



万家灯火，一“网”情深

——国网宁波供电公司2015年服务宁波经济社会发展纪事

唐瑾瑾 冯璋/文 王幕宾 柴铮/摄

作为能源供应公用服务企业，国网宁波供电公司认真践行国家电网公司社会责任理念，牢牢把握宁波市委市政府决策部署，以建设港口经济圈为重点，积极融入和服务国家“一带一路”、长江经济带战略，以用心服务为社会创造价值，坚持履责担当，努力追求经济、社会、环境的综合价值最大化，促进宁波经济社会生态可持续发展。2015年，国网宁波供电公司同业对标跻身国家电网公司30家大型供电企业第三名，仅次于浦东和苏州供电公司，连续六年保持国家电网公司标杆。公司获评第四届“全国文明单位”、全国“安康杯”竞赛优胜单位等称号。

建设坚强电网 甬城更明亮

国网宁波供电公司立足于服务宁波经济社会发展目标，努力建设坚强智能电网，为宁波发展提供可靠能源保障。

电网建设超前于经济社会发展。2015年，宁波供电公司立足电网发展方式转变，科学编制“十三五”电网发展规划。推动市政府连续九年召开全市电网建设大会，固化“宁波建网模式”。2015年完成电网项目投资38.1亿元，增长10.1%。开工输变电工程24项、变电容量313万千瓦安、线路长度399.84公里；投产输变电工程19项、变电容量280万千瓦

安、线路长度208.5公里。重点工程进展顺利。北仑500千伏春晓变第三台主变扩建工程投运，可满足拥有多个国家级开发区、保税区的北仑地区负荷增长需要；镇海220千伏沿海输变电工程投运，为镇海石化经济技术开发区提供强劲的电力支撑；象山220千伏湾山输变电工程投运，提高了象山区域的供电能力与供电可靠性。

全面实施电网发展提升三年行动计划，高标准建设宁波电网，补强电网薄弱环节，打造坚强的主干网架。针对宁波自然灾害易发、多

发的特点，完成21回输电线路抗冰改造工作，电网抗冰能力显著增强；完成“风雨无忧”惠民工程，集中改造配电站所255处，将部分开关站和环网站从地下一层移至地上一层，提高低洼处的环网站、开关站设备基础建设高度，提高了电网防汛防涝能力。

大力推进智能配电网建设，完成全部100个“三双”环建设，市三区核心区域148平方公里范围内供电可靠率达到99.999%，这些区域故障平均修复时间小于5分钟，与东京、巴黎、新加坡的供电可靠

性相当。全面启动新一轮城镇和农村电网改造升级工程，完成配网项目储备38.9亿元，其中30.1亿元已取得可研批复、15亿元已安排投资。

灾难面前显担当。2015年以来，国网宁波供电公司相继成功应对了“灿鸿”、“杜鹃”台风、雨雪冰冻等自然灾害。“灿鸿”台风导致宁波60.3万户用户停电，在灾后24小时全部受灾用户恢复供电；“杜鹃”台风期间，受灾后当天上午就恢复86%用户供电；2016年1月，宁波电力人又打赢了历史罕见的极端低温抗冰保电攻坚战。

完成电网项目投资38.1亿元，增长10.1%
市三区核心区域供电可靠率达到99.999%



客户回访满意率达99.75%
业务办理平均等候时长减少到6分钟



用“心”服务 甬城更美好

国网宁波供电公司致力于打造“你用电，我用心”的服务品牌，专注于服务宁波民生改善和社会和谐，为客户提供便利、舒适与人性化的供电服务。

优质服务持续推进。目前，国网宁波供电公司向用户提供“一卡通”代扣交费、电费充值卡交费、支付宝交费等多达十余种的便民交费方式。2015年，国网宁波供电公司创立全流程客户满意度管控机制，积极响应客户互动化、个性化服务需求，客户回访满意率达99.75%。持续推进业扩提质提速，平均业扩时长缩短4天。推行营业厅协同操作法，业务办理平均等候

时长从12.6分钟减少到6分钟。实施配电网全容量开放，开展农电管理“两个提升”，6个供电所被评为浙江省电力公司标准化五星级供电所，建成50个“精品台区”、87个“示范台区”。超额完成智能电表安装计划，覆盖率提升至99.8%。

2015年，互联网+进入社会生活的各个领域，宁波供电公司及时调整营销供电服务策略，构建“互联网+供电服务”新模式，以满足客户方面、快捷、个性化的需求。开办国网首家电费充值卡淘宝网，积极推广“国网浙江省电力公司”微信公众号、国网公司“掌上

电力”手机客户端，提供用电查询、交费购电、信息订阅等全方位便捷服务。

宁波电力人“提前一分钟、多送一度电”，宁愿把困难留给自己，也要让用户早用上电。2016年1月，国网宁波供电公司专题研究220千伏冷岙变电站停电方案，为大用户接入电网做好个性化服务。200多名宁波电力人不分昼夜地连续奋战31小时，施工方案一再优化，停电时间一再紧缩，最终提前8小时恢复供电，改造期间无一起客户投诉。改造后的冷岙变电站将为北仑大榭开发区新一轮的经济发展提供充足可靠的电力保障。

