

国网辽宁电力 新型公共电力服务体系惠民生暖民心

国网锦州供电公司在小凌河两岸进行电网改造工程。刘文剑 摄

国网辽宁电力全面落实习近平总书记提出的“健全基本公共服务体系，提高公共服务水平”的精神，积极探索公共电力服务新模式，找准供电服务中“政府有需求，百姓有诉求，企业有想法”的三方契合点，发挥属地政府、社区优势，在辽宁锦州供电公司试点建立了以“社网共建”和“村电共治”为核心支撑的新型公共电力服务体系，不断提升广大客户的“获得感”水平。

“四级对接”与“双网融合”是国网辽宁电力建立的新型公共电力服务体系

系的两大核心内容。“四级对接”是：锦州供电公司所属7家供电分公司分别与所在地县区政府对接；营销部与街道、乡镇政府对接；服务站、供电所与社区、村对接；供电网络经理与社区、村网格员对接。7家县供电分公司与所在地县区政府分别签署了《供电服务“社网共建”协议》和《辽·亮服务村电共治合作协议》。四级对接机制根据客户办电、用电项目的重要度、难易度分级共商，对接双方在供电助力地方经济和社会发展、服务民生中实现了“双向奔赴”。

在实现“四级对接”的同时，锦州

供电公司还完成了两大服务网络的融合，即供电服务网络与社区、村服务网络的融合。目前，锦州供电公司服务站、供电所的520名城乡网格经理与社区、村网格员对接，供电网络经理与社区、村网格员建立了“1对N”的工作沟通渠道。明确社区、村网格员作为“供电网管”协理员和涉电纠纷“调解员”的主要责任和义务，通过电话、微信群、国网App、驻点服务日面对面等方式，将电力服务融入社区服务全科服务项目中。

在“社网共建”和“村电共治”专项行动中，政府网格员通过大数据人口

普查工作，与供电网络经理共享实有人口、流动人口、空巢老人、社会组织、个体工商户、企业等各类客户信息，2022年现场普查归档累计完成45.25万户，其中高压客户、低压非居民客户、分布式电源客户完成率100%，居民客户累计完成26.91万户，居住区建档数据准确率100%，基础数据达标率达99%以上，核心数据达标率达99%以上。

国网辽宁电力在锦州供电公司试点建立的新型公共电力服务体系让城乡广大客户更加深刻感受到“获得电力”带来的实惠。在服务体系中，以标准化网格服务规范，明确信息传递流程，通过

“双网融合”开展供电业务及基础知识的培训，明确包括安全用电、报修指导、业扩报装、电费解读、产权划分等十个方面23项内容，规范服务行为，提升服务水平。

与此同时，供电网络经理联手社区、村网格员做好“网上国网”推广、线上办电、故障报修等便民举措，定期对广大居民开展“驻场式”贴身服务，借助社区、村网格员进行安全用电宣传，线上缴费业务的指导、分享节约用电知识；通过推广电能替代技术、推动清洁能源项目建设、推介新型用电产品等方式，进一步提升农业生产、乡村

产业、农村生活电气化水平，助力建设生态宜居美丽乡村。从“用户亲自办”到“网格员代办”，拓宽了供电服务“一次都不跑”业务范围，确保服务举措落地实施。

两大专项行动开展半年来，供电网络经理与社区、村网格员通过合作，累计开展电力光明行活动132次，解决居民“急难愁盼”问题百余个，上门服务特殊群体400余次，建立1300多户帮扶档案和电力爱心台账，打通电力服务“最后一百米”，用实际行动促进供电服务质量提升。

(李秋昊 谢静一)



