新业务新服务

文 / 陈碧云 燕艳

望着整齐排列在屋顶的光伏电池板，老胡喜上眉梢，“决定安装光伏电池板到光伏并网发电，我自己没费一点儿心。家里多了一份额外的‘固定’收入不说，全家还享受了绿色环保生活，生活质量提升了一个档次。”在创建“全能型”乡镇供电所过程中，国网九江供电公司赛阳供电所积极推广新业务，优化业务流程,实现了一站式服务。

从被动变主动 从业务受理到业务展示

以往客户申请光伏发电项目需要到国网九江供电公司及濂溪区供电分公司办理,业务受理手续繁杂、耗时长。“全能型”乡镇供电所创建以来，光伏发电项目业务受理、现场勘查、方案答复、设备装接、验收送电、设备维护、资料归档等都可由供电所的客户经理代为完成，大大方便了客户。截至5月8日，该所探索承接光伏等分布式电源及微电网运维（代维）业务，光伏并网14户。

赛阳供电所位于庐山西麓，负责景区供电，同时也是对外展示供电新业务的窗口。今年，九江供电公司拟在庐山南门、庐山索道停车场新增4组充电桩设施。为培育电动汽车市场，为电动汽车客户提供服务支撑，赛阳供电所打造一站式服务，增设315千伏安公变一台，配置纯电动抢修服务车一辆，电动摩托车8辆，满足日常工作需求。充电桩等新型业务的引入，对供电所台区经理提出了更高的要求。台区经理必须精通新业务的服务，为此，国网九江供电公司围绕电能替代、光伏发电、电动汽车充换电设施建设等新型业务开展专业培训，加快培养供电所“全科医生”式复合型员工，打造“一专多能”台区经理，承接并解决台区内所有供电业务和问题，实现“内转外不转”。

服务一次到位 人员一专多能

区别于其他只管辖乡镇供电的供电所，赛阳供电所还承担九江市开发区及庐山景区的供电任务，优质服务压力非常大。

近年来，由于常住人口增多及旅游业的发展，庐山的空气质量和环境遭到破坏，此外，庐山作为云雾茶主产地，上百家茶农用煤、柴火制茶，产生大量粉尘污染。为此，赛阳供电所全力推行电能替代，将绿色、环保、节能降损融入茶产业中。在创建“全能型”乡镇供电所过程中，该所通过上门服务、优化流程、缩短送电时间等，为客户制茶用电开辟“绿色通道”。在制茶高峰期，为确保供电服务质量，该所提前做好线路设备的隐患排查消缺，并提供延伸服务，实现一站式服务。

赛阳供电所台区经理胡国荣这阵子特别忙，忙完检修，又走家串户帮客户检查、维修线路、交电费。胡国荣随身携带的蓝牙打印机，和电e宝连通后，完成网上交费同时出具电费收据，老百姓连连称赞。目前，该所辖区已有8个POS机点，该所还拟推代收点转型，由台区经理引导客户线上交费。

为了给老百姓提供更优质的服务，每个台区经理都组建了台区优质服务一家人微信群，解除了以往多向交叉联系的弊端，用户在用电方面出现故障和困难，可以及时反馈给供电所，方便供电员工快速处理故障，工作效率大幅提升。