

当好“电保姆” 输送贴心服务



电力工作人员正在检修送变电洪塘工程。



“宁波妈妈”张亚芬和孩子们在一起。



宁波电力镇海党员服务队来到特色苦瓜种植基地，服务安全用电。

放心

宁波不再“缺电”

10多年来，每到迎峰度夏之际，宁波一直存在“硬缺电”的现象，既缺负荷，又缺电量，同时也存在“软缺电”的现象。宁波电网存在局部区域网架性缺电，尤其是中心城区和边远农村的“季节性缺电”“结构性缺电”带来的“软缺电”问题，“有电供不出去”成为摆在供电人面前的又一个问题。

今年夏季，宁波的“硬缺电”现象得到了很大的改善，皖电东送1000千伏交流特高压和宜宾溪洛度左岸—浙江金华±800千伏特高压直流输电工程先后投运，省外来电大幅增加，彻底改变了我省电力供应紧张的局面。在迎峰度夏期间，宾金直流送浙江最大功率约740万千瓦，占全省最大负荷的12%。今夏我省外来电力将达1930万千瓦左右，比去年同期增加500万千瓦以上。

当然，“硬缺电”得到了改善，“软缺电”问题得不到解决，宁波电力供应仍会难逃困境。

为解决内部的“软缺电”现象，自2007年首次召开全市电网建设工作会议以来，我市连续实施了一个个里程碑式的大规模建设工程，宁波电网进入政企合力建电网的“宁波模式”，有效缓解了电网“卡脖子”局面。宁波电网迎来建设高峰，电网建设投资量迅速放大。2007年当年就完成投资22亿元，是2006年的近2倍。2008年，又完成投资23.7亿元，再创历史新高。7年来，全市电网已累积完成投资177.47亿元。

在投资的拉动下，宁波电网规模实现快速扩张。截至2013年年底，宁波电网共有500千伏变电站6座，220千伏变电站42座，110千伏变电站176座，总变电容量达4811万千瓦安，是2007年的2.5倍，七年实现了超翻番。尤其是位于北仑的春晓变、慈溪的句章变、市区的姚江变3座500千伏超高压变电站的建成顺利投运，打通了我市电力输送的“断头路”，极大缓解了网架性供电紧张的矛盾，有效保证了一大批重点项目的顺利投产以及广大群众的生活用电，使我市彻底摆脱了电网发展长期滞后于经济发展的困境。

为了消除困扰农村用电的“卡脖子”问题，市供电公司通过新农村电气化建设，使农村供电可靠率、电压合格率分别达到99.85%、99.75%，综合线损率从5.3%下降到3.4%。

经过7年的共同努力，全市上下共同参与、共同支持电力发展的“一盘棋”工作格局已经形成，不断攻克了电网建设所中址土地落实难，线路政策处理难等问题。政企合力建电网的“宁波模式”成功经验在全省、全国得到推广。宁波市“科学发展、成就辉煌”之“百姓最受益十大民生实事”和“发展最给力十大重点工程”评选活动中，“宁波电网建设”获得近十年来“发展最给力十大重点工程”奖。

记者 杨江 通讯员 唐瑾瑾 王幕宾



秋收保电工作人员正在为农民宣传秋收安全用电知识。

爱心

张亚芬：用温暖双手“托”起贴心服务

自9月28日以来，前往鄞州供电营业厅办理业务的市民会发现，在营业厅东侧有一个心形大门，上书“张亚芬为民服务示范营业厅”，里面陈列着一个个爱心故事和一幅幅服务照片，这些都“诉说”着电力服务工作者给予市民的专业技艺和温馨服务。

“张亚芬为民服务营业厅”是浙江省电力公司第一家以员工名字命名的营业厅，作为电力系统仅有的几名五星级业务员，营业厅班长张亚芬多年来用自己的热情获得了一项项殊荣。“宁波妈妈”“2014浙江好人”“宁波好人”“100名感动我的浙电女性”“十大慈孝”人物等殊荣是对她最好的诠释。

“六心”服务 构建电力与市民的温暖桥梁

“爱心、热心、细心、耐心、诚心，恒心”，这是张亚芬给自己定下的服务标准。

在她眼中，客户和家人一样，客户的事情就是自己的事情。2007年夏天，一场雷电暴风雨造成我市多条电力线路受损故障。当天，电力热线95598被打爆，傍晚时，一位市民来电称，他的老婆正产后坐月子，突然停电，导致空调停止运行，大人和小孩都热得难受。张亚芬得知后立即通知抢修人员必须第一时间抢修这位市民家的线路。经过抢修人员紧急抢修，晚上8时，电终于送上了，该市民再次打电话，不停地对张亚芬说“谢谢”。