供电网络经理检查换热站供暖用电设备运行情况。刘文剑 摄



供电网络经理向花卉种植基地农户了解用电需求。刘文剑 摄



供电网络经理帮助孤寡老人解决吃水用电难题。刘文剑 摄



供电网络经理帮助排除葡萄鲜储库用电设备故障。刘文剑 摄

社区小区“母”“子”驿站 居民分享特色服务

12月11日，星期日。锦州遭遇入冬以来第二场寒潮，最低气温降至零下17摄氏度。

虽然是休息日，可锦州凌河区供电公司网格经理杨亮还是准时走进兰花社区和东湖丽景小区供电服务的“母”“子”驿站，了解居民用电需求，并着重解决入冬之后个别商户和居民遇到的办电难题。自从供电服务“母”“子”驿站在凌河区各社区、小区设立以来，凌河区供电公司40名供电网络经理“逢十”进站为居民服务已成为雷打不动的制度。

自从国网辽宁电力在锦州供电公司试点建立新型公共电力服务体系后，锦州凌河区供电公司进社区和小区分别搭建了供电服务的“母”“子”驿站，真正让广大居民“大事不出社区，小事不出家门”就解决了办电、用电难题，公共电力服务体系以更加鲜活

的方式走进广大居民。

在凌河区各社区办公室专门划出一个区域，作为供电服务“母”驿站，驿站环境温馨，布置了多种电力元素。每月10日、20日、30日，供电网络经理进站集中解答居民在办电、用电上的各种问题，同时向居民讲解“电e金服”、国网App、手机缴费等各种服务项目；针对社区商户、居民的办电、用电上遇到的困难，供电网络经理与社区负责人共同沟通情况，协商解决难题。

与社区设立的“母”驿站遥相呼应的是设在小区里的供电服务“子”驿站。锦州凌河区供电公司依托小区的物业服务站设立了供电服务“子”驿站，向居民宣传安全用电、节能常识，如电动自行车安全充电、家用电器不用后断开电源，帮助居民随时上门排除用电故障。

锦州凌河区供电公司三个供电服务站的40名网络经理分别在各自供电服务区的“母”“子”驿站与社区网格员共同建立了150个便民服务联系群，建立了客户办电、用电问题快速响应机制。

锦州凌河区供电公司供电服务“母”“子”驿站设立三个多月来深受居民欢迎和好评，期间在“母”驿站进行智能化用电项目集中宣传5次；在“子”驿站进行安全用电、节能常识集中宣讲6次，帮助居民排除家庭生活用电故障12次。

“供电服务‘母’‘子’驿站的设立，让居民办电用电真正实现了‘小事不出家门、大事不出社区’，国网辽宁电力建立的新型公共电力服务体系让广大居民获得电力服务越来越多。”兰花社区党支部书记李明慧说。(梁晓宇)

供电网络覆盖换热站 保障市民温暖过寒冬

12月12日，辽宁锦州迎来了入冬后的第二轮寒潮。当天上班后，锦州凌河区供电公司松坡供电服务站站长梁晓宇和同事来到锦州润电热能有限公司北郊换热站，帮助检查换热站的315千伏安专用变压器、大功率水泵用电线路等用电设备，确保设备供暖不受降温影响。

看着供电员工的认真劲儿，北郊换热站站长赵恒久打心眼里感谢：“这次寒潮使得供暖用电负荷大幅增加，供电服务站在供暖前和供暖期间都来帮忙，防止供暖用电设备运行异常，为我们安全供暖保驾护航。”

国网辽宁电力在锦州试点建立的新型公共电力服务体系在今年冬季保供暖用电中也发挥了显著作用。

锦州主城区的4家集中供暖企业承担着全市50万户居民和非居民用户的供暖任务，四家供暖企业共计165个换热站分布在主城区各社区，负责处理各自供暖区热用户的供暖故障处理。

这些换热站用电设备的安全稳定运行直接关系到数十万户热用户的正常供暖。为确保这些换热站的用电设备安全稳定运行，国网锦州供电公司充分发挥新型公共电力服务体系的作用，把供电服务网络与换热站的供暖服务网络融合起来，主城区的7个供电服务站与供电服务区内的社区和换热站共同建立了“供暖保电”机制，供电服务站的85名网络经理与社区、换热站人员紧密对

