



我要办



我要看



我要问



我要查

要闻动态

政务公开

政务服务

机构概况

请输入关键字...



当前位置: 首页 &gt; 正文

## 转外驱为内驱 由平凡到优秀 定点监管企业的十年之变

发布时间: 2020-08-06 来源: 国家能源局南方监管局 【字体: 大中小】

2020年7月,南方能源监管局主要负责人带队赴佛山三水供电局开展了“新时代供电监管”调研,了解到三水供电局自接受定点监管以来取得的各项成效后,调研组对佛山供电局及三水供电局所取得的成绩给予了充分肯定,并对其反映的问题提出了有针对性的解决建议。

定点监管圆满结束,常态化监管持续进行

此次调研有何不同?这事儿得从2008年说起。当年,为推动供电企业全方位提高供电服务水平,南方能源监管局选取了六家企业进行定点监管,佛山三水供电局即为其中之一。

接受监管,事关重大,企业不可能不重视。面对这样一场突如其来的挑战,三水供电局立马打起了精神,“刚接受定点监管时,我们很有压力,”回顾这段时光,三水供电局供电服务中心经理梁佩芬深有感慨,“幸好监管局给我们提供了很多帮助,既指出了以前没有重视的问题,又指导我们去解决。”

监管一开始,三水供电局就暴露了许多不足,电网设备不够完善、部分用户交费不方便、客户资料不齐全、服务不规范……南方能源监管局发现后,对供电局的工作人员进行了业务培训,帮助三水供电局树立服务意识,做好12398热线群众反映问题的办理工作,督促该局整改相关问题。与此同时,在整改过程中,监管局会派出专家进行现场指导,协助其解决。

三水供电局不负众望,果断地抓住了这次提升自我的机遇。为提高供电质量,三水供电局建立了电压质量管理的常态机制,按需补充电压监测点;为方便客户交费,在营业窗口旁额外安装了多个自助终端和POS机;同时转变服务理念,增加回访数量,有时候局领导还会亲自带队上门了解情况。

定点监管的效果体现在了各项数据上,2009年,三水供电局的供电可靠率从2008年的99.87%提升至99.95%,同时城镇用户平均停电时间减少4.27个小时。增强服务意识后,三水供电局局长梁汉泉参加了《对话民生》热线节目,客户回访满意率达到100%,为同类节目中最高水平。

2009年,三水供电局顺利通过了南方能源监管局和地方政府相关部门的联合验收,定点监管圆满结束。此后十年,在南方能源监管局的常态化监管之下,三水供电局不断提升自我,向“创建全国最好世界一流省网企业”的目标进发。南方能源监管局开展的“新时代供电监管”调研与以往的截面式检查不同,除了回顾三水供电局当年的成效,更增加了对其十年来产生的变化的调查和了解,进行了全过程的监管,而三水供电局,也用实际情况证明了自己的努力。

继承经验保供电,自主创新提质量

走进三水区,绿树成荫,高楼迭起,街边的大小商铺让人目不暇接。很难想象,十年前它还只是一个鲜为人知的小地方。2009年,三水区生产总值是434.18亿元,2019年增长至1322.51亿元,位列全国综合实力百强区第33位、全国工业百强区第12位。经济发展的背后,离不开三水供电局可靠的电力支持。

十年来,南方能源监管局的常态化监管不断深入,在做好专项检查和日常供电监管的同时,还对企业进行了《供电监管办法》的培训和宣贯。《供电监管办法》中指出,供电企业应当加强供电设施建设,且有能够满足其供电区域内用电需求的供电能力,保障供电设施的正常运行。“十二五”至“十三五”期间,三水供电局投资

33.85亿元，220千伏电源接入点由3个增加至6个，投产变电站9座，扩建5座，220千伏容载比提升从2009年的1.28升至1.54，供电能力大幅提升。

依照南方能源监管局传送的可靠性管理经验，三水供电局建立了“一抓五联动”（抓综合停电全过程管理和实行主网与配网、生产与规划、生产与营销、生产与基建、指标与绩效五个联动机制）的管理机制和重大停电事件日报机制，实现“一家停电，多家干活”。

为进一步减少停电时间，新型科技产品也被运用到用电管理之中，三水供电局南山所率先在全网实现无人机多传感器自动巡航全覆盖。

综合多方面努力，三水供电局2019年的全口径用户平均停电时间为1.71小时，比2009年下降了91.73%，城市用户平均停电时间为1.52小时，比2009年下降64.15%，综合电压合格率100%。

