

点亮大湖名城 创建文明高地

国网合肥供电公司文明创建全方位融入企业中心工作

近年来，国网合肥供电公司文明创建全方位融入企业中心工作，坚定正确政治方向，切实贯彻全面从严治党要求，加强党员干部思想道德教育，着力打造社会广泛参与的共产党员服务队；革新服务手段，提升客户满意度，加大资金投入，做好电网规划、城乡电网建设，保障社会经济发展需求。数年来，该公司先后荣获“全国文明单位”、“第十届安徽省文明单位”、“合肥市‘五一’劳动奖状”等荣誉称号，连续七年在合肥市政风行风评议中保持先进行列。

■ 李岩



2017年度头号电网建设工程——500千伏肥北变 李岩/图



加快农村电网投资与建设力度，优先服务重点客户人群。 刘俊/图

品牌创建 科学发展新风

“春天来了，天气越来越暖和了，同学们在放风筝的时候，一定要远离高压线和电力设备……”3月23日，在巢湖坝镇中心小学，国网合肥供电公司共产党员服务队队员为6年级4班的同学们讲解安全用电、新能源小常识。“校园安全用电行”、“服务进社区”等特色服务已经成为该公司共产党员服务队的精品项目，获得社会各界的广泛认可。

自成立以来，国网合肥供电公司党员服务队始终秉承“你用电，我用心”的服务理念，以提高客户满意度、扩大社会知名度、增强公司品牌美誉度为目标，着力打造社会广泛参与的共产党员服务队。

结合电力服务特点，以客户需求为导向，涵盖电力知识培训、便民服务、用电安全评估、节能服务、社会责任公益服务等14个方向，党员服务队持续开展进社区、进企业、进乡村、进校园、进医院、进机关、进公益机构等“七进”志愿服务。

全省首创“1+N”的联络体系，与学校、医院、博物馆、公交、铁路枢纽等重点机构开展合作共建，设立27个社会联络站，提供“一对一”升级24小时全天候、全方位服务，包括安全供电评估、设备状态检测、应急服务、电工培训、安全用电知识普及等。

聘请政府、街道、社区工作人员，学校、医院、企业代表，媒体记者等社会联络员158名，充分调动并借助社会各界力量，发挥其监督保障、出谋划策和宣传介绍作用，在公司与客户之间搭建“连心桥”，提升共产党员服务队建设水平。作为延伸服务的重要载体、服务客户的重要阵地和沟通群众的重要桥梁，形成文明创建联动服务效应。

数年来，合肥供电公司党员服务队累计开展“七进”服务5302次，处理抢修工单21400份，服务人群83879人次，捐献图书2460册，客户满意度100%。

对外做好服务同时，合肥供电公司内部将文明创建工作作为“一把手工程”，全方位融入企业中心工作，形成党政工团齐抓共管，既具体分工，又责任明确、高效运转的文明创建工作机制。

持之以恒加强“三个建设”，始终坚持党的领导，深入学习实践科学发展观，认真开展党的群众路线教育实践活动，扎实推动“三严三实”专题教育，深入开展“两学一做”学习教育，进一步增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，坚定正确政治方向，切实贯彻全面从严治党要求。

打造先模品牌，邓玲劳模创新工作室成为国家电网公司首批劳模创新工作室示范点，建明劳模创新工作室先后被省电力公司、市总工会、省总工会命名。邓玲、杨忠先后获得“国家电网公司特等劳动模范”称号，孙建明等2人获得“国家电网公司劳动模范”称号，累计53名个人获得省电力公司及市级以上劳动模范称号，庐江县供电公司员工“猛子哥”洪门保在抗洪保电工作中表现突出，获评“合肥好人”、“感动合肥”人物等荣誉。



做好党员先锋模范教育工作 李岩/图



党员服务队走进校园 李岩/图



创新营业厅服务手段 李岩/图



党员服务队保障百姓生活 李岩/图

服务创建 优质电力贴心

“及时的用电信息，周到的用电服务，你用电，我用心，这里是‘供电一刻钟’……”每天清晨7:40的合肥上空，这轻快而温暖的旋律，伴随着人们上班的脚步，一转眼，时间如梭，《供电一刻钟》栏目走过了21年的光辉岁月。