接。供暖期间，供电网络经理一方面定期检查换热站供暖用电设备的运行情况，另一方面只要接到换热站供暖用电增容或者设备发生故障求助信息，供电网络经理就在第一时间赶到现场帮助排除故障。

12月9日，锦州古塔区供电公司古西供电服务站网络经理在工作联系群上接到锦州锦固水泥有限公司住宅区换热站的用电增容申请后，主即派工作人员到现场进行勘察，当天就拿出了增容方案，第二天便完成了增容工程，并一次成功送电，比正常情况下提前10天完成施工任务。这次增容，不仅企业因供电公司设计的方案节省了1万多元，325户居民还因增容工程的提前完成而在第二轮寒潮到来时得到供暖温度明显提升。

“锦州润电热能有限公司的56个换热站有一半在松坡供电服务站供电服务区内，今年供暖期开始前，我们就和供电服务区内的28个换热站负责人专门建了一个供暖保电工作联系群，换热站供电问题第一时间在群内沟通信息，得到解决。”锦州凌河区供电公司松坡供电服务站站长梁晓宇说。

自从11月1日供暖以来，供电网络与供暖网络融合后，锦州供电公司主城区7个供电服务站先后帮助25个供暖换热站解决用电问题、排除用电故障32个，为给全市热用户稳定供暖提供了有力支撑。(温情)

供电服务体系给力 葡萄鲜储产业兴旺

“你们的服务真是神速，前后不到20分钟就把鲜储库用电故障排除了，我们这些葡萄鲜储户已经成为公共电力服务体系的最大受益者！”12月12日，辽宁北镇市常兴镇葡萄鲜储大户王越对前来帮忙的常兴供电所员工说。

至2022年，辽宁省北镇市常兴镇的葡萄种植面积达到18万亩，年产量20万吨，建立鲜储库4500座，葡萄年鲜储量达15万吨，年产值15亿元。

从12月份开始，常兴镇的鲜储葡萄进入反季节销售旺季，每天都有数百吨葡萄按照订单运往全国各地。鲜储葡萄的高附加值让果农增加了收入，而长达4个月的鲜储期里，鲜储库用电设备的安全稳定运行，则成了鲜储葡萄保质保价的关键。

今年7月，国网辽宁电力新型公共电力服务体系

在锦州供电公司试点建立后，服务农业特色产业，助力乡村振兴成为该体系在农村发挥作用的立足点和发力点。

为确保常兴镇鲜储库安全稳定运行，常兴供电所将鲜储库主产权的240台变压器和4500座鲜储库按照区域划分成10大网格，供电所的10名供电网络经理每人负责一个网格，并与各自网格内的鲜储库产权人建立服务联系群，每名网络经理分别是鲜储库用电增容和运行故障排除的第一责任人。

今年国庆节前，常兴镇德柱葡萄鲜储合作社新建的两座鲜储库竣工。合作社购置了一台100千伏安变压器，安装变压器却把经理孟德柱给难住了，只好向供电网络经理求助。接到求助当天网络经理就勘察了现场并拿出了安装方案，第二天就帮助孟德柱把变压器安装好，确保了100吨葡萄及时入库，防止了葡萄入库存腐烂病的发生。

葡萄鲜储库都使用IC卡电表，一旦卡里出现欠费就会自动停电。为此，供电所10名网络经理根据各自网格内鲜储库电表电费余额信息，及时在微信群里点对点提前发布鲜储库电表IC卡电费充值提醒信息，防止因欠费造成鲜储库停电发生。

为确保鲜储库安全稳定运行，10名网络经理利用各自便民微信群随时发布天气信息和用电设施维护常识提醒。同时建立了鲜储库故障排除24小时应急机制，只要接到鲜储库主人的求助信息，他们都会第一时间赶到现场帮助排除故障。今年鲜储库运行两个多月来，常兴镇供电所网络经理先后帮助排除鲜储库运行故障18个，确保了鲜储葡萄的质量。(陈宏志)



供电网络经理向小商品市场商户宣传安全用电知识。刘文剑 摄