慈善服务 点燃他人心中的明灯

张亚芬还一直热心慈善事业，播撒爱心，结对帮扶贫困学子和老弱病残，被孩子们亲切地称为“宁波妈妈”。

2009年的一个冬天早晨，张亚芬在一个早餐点买油条时，看到餐车旁有个小姑娘，小小年纪就帮父母操劳生意，小女孩的境遇深刻地留在了张亚芬的心中。

第二天一早，张亚芬又来到那个早餐点，并认了姑娘小梦玲当干女儿。得知小梦玲就读的学校离家有五六公里远后，她联系了女儿所读的学校，把小梦玲转学到女儿同一所学校，方便她照顾小梦玲。

之后，小梦玲成了张亚芬家中的一员，每到周末、寒暑假，她都会把小梦玲接到家中，与女儿一起学习、玩耍。

资助云南、贵州、黑龙江等地10多位贫困生；抗震救灾，发动班组成员捐款，自己捐款4500元……张亚芬的爱心并不止于小梦玲，多年来，她走街串巷，哪里需要她，她就出现在哪里。

受到张亚芬的影响，她的女儿林茂华在学校成立了“小蜜蜂义工团”，如今，这个义工团已经资助了丽水景宁的34个孩子，并在大山深处建立了第一个图书馆。

称心

您用的每一度电 “电保姆”都在身边

“你用电，我用心”为民服务百日行动、“风雨无忧”惠民工程、周密制定有序用电方案、提高应急响应能力……多年来，宁波供电公司用“保姆”式服务赢得了市民的高度认可。

百日行动 服务好每一度电

为实现全市供电服务承诺兑现率99.99%以上，提高供电可靠率、主动抢修覆盖率，从5月20日开始，宁波供电公司用100天时间集中提升供电服务整体水平，得到了市民的广泛好评。

“小草”服务队，已经在市民心中留下了深刻的印象，只要一提到这一服务队，市民都会竖起大拇指。目前，这支起源于奉化的服务队已经发展成12支队伍、70支分队，注册志愿者达1600名，为市民提供免费抢修、扶贫帮困、社区用电宣传、上门办理峰谷用电手续、免费电费短信提醒等服务。至今，宁波“小草”服务队已累计服务出勤3万5千余次，共计20多万工时，修理各类电器40余万件。

在山区农村，为解决山里居民尤其是老年人、残疾人出门交电费不方便，宁波供电公司推广农村地区台区经理制，进驻村级便民服务中心，构建完善的村所电力服务共建制度，深受农村居民的欢迎。

目前，各供电所已与宁波2106个村级

便民服务中心完成了对接工作，设立了服务驻村点，1047名台区经理每周定期定点到村办公，开展故障报修维修、电费查询缴纳、业务咨询代办、用电纠纷化解等七项驻村供电服务。

他们采用“流动营业厅”、POS机进村入户等方式服务农村客户，并不定期开展扶贫助困活动，让农村客户在家门口甚至足不出户，就能享受到便捷的供电服务。

“六位一体” 让市民更方便

今后，市民缴纳水电费再也不用两头跑了。

宁波供电公司正着力打造微信、微博、手机客户端、短信、彩信、网站等“六位一体”智能互动服务平台，让市民足不出户实时查询用电信息、停电信息和缴纳电费。

今年，宁波供电公司在浙江省首创“集中装表、分户接电”用电服务，住户用电由原来入住前有电变为入住后通电，大大减少用电纠纷和不安全用电因素；在国家电网公司系统内率先试点开展业扩报装协同优化工作，提升了供电服务效率；推出绿色惠民专用通道、同城营业厅均可受理业务、缴电费查电费可用微信等十大便民措施。

未来将打造“10分钟交费圈”

为确保优质服务长效机制，未来三年，宁波将实施“三三三”供电服务提升战略，即实现重大项目、重点工程办事效能、用电能效、服务渠道的“三个优化”；实现服务数据应用、“三基”水平、用电安全管理的“三个提升”；实现优质服务工作从被动服务向主动服务、从普遍服务向差别服务、从单向服务向互动服务的“三个转变”，不断加强精益化管理，着力提升供电服务效能。

服务效能持续优化。通过实施“用电业务规范化管理”“供电营业厅精益化管理”“水电气业务合作”等项目，实现供电服务效能持续优化。到2016年，公司低压居民、低压非居、高压业扩报装平均办理时间分别降至2个、4个、20个工作日内，节能项目年节电量达到7560万千瓦时，年电能替代量达到3.5亿千瓦时。社会公用事业数据、服务全面共享，“10分钟交费圈”构建完成。

同时，未来，宁波供电公司还将把服务基础全面提升，到2016年，客户基础信息准确率维持在90%以上，智能电表覆盖率100%；完成45.25万只计量箱改造更新，惠及百姓65.7万户；完成全市9000公里农网低压线路改造升级，实现城乡用电安全一体化。