合肥供电公司员工向用电客户介绍用电业务知识

终于客户满意

提升服务质量纪实

管理创新 提升服务能力

“供电公司社区经理方皓玉主动上门帮我解决用电方面问题，服务热情、规范，值得表扬！”10月10日，家住合肥市琥珀山庄小区的席女士对电表指数产生疑问，在合肥供电公司营业及电费室客户经理方皓玉上门对其电表和家庭用电进行仔细检查和分析为其排除疑虑后，在方皓玉的“社区客户经理手册”上写道。

为了进一步提升客户服务质量，营业及电费室在客户经理服务制度全面推进期间，为160名社区客户经理发放了《社区客户经理手册》，要求社区经理在接到客户诉求后，即时登记和受理，并在规定时限内答复客户，对于特殊问题必须做到上门服务。后期所有客户问题资料归档，专人电话回访，客户签字确认，搭建起全过程闭环服务管理平台，至今已圆满解决客户诉求上万件。

合肥供电公司以新理念倾力服务经济发展。持续深化城区“十分钟交费圈”建设，交费网点增至1658个。建立面向政府、媒体、客户的三方信息发布机制，健全一体化抢修工作模式，提升抢修效率。开展差别化服务，完善不同群体的服务策略，为大客户提供“定单式”服务。加强营业厅服务管理，提供预约服务，全面推行社区客户经理制，实现供电营业厅向社区延伸。深化便民服务举措，开展社区流动服务站、志愿者服务等活动，拓展身份证识别系统功能应用。扩大服务品牌宣传力度，提高公司影响力和社会认可度。

今年夏季，合肥电网遇到了前所未有的挑战，几十年不遇的特大洪灾对电网可靠运行和正常供电造成了一定影响。合肥供电公司在第一时间启动暴雨Ⅱ级响应，全力开展抗灾救灾工作，共出动抢修人员11716人次，架设应急低压线路225.9千米，对40个居民安置点实施应急电力保障。洪灾过后，37度以上持续高温天气接踵而来。合肥地区用电负荷自7月24日起开始连日攀升，在一周时间内六创历史新高，并于7月29日达到今夏最高的580.3万千瓦，较去年最大负荷的506.3万千瓦大幅增长14.6%。

面对今夏合肥电网遭遇的历史罕见的极端天气，合肥电网总体保持安全稳定运行。这主要得益于合肥供电公司早部署、早落实，提前做好防汛和高温大负荷应对准备，制定和落实保供电措施44项，投资近23.95亿元，新增主网工程18项、城配网工程322项、农网升级工程600项，新增和扩建110千伏及以上变电站11座，有效提高电网驾驭能力，确保了电网的安全稳定运行，彰显了合肥电网建设的巨大推动力，以及由此取得的发展成就。

合肥供电公司紧跟合肥市新能源发展步伐，以奉献清洁能源为已任，对新能源项目开通“绿色通道”，主动上门对接，结合用电需求，积极为业主提供政策指导、技术咨询、业务受理等“一条龙”服务，并定期回访，跟踪服务，全方位满足建设需要。该公司积极服务合肥市电动汽车推广应用，快速推进充电站、充电桩建设，为电动汽车发展提供了有效的保障和便捷的服务。截至目前已累计建成投运10座电动公交充电站、2座电动公交换电站，以及近100座社会乘用车交流充电桩群计2085台交流桩，8座高速城际快充站，4座出租车充电站，2座城市快充站共计140台直流充电桩，为合肥新能源汽车的普及发挥着积极的作用。

在服务光伏产业中，合肥供电公司不断优化分布式光伏发电项目并网流程，简化办理手续。组织编制家庭光伏发电典型接入系统方案，为全市分布式光伏发电免费提供接入系统的方案制定、并网验收等服务，全额收购电站上网电量，及时结算上网电费。此外，合肥供电公司不断加强电力需求侧管理，通过采取有效的激励措施，引导电力客户改变用电方式，优化资源配置，提高终端用电效率。截至目前，合肥市分布式光伏发电装机总规模达186兆瓦，位列全国省会城市之首。

合肥供电公司员工对全市重点线路进行密集巡视与测温。

私家车主在合肥市政务中心电动汽车快充站进行充电。

合肥供电公司共产党员服务队为暑期在家的留守儿童讲解安全用电知识。

用心沟通 塑造服务品质

“合肥供电公司开设了这样一个与广大用户面对面交流、点对点服务的窗口，是自我加压、自觉接受社会监督的体现；是拉高标杆、提升服务品质的体现。应当总结经验，在全市窗口行业乃至各级各单位中推广”。7月14日，在合肥供电公司和合肥广播电视台共同承办的“供电一刻钟”节目开播20周年新闻发布会上，市委有关领导对“供电一刻钟”节目20年的坚守和传承给予了高度评价。

作为内陆城市，合肥市坚持“走出去”，构建投资发展新平台，不断提升城市国际化水平，打造内陆开放合作新高地，这对供电服务工作提出了更高的要求。

合肥供电公司将服务关口前移，努力打造以客户为导向的服务体系和客户响应机制，认真倾听客户意见、保障客户权益，不断提升企业的整体素质和服务水平。积极与政府、规划部门和工业园区沟通，全方位开展供电规划服务，结合近、中、远期区域规划和建设需求，按照全寿命周期管理理念，有序高效布局电网,完善电力保障体系。同时建立电网建设与园区建设协调对接工作机制，及时跟进园区建设进展情况，确保园区建设和电网建设同步进行。按照网格化抢修模式，设立抢修驻点，每个驻点与社区经理匹配。根据配网故障抢修工作进行统计分析，制定优化方案，形成“4+4+4”网格化抢修，在合肥市城区共设立12个抢修驻点，平均抢修范围降低至63.4平方公里。优化服务方式，实施人性化服务，提出抢修人员与客户的“三个电话”要求，即接到客户报修时联系客户，告知客户正在去的路上；到达现场时联系客户，告知正在抢修，请客户耐心等待；恢复供电时联系客户，告知客户已送电。为双电源及大客户电工义务开展业务技能培训，加强与客户的沟通交流，宣传用电政策，协助客户解决用电问题。

一直以来，合肥供电公司以群众满意为出发点和落脚点，立足岗位实际，积极履行社会责任，努力提升“国家电网”品牌美誉度和社会影响力。该公司创新工作模式，从组织架构、工作体系、联络渠道、支撑团队等方面，进一步打造共产党员服务队“1+N”模式，按照网格化、专业化、社会化、信息化四个方向，围绕重点工程、重点时段、重点机构和重点人群四个重点，推行便民利民举措，彰显党员先锋本色，推动共产党员服务队建设工作向纵深发展。2012年以来，服务队员每月轮流进社区为客户提供用电咨询、电费查询、业务办理等服务。截至目前，合肥供电公司党员服务进社区活动共帮助客户解答解决各种咨询和难题9000余次，宣传覆盖30余万客户，并调查登记孤寡、残障等特殊服务对象300余户。今年以来，合肥供电公司投诉工单同比下降56.77%，客户回访满意率达99.81%，比去年同期提高1个百分点，客户满意度得到较好提升。

客户在心中，服务无小事。合肥供电公司将秉承“你用电、我用心”宗旨，坚持从客户最满意的地方做起，从客户不满意的地方改起，进一步强化服务意识，优化服务流程，拓展服务载体，用供电服务的广度、深度和力度，主动承担社会责任，积极推动企业与社会、环境的和谐发展。

庐江县供电公司员工在开展农网改造助秋收。

合肥供电公司员工开展带电检修作业，保障居民用电。