21年来，“供电一刻钟”从未间断，共接听客户电话2万多个，受理投诉处置率100%，承诺兑现率100%，客户满意率达到100%，不良事件影响率为0。

服务是电网企业的生命线，合肥供电公司服务创建理念，始终坚持“服务客户，奉献社会”的理念，以诚信服务建设为抓手，全方位构建和谐供用电关系。全面深化“大服务”格局，以“供电可靠性”和“客户满意度”为抓手，不断增强服务品质，强化服务意识，优化服务流程，拓展服务载体。

选聘1400余名客户经理，实现合肥市居民社区全覆盖，为百姓提供身边“零距离”优质服务，进一步缩短服务流程，提供用电知识的询问解答，协调跟踪各类用电问题。深入推进配电网

网格化抢修，优化“4+4+4”抢修驻点，初步形成30分钟抢修圈。

供电营业厅实施单一服务到多元化服务的转变，引入身份证识别技术，客户服务专属二维码，实现精准定位服务；充实互动化内容，拓展自助、网上、手机营业厅等新渠道，构建综合性的互动服务平台，满足多样化用电服务需求；推动智能电子坐席和掌上手机APP的应用，合肥地区常规电费点增至4700处。

积极实施电能替代，助力绿色能源消纳，服务电动汽车和光伏产业发展，履行绿色低碳发展。建成投运城市快充站10座，换电站2座，高速公路快充站12座；共计交流充电桩2005个，直流快速充电桩446个，仅2016年充换电量就达1764.13万千瓦时，相当于节能减排1.69万吨二氧化碳。受理光伏并网容量871.96兆瓦，扶贫光伏项目3758个，容量18623千瓦；推广电能替代项目240个，实现替代电量15.9亿千瓦时，累计减少二氧化碳排放量158.4万吨。



积极参与城市大建设 李岩/图



大力做好城市电网运维 李岩/图



蹚水运送抢修物资 杨胜伟/图



加快电动汽车充换电设施建设 李岩/图

发展创建 美好坚强电网

4月17日，在合肥市500千伏肥北变电站，工作人员正在进行紧张的设备试验与调试，经过加速建设，目前该项目已完成电气设备安装，预计将于6月底正式并网送电。

500千伏肥北变电站工程是合肥市2017年度电网头号工程，为了保障合肥地区迎峰度夏需求，合肥供电公司提前启动包括其在内的十大重点工程建设，分西北、西南、东部、庐江四个片区，新建500千伏肥北变电站工程，扩建现有500千伏肥西变，同步建设、改造220千伏肥北-植物园线路、肥常线路等8个220千伏项目，这是合肥电网建设历史上规模最大、难点最多的一次工程。

十大工程建设将使得合肥地区将新增一处电源点，500千伏环形网架正式形成，为更加可靠的分区供电模式奠定基础，所有工程保障近几年乃至更长一段时间供电需求核心项目，对未来合肥发展的支撑作用举足轻重。

供电设施是城市社会、经济发展的首要市政基础设施之一，合肥供电公司将城市的形态文明、功能文明与企业的素质文明有机结合，坚持与经济社会发展同频共振，与城市建设一路同行，为合肥市做大做强作出了重要贡献。未来合肥电网发展建设将落实“创新、协调、绿色、开放、共享”五大理念，在满足城市快速发展用电需求同时，有力支撑“十三五”期间合肥市1331空间发展战略，实现“大湖名城、创新高地”美好愿景。

三年内，合肥电网发展将实现两个突破：以500千伏肥北变成为标志，500千伏主网架形成，合肥地区迈入现代城市电网发展新阶段；以分区细化的城格化规划（合肥共分为118个配电网格）为蓝图，分层分区有序建设，城乡配电网进入历史性发展快车道，从空间、时序、各级电网结构等多维度统筹，全方位满足合肥城乡的供电能力和质量需求。

“十三五”期间，合肥电网建设投资总计113.31亿元，较“十二五”期间增长88%，其中主网（含500千伏）投资67.01亿元，较“十二五”期间增长75%，配网投资46.3亿元，较“十二五”期间增长110%，投资力度空前加大。

在电网加大投资建设力度同时，合肥供电公司还将全力打造中心城区精品配电网工程，传承合肥两千多年的历史积淀，提升电网规划与建设方案的编制，使得电力规划与设计有机融合城市绿化，以植物为协调对象，使配网设施更加具有艺术性。促进与城市面貌进一步融合，形成具有合肥特色的城市公共设施外观标准与风格，打造美丽合肥、品质合肥。