2015年，国网宁波供电公司完成59次重大活动保供电任务。成功承办2015年宁波市大面积停电应急演练，国内首次实现功能演练和实战演练相结合，获得了国家能源局副局长史玉波等领导的高度评价。充分发挥危化企业“2+1”工作网作用，全面排查496家危化重要用户供电和化工区域输变电设备。

2015年，宁波电力客户电费交纳情况正式纳入银行征信体系。这不仅有利于提高电力客户诚信用电、诚信交纳电费意识，同时也对征信系统在公共企事业单位中的推广应用起到积极示范作用，有利于推动社会信用体系建设。

助力新能源发展 甬城添绿色

国网宁波供电公司着眼于服务宁波生态文明建设，努力优化能源供应结构，为宁波发展提供绿色清洁能源。

国网宁波供电公司实施“以电代煤、以电代油、电从远方来”绿色能源战略，优化能源供应和消费结构，促进节能减排和雾霾治理。大力实施电能替代，推动市政府出台《宁波市大气污染防治行动计划专项实施方案》等配套政策，共计推动电能替代项目130个，全年实现替代电量7.08亿千瓦时。推动

智能高压岸电示范项目，建成全省首个高压变频船舶岸电电源系统，投运后预计年用电量约1060万千瓦时。到2017年，港口岸电将在宁波港实现码头全覆盖。完成节能改造项目10个，节约电量1.2亿千瓦时。

国网宁波供电公司积极配合市政府制定《宁波市新能源汽车充(换)电设施建设规划》，确保设施建设统筹规划、统一标准、适度先行、协调发展，全力做好充换电设施接入等业扩报装服务工作。建成投运

沈海高速宁波段南岸、慈城、奉化、宁海4个服务区8个快充站，每站设置4个直流充电桩，与浙江省内沈海高速沿线的台州、嘉兴，以及上海等城市互联，形成沈海高速全线快充网络。参与建设的全球首条超级电容储能式现代电车公交线在鄞州区开通运营。据悉，未来三年，宁波将投放1200辆这种全球领先技术的绿色现代电车，用于城市公共交通领域，逐渐成为宁波公交的主流。国网宁波供电公司一如既往地做好供电服务工作，推动市民“绿色公共出

行”。

国网宁波供电公司积极服务新能源发展，建立“绿色惠民专用通道”，2015年并网光伏项目104个、容量6.14万千瓦瓦。全国规模最大的“光伏合一”光伏村鄞州区李岙村并网发电，李岙村采用了光伏建筑一体化的建设模式，用光伏陶瓷瓦片替代传统瓦片来发电，年发电量将达50万千瓦时。全国最大分布式建筑一体化光伏项目在杭州湾上海大众投运，年发电量约2040万千瓦时，占上海大众用电量的11.3%。

推动电能替代项目130个
并网光伏项目104个



公司内首个民间公益组织“钱海军志愿服务中心”
25年来，“小草”电力志愿服务在甬城大地生根发芽



践诺履职 甬城爱无限

国网宁波供电公司践行社会主义核心价值观，打造具有高度社会责任感和高水平服务技能的金牌服务队，并进一步延伸服务触角，将爱传递。

今年2月3日，央视新闻频道“真诚沟通”栏目滚动播出《社区义工——钱海军》，讲述了钱海军作为社区电力义工，十几年如一日，24小时不关机，真诚关爱空巢老人的暖心故事。

在慈溪，提起“电力110”钱

海军，几乎无人不识。钱海军是国网慈溪市供电公司员工、慈溪市钱海军志愿服务中心负责人、国家电网浙江电力（宁波钱海军）共产党员服务队的队长。“我想我以后也会变成七老八十，等我老了，我也很希望打个电话，有人过来给我来帮帮忙。我想我们的社会就是互帮互助，其实我们现在帮助他们，也就是帮助我们以后的自己。”钱海军说。

2015年，全国劳动模范钱海

军注册“钱海军志愿服务中心”，成为国家电网公司内首个具有法人资格的民间公益组织。志愿服务中心以“社区光明行动、阳光乡村行动、园区对接行动、爱心志愿服务、暖心行动、关爱未来行动”等“六大行动”为载体，为企业和群众排忧解难，为供电客户和特殊群体提供爱心志愿服务。

今年2月14日，中央宣传部、中央组织部、中央文明办等联合开展的全国志愿服务“四个100”先

进典型宣传推选活动评选结果揭晓，钱海军入选全国最美志愿者。2015年，钱海军共产党员服务队入选国家电网公司优秀共产党员服务队。

25年前，“小草”电力志愿服务播撒下爱心的种子，在甬城大地生根发芽、茁壮成长，“不倒的铁塔”江小金、“万能电工”钱海军、“宁波妈妈”张亚芬、“宁波好人”周丰权等一大批先进典型发挥了榜样的引领带头作用，激发了宁波电力人为民服务正能量。