

从用电管理到用心服务

文 / 本刊记者 董谷媛 通讯员 许永超

网架坚强了，谁最得实惠？从一年十几封来自各级地方政府、工业园区、普通百姓的批示、表扬信中，可以轻易得到答案。

在瑞金，走进叶坪乡黄沙村华屋小组这个红军村，最显眼的莫过于那幅镌刻在房屋外墙上的对联，“昔日破旧土坯房如今新屋亮堂堂，铭谢党的政策好百姓安心喜洋洋”。在有着“江西的温州”之称的南康，一座座工业园区正拔地而起，在充足电力的保驾护航下，一个产值突破千亿元的产业集群正加速形成。

在赣南苏区，从点滴民生到地方经济，无处不浓缩着来自电力的用心服务。

用电有保障，经济发展有动力

除了脐橙，南康算得上是江西省的另一张名片——中国最大的实木家具制造基地。5年前，冠在南康头上的还是一项贫困帽，现如今这个只有80万人口的小县城却与全球100多个国家和地区有贸易往来。缺乏资源的南康通过进口木材、家具制造、家具出口，实现“买全球、卖全球”的贸易模式。南康家具产



▲ 干部员工深入一线了解群众用电需求。摄影 / 黄婷

业的产值从2013年的450亿元一下跃升至2016年的1020亿元。

“我是见证了园区用电变化发展的。”南康经济开发区家具生产基地管理办公室主任李庆伟回忆。2012年，南康区政府规划建设5000亩家具产业园，2013年一期13家企业进驻园区时，一有企业投产就会出现电压不稳的情况。随着园区的不断发展，大型家具企业不断入驻，现在已建成的一、二期2700亩园区内共有28家企业，一年的总产值能达到40亿元。目前即将开工建

设三期园区，南康供电公司早在两年前就开始与园区管委会对接，并提前进行规划、设计和建设。“现在我们有4个园区，每个园区都有一台110千伏的专变，基本上是以每年建一个变电站的速度来支撑我们的产业发展。供电公司提供的电力保障不仅为我们解决了眼前的用电问题，还结合园区发展的需求做中长期规划，服务细致又贴心。这样的生产规模和发展速度，哪离得开电力的支撑！”李庆伟感叹道。

今年年初刚投产的爱格森人造

板有限公司是目前园区中唯一一家板材制造企业，投资8亿元的进口生产线从原材料加工到制成成品，所有工序一气呵成，每日产值250万元。“这条流水生产线对用电的要求非常严格，一旦发生断电，整个流水线上的产品都会报废，损失巨大。”该公司总经理助理张勇说。为此，南康供电公司为企业架设了双回路线路确保供电。

为了更好地满足企业的用电需求，为企业提供更优质的用电服务，赣州市供电公司创新服务方式，定期与园区企业举行座谈，开展对企业用电设施的安全巡检，从用电设备的采购到运维进行全程督导，并要求县公司领导对口担任重点客户的专属客户经理。爱格森公司总经理助理张勇提起客户经理——南康供电公司经理郑山海就赞不绝口：“郑经理对我们用电的事情不管大小都事必躬亲，干起事来有魄力、有力度！”

“通过这些服务，企业用电设备的运行状态达到了有史以来的最好状态，我们与当地政府、园区管委会之间的关系变得更加密切和融洽。”赣州市供电公司总经理万卫说。这些日子，信丰供电公司工业园供电所副所长兼客户经理张新有些忙，即将进入脐橙丰收季节，位于信丰县的农夫山泉脐橙加工生产基地也即将迎来一年中的生产旺季。“生产淡季时，企业的5台专变停了3台，一年省了十几万电费。这马上要

进入生产旺季了，用电要跟上，咱们的服务也要跟得上才行。”张新说。

用电不忧心，老表致富有门道

对于红色故都瑞金来说，一年四季几乎都是红色旅游的旺季。50岁的华东林敞开自家民宿的大门，悠闲做起了老板。这个老板可不简单，不光经营着民宿，还带领其他5家老表一起干起了种植红心火龙果的农业合作社。“现在一年收入几十万，这在两年前根本不敢想！”华东林说。

地处老区三面环山的华屋村是有名的红军村，全村43户家庭，烈属有42户。2014年之前，村民们还居住在破旧逼仄的土坯房里，如今都搬进了政府新建的安置房里，每家每户还腾出了3个房间，安装了电视、空调，做起了民宿接待游客。“以前住在土坯房里，屋里就一盏灯泡，一到用电高峰，就见这灯泡的光越来越暗。”华东林说，“现在做民宿，给游客提供住宿餐饮，你看看我这家里楼上楼下，多少台电视，多少台空调、电炊具，电不够用怎么行！”

华东林说得没错，电不够用怎么行，老表们想要脱贫致富，哪能离得开电力支撑！2014年之前，华屋小组只有一台63千伏安的变压器供电，线路最远延伸到2公里以外，家家只够照明用电。2014年5月30日，土坯房配套电网建设工作开工，华屋小组陆续安装了8台100千伏

安、200千伏安的变压器，供电半径缩短至500米以内。

54岁的杨庆兵是华屋小组的客户经理，华屋电网这几年巨变，他感受最深：“过去老表用不上电，故障还多，遇到紧急情况，我们忙都忙不过来。现在网架坚强了，用电情况好转了，即使客户遇到问题了，指挥中心一个电话，我们十几分钟就能赶到现场及时处理，老表对我们的服务都满意的不得了。”

杨庆兵所说的指挥中心是赣州供电服务指挥中心，这个中心面对赣州市和18个县（市、区）335万客户，提供24小时全天候、点对点服务。“从去年9月开始，赣州供电公司历时一年将18个县公司供电服务指挥业务陆续平稳向上集约至市公司，一个电话由指挥中心直接派单给抢修人员，这样一来，省去了中间环节，压缩了管理层级，统一了服务标准，服务效率和水平大大提升。”赣州供电服务指挥中心副主任李侠说。赣州供电公司在江西省率先实现了中心城区一刻钟抢修响应圈，客户拨打电话报修15分钟内抢修人员就能到达现场。在这种机制下，供电服务质量显著提升，2015年、2016年投诉总量分别下降30.6%、30.9%，故障平均处理时间比2015年缩短21.7%，客户满意率连续三年提升至99.6%。

从服务企业客户到服务个人客户，只有在管理上做足功夫、用心服务，才能得到客户认可。🌱