推出“房产+用电”联合过户,实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“零证办电”和“零收资一链过户”;贯通“工改系统一政务服务平台—电力营销系统”,供电企业提前将电网建设至用户红线,最大限度压减办电时间。

“发展要点”成为“工作重点”,将“客户需求”变为“履责清单”,优化电力营商环境,没有最好,只有更好。国网湖南电力将持续聚焦“社会关注、政府关切、群众关心”,构建“政企联合、数字联通、业务联动”新模式,打造“阳光智慧办电服务”新品牌,用高品质供电服务为湖南经济社会发展注入澎湃动能。

(本文配图除署名外由国网湖南省电力有限公司提供)



国网湖南电力员工在道道全粮油股份有限公司为客户检查用电设备,助力企业节能降耗。

许苗摄

围绕全省“三高四新”战略,在国