

# 以“四新”促“四化” 当好新旧动能转换先行官

文 / 国网山东省电力公司董事长、党委书记 蒋斌

2018年，山东把新旧动能转换作为统领全省经济发展的重大工程。国网山东省电力公司围绕“新技术、新产业、新业态、新模式”的核心目标，推动供电服务技术再升级、业务再拓展、模式再创新、环境再优化，为实现“产业智慧化、智慧产业化、跨界融合化、品牌高端化”提供可靠的电力保障和一流的营商环境，全力当好全省新旧动能转换的“先行官”，架起党联系群众的“连心桥”。

## 以新模式推动服务品牌“高端化”

经过多年培育，“彩虹工程”成为了山东家喻户晓的服务品牌。面向新时代，国网山东电力深化以客户为中心的理念，着力在服务质量上做加法，在办电流程上做减法，打造“高端化”服务品牌，为新旧动能转换提供一流营商环境。

开展“压环节、缩时间、简资料、降成本”专项行动。压减报装接电流程环节，合并现场勘查、方案答复环节，提升办电效率。统一客户工程验收标准，优化业扩配套工程管控模式，全面推行10千伏配套工程标准化设计、施工，保证配套工程实施效率。精简用电申请、报验申请等客户资料，全部通过线上方式传递，办电进度在线实时查询，实现高压报装客户“最多跑一次”，低压报装客户“一次都不跑”。

对于全省重点园区客户，全部由公司投资建设供电设施至客户红线，降低客户工程投资。上线营业厅综合服务平台和客户工程信息公开平台，为客户提供标准化、可视化的客户工程典型设计样本、工程预算评估服务，通过市场化机制降低客户用电成本。

聚焦政企客户，落实“一园一策”，实现“政府需求超前对接、招商项目提前介入、客户需要靠前服务”。组建园区供电中心，扩充、优化园区供电所，实现省级及以上园区“门对门”服务全覆盖；充实客户经理队伍，向前端服务团队适当授权，主动收集市场信息和客户用电需求，变“坐等客户”为主动预约上门；搭建购售电平台，开展直接交易撮合，主动帮助客户降低用能成本。

## 以新产业推动跨界服务“融合化”

节能减排和绿色发展是传统企业能否实现转型发展的关键。国网山东电力深刻把握“转”的内涵，树立跨界融合思维，为企业多种能源解决方案，延伸服务产业链，推动实现企业效益、环境效益和社会效益最大化。

加快传统业务转型，在完成“1”个安全经济供电方案的同时，提供能效诊断、节能改造、运行托管等“N”个能源增值服务，满足客户高质量用能需求，拓展综合能源服务，积极向综合能源服务商转型。

组建省综合能源服务公司，积极参与地方重点工程

的能源供应系统建设，在满足客户对电、热、冷、气等多种能源需求的基础上，为客户提供实时监测、设备代维、市场化售电等一体化综合能源服务，大力推进技术创新和商业模式创新，打造合作共赢的综合能源服务生态圈。深入开展潜力项目调研及推动实施工作，打造一批“理念先进、前景广阔、效益良好”的综合能源服务示范项目，带动各类综合能源服务技术的规模化应用。

在园区、工业企业、大型公共建筑等重点领域，建设冷热供应、分布式新能源发电、充换电设施等系统，提供配套电网建设、供冷热系统优化改造、智能控制系统建设等服务，降低客户能耗成本，改善客户用能体验。充分发挥公司营销服务网络覆盖范围广、能效数据资源丰富等优势，为客户能源利用、经营发展提供决策支撑服务，通过能源新技术的创新和应用，推动能源产业的升级换代。

### 以新业态推动电能替代“产业化”

未来的美好社会，必定是高度电气化的社会。国网山东电力牢牢把握“换”的要求，积极探索市场机制和合作模式，在更大范围实施以电代煤和以电代油，加快构建以电为中心，绿色高效、开放共享、合作共赢的能源服务新业态。

积极配合政府在铸造、纺织、公共建筑等重点领域，开展锅炉“煤改电”专项行动，减少客户运营成本。积极推进“两海、一运河”岸电服务网络建设，各城市机场桥载供电设备全面替代燃油，构建“绿色港口、绿色机场”。在城市集中供暖未覆盖的居民小区、农村新型社区等区域推广集中式电采暖技术，年内实现20万户居民冬季电采暖。与家电制造商、销售商合作，举办大型展销会、“家电节”等活动，宣传推广智能家电、全电厨房，促进家居生活电气化，提升城乡居民生活品质。

推进电动汽车绿色出行，新建182座快充站和875台充电桩，在省内主要城市全面打造城市核心区5公里快速充电服务圈。充分利用智慧车联网、鲁e行、e租车

等服务平台，推广有序充电、储能应用和智慧出行等便捷服务，推动车联网、交通网、智能电网融合发展。积极推出市场化措施，加强与社会运营商合作，立足线上平台，创新线下商业模式，加快“车、桩、网”一体化发展，构建租车、售车、保险、金融、充电、维修等一条龙服务体系，构建多方参与、融合共进的“电动汽车+”服务生态圈。

### 以新技术推动居民用电“智慧化”

随着移动互联网技术的迅猛发展，“智慧化”成为美好生活的重要标志，国网山东电力聚焦智能用电需求，大力推动“互联网+”技术与业扩报装、故障抢修、交费查询等环节深度融合，努力提供“可靠便捷、智慧温馨”的用电体验。

实施“互联网+供电服务”三年行动计划，推广应用“网上国网”服务平台，实现全业务线上办理、全流程集成融合、全环节智能互动，提供线上办电、购电交费、电子发票等快捷服务。实施供电营业厅转型升级，以“智能型、市场型、体验型、线上线下一体化”为目标，丰富“一柜通”服务手段，实现客户服务智能引导、用电业务便捷办理、智能用电互动体验。

持续深化“全能型”乡镇供电所建设，打造“一专多能”供电所服务队伍，加快建设四星及以上乡镇供电所，推动供电服务城乡均等化配置，满足美丽乡村建设用电服务需求。从接入系统批复、接网工程建设、并网服务、电费及补贴结算四个方面积极为光伏扶贫项目提供全过程服务，保障贫困村和贫困群众尽早受益。

全面推广网格化抢修体系，实施运抢一体化，确保故障抢修到达现场后恢复送电时间城市地区平均不超过4小时，农村地区平均不超过5小时，客户平均故障停电时间同比减少10%。开展低压故障准确定位，主动推送停电通知和抢修进度，进一步提升客户服务感知。同质化提升市县全时段、全区域、全类型不停电作业能力，缩短人民群众停电时长。■