“工作室”是三水供电局的一大亮点，陈卫民技术能手创新工作室研发的新型“平安环”，能够在保障作业人员人身安全的条件下，将登塔速度提高5倍，进一步缩短抢修复电平均时间，该成果曾被央视的《我爱发明》栏目播报。

类似的创新成果还有很多，例如“配电网架空线路摘挂式地刀”项目和“10kV配电柜防带电合地刀装置”项目，前者具有免登高、防触电、适应不用应用场景等绝对优势，检修接地操作时间由原来30分钟降至10分钟，能够有效减小用户停电时间1.55小时，后者则能够保障操作人员的人身安全，已被南网推广使用。

主动服务“电保姆”，落实政策惠民生

无论是在定点监管还是常态化监管过程中，南方能源监管局始终要求企业坚持“以人为本”，将优质服务放在更加重要的位置。在监管局的督导下，三水供电局转变了服务态度，从以前的“被动服务”转变为“主动服务”，从“要我服务”转变为“我要服务”。为确保进入三水区投资发展的每一个项目都能尽早用上电，三水供电局常常“主动出击”，化身为企业的“电保姆”。

为了解三水供电局的服务过程，记者走访了佛山恒洁卫浴有限公司行政总监谢振武，“以前都是我们找供电部门，现在供电部门了解到我们的业扩报装需求后，会主动上门提供服务，包括供电方案的咨询和供电工程的设计与施工，整个过程沟通起来都非常方便，对于我们这种用电量比较大的客户，供电部门还在政策允许的范围内给了最优惠的电费。”谢振武向记者介绍说，他对三水区的电力营商环境表示满意，现在在公司总部已经搬到这里，且正在扩容建一个新厂区。

电力营商环境的改善，让三水区变得更加有吸引力。接受定点监管后，三水供电局不再是“偏爱”专变客户，而是树立了“普遍服务”理念，致力于让所有用户都能以可接受的价格获得可靠、持续的基本电力服务，这个理念一直延续到如今。

2019年，三水供电局一般工商业电价每千瓦时共计降低7.50分，累计为一般工商业用户节省电费支出约0.46亿元。

三水供电局不仅“售前”可靠，“售后”也可靠。2019年6月30日傍晚，西南教育西路一住宅楼表后电线着火，导致该楼电表全部烧毁，三水供电局积极协调居委、施工队伍进行连夜抢修，当晚复电，这是因为三水供电局在6个供电所都成立了专业的故障急修队伍，24小时提供急修服务。

一分耕耘，一分收获，有付出就会有回报。2019年，三水供电局的第三方客户满意度评价达90分，连续10年保持全省前列。区委黄福洪书记批示：“有一种服务叫三水供电服务，值得区直各部门认真学习。”

在此次“新时代供电监管”调研过程中，南方能源监管局主要负责同志强调，供电企业要加强与地方政府有关部门的沟通互动，结合当地实际，推动地方政府出台配电网标准、实施供电普遍服务城乡融合一体化高质量发展，逐步实现城乡电力均等化，为实现乡村振兴和地方经济社会发展提供充足电力供应保障。

接下来，南方能源监管局将继续秉持着“以人为本、监管为民”的监管理念，深入总结供电定点监管的经验做法，探索新时期下信用监管与供电日常监管相结合的新模式，不断提升辖区群众用电获得感、幸福感。

[返回顶部](#)

相关链接

[国家能源局及派出机构](#)

[南方五省区政府及有关部门](#)

[---能源企业---](#)

[---行业协会---](#)

[---其他有关组织---](#)



办公地址：广州市海珠区琶洲大道190号 邮编：510308  
 值班电话：020-85125196 传真：020-83510221  
 广西业务办公室办公地址：广西壮族自治区南宁市青秀区民族大道135号水电大厦5楼  
 海南业务办公室办公地址：海南省海口市龙华区滨海大道123-8号信恒大厦26层  
 电力业务许可办证大厅咨询电话：020-85125209、0771-5784938（广西）、0898-66526086（海南）  
 京ICP备11044902号 京公网安备 11010202007691 网站标识码：bm62000014号  
 国家能源局南方监管局 版权所有，如需转载，请注明来源

