



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

电灯、电话、电脑,起居离不开电;电冰箱、电烤箱、电磁炉,饮食离不开电;空调、彩电、洗衣机,生活离不开电。长期以来,国网十堰供电公司用充足、稳定的电力供应保障了广大市民的多彩生活。随着东风电力融入国家电网,十堰供电进入“一张网”时代,国网十堰供电公司将用更优质的服务点亮千家万户。

智能电表提升品质方便生活

——从智能电表看国网十堰供电公司优质服务

记者王雁博 通讯员邵世强



优质服务创一流



向市民宣传安全用电知识



共产党员服务队进村入户

精彩生活

由智能电表开启

一度电,从发电厂到千家万户,常常要经历万水千山。它通过高压输电线路翻山越岭,进入变电站整装待发,一旦接到指令便飞入寻常百姓家,化作光能、热能、动能,为居民生活提供最可靠的动力保障。

一度电,包含了从发电厂到输变电工作者的付出,包含了电网架设者和电力工作者的热情。故而,每一度电都有价值,这价值虽不能计算,但它的价格却可以衡量。计量电力价格的工具,就是电表。

曾经,机械电表是我市供电计量的主力。但由于机械电表易于磨损、灵敏度差,可靠性大打折扣,无法满足人民群众日益增长的电力需求。因此,近年来,我市加快更换智能电表的速度,截至目前,我市已有近16万户家庭用上了精准、灵敏、安全、可靠的智能电表,智能电表覆盖率达97.5%。而随着东风电力融入国家电网,国网十堰公司对东风公司各小区的智能电表更换工作也在加速进行。

智能电表,是一种集多功能、远程传输、数据分析为一体的电表,具有智能扣费、电价查询、电量记忆、抄表时间冻结、余额报警、信息远程传送等高度科技化的

功能特性。智能电表通过远程充值后,立即开始向用户供电,并进行实时结算。

本轮智能电表更换是积极落实国家关于新一轮城乡电网改造升级政策的重点工作之一,是打造“智能电网”、“智慧城市”的重要组成部分,是一次新技术升级,可以更好更好地服务广大客户。改造完成后,所有电表均实现远程抄表,可以严格记录每月的用电量,提高抄表数据的准确性,避免人工错抄、漏抄、抄表不及时给客户造成的损失。

对于广大用电客户来说,智能电表带来的最直接改变就是便捷。手机端下载智能电管家,足不出户就能缴纳电费,电价、用电量随时查阅一目了然。

精准计量

从智能电表开始

2018年冬天,东正国际小区某位客户更换了智能电表的居民怀疑表计不准,向国网十堰供电公司客户服务中心申请对家用表计进行检定。城区供电所随即对用户表计进行拆除并送至计量室检定,检定结果为合格。该用户对检定结果仍有异议,供电所随即陪同用户将电表送到十堰市质量技术监督局进行检测,结果仍然合格。该用户仍不相信,供电部门又将电表送至湖北省计量测试技术研究所,送检

结论仍然合格。三检三合格终于彻底打消了用户的疑虑。

据国家电网十堰供电公司客户服务中心计量室副主管朱隶婷介绍,每一轮更换智能电表的时候,总有一些用户怀疑新智能电表“跑得快”,“在更换智能电表之前,用户安装的是圆盘式机械表,长时间运行过程中因为齿轮摩擦会降低精确度,出现越走越慢的情况,电量计算有偏差。而智能电表电子器件运行精确度不受外界环境干扰,在计量上比圆盘式机械表更精确,所以给大家造成了电表‘跑’得快的错觉。除了电表自身差别外,居民的用电习惯改变也会让电量发生改变。比如,冬季和节假日回家团聚人员较多,居民家中的电器特别是空调和热水器、电视等电器使用频率与时间发生改变,客户用电量较平常增多,导致电费大增。”

据朱隶婷介绍,智能电表上的通讯模块是用来进行通讯和数据传输的,传输数据只是读取保存在电表中的原始数据,不能对数据进行任何形式的加工或修改,数据传输后相应的数据仍然保存在电表内,客户可以在电表上实时读取表码及用电量进行对照,不存在“供电企业远程修改客户电表电量”的情况。

精益求精

让优质服务延续

作为联系供电公司与用户的“咽喉锁钥”,电表的精准反映出供电服务的精度。朱隶婷告诉记者:“我们更换的所有表计,都是由国家电网总公司统一招标采购的,在生产线上,要接受生产厂家的出厂检验和质监部门的抽样检测,在供货后,要按照国家标准接受产品比对、全性能试验、抽样检测、逐只检验等质量检测验收,从源头上保证计量精确、运行可靠。我们可以负责的告诉广大用户,我们安装的每一块电表都是合格的。”

小小的一块智能电表,折射出国网十堰供电公司与时俱进、精益求精的服务宗旨。智能电表安全、可靠、智能、便捷的特性,与国网十堰供电公司的优质服务有着异曲同工之妙。去年,电管家一度成为了投诉的热点,客户反映对预付费不接受。

国网十堰供电公司立即开展了深入调查,经了解,客户之所以对预付费不接受,是因为在签订《智能电管家服务协议》时,未将预付费的条款和相关注意事项了解清楚,余额不足导致停电。掌握真实情况后,国网十堰供电公司立即制定了三项针对性措施进行补救,得到了绝大部分客户的理解和支持,收到了良好的效果。

2018年全年,国网十堰供电公司再次创高压供电服务全年投诉“零受理”。至此,实现城区范围内高压供电服务连续三年“零投诉”佳绩,优质服务工作取得显著成效,国网十堰供电公司客户服务中心营业班成为城区唯一一家实现连续三年服务“零投诉”的供电所。

提高认识,转变服务理念。国网十堰供电公司始终秉承人民电业为人民的企业宗旨,克服本位思想,实现“以客户为中心”和“主动服务”观念的转变。切实从客户实际需求出发,坚持从客户角度协调开展各项工作,着力改善客户反映强烈的高压用电业务办理流程简化、故障报修抢修、供电可靠性提高及营商环境优化等方面的问题,密切联系广大用户,时刻关注客户体验和用户感受,以客户满意度作为提升服务质效的出发点和落脚点。

扎实业务,夯实服务基础。大力培育供电服务“零投诉”文化,营造“提质效,优服务”的良好氛围,积极推进优质服务学习体系常态化建设。在全员夯实相关营业规范条例及营销业务技能的基础上,通过服务行为规范、沟通技巧学习和服务案例等方面内容学习,进一步优化服务标准,切实提升服务水平。

强化责任,严肃考核机制。坚持月度例会分析制度,集中分析讨论各类服务问题,结合同业对标指标细致梳理业务流程和环节处理,结合供电服务“三个十条”、“八个严禁”等规范出台优质服务措施管控机制。从用电业务办理、抄表、收费、网格化服务等方面进行业务流程规范和细化,不断优化服务手段,制度流程同步完善。

新的一年,国网十堰供电公司将继续以优质服务问题为导向,对标先进经验做法,积极作为,协同配合,共同推动2019年优质服务工作再创佳绩,以更加精准的服务保证更加舒心的居民用电,用优异成绩向建市50周年和新中国成立70周年献礼。



供电营业厅早训会