

# 国网南昌供电公司2022年实现全年“零投诉”

群众和企业为南昌电力营商环境投出“赞扬票”

今年年初，国网南昌供电公司收到两份感谢信，信中江西省南昌市市政、南昌城投集团高度赞扬其在2022年全力服务地方经济发展，努力优化电力营商环境，为全市提供了安全可靠的电力保障。

营商环境好不好，群众和企业说了算。数据显示，2022年国网南昌供电公司历史性实现了全年“零投诉”，群众、企业用行动为南昌的电力营商环境投了“赞扬票”。

## 强服务品质 提升保障能力

步入“十四五”，国网江西电力公司定下“1年补短板，2年上台阶，3年争一流”工作计划(即“123工程”)，以推进江西配电网供电能力、供电质量和供电可靠性实现从“量的积累”向“质的变化”发展。国网南昌供电公司紧扣江西公司使命任务和发展方略，为更好地服务新型农业产业转型，不断强化硬件保障。以进贤县城投智慧农业项目为例，该项目总用地面积170亩，总投资约2亿元人民币，种植区面积6.22万平方米。项目利用物联网技术，采用小气候智能恒温控制系统，水、肥、光照、温度都进行一体化高效综合管控，技术优势明显，单平方米番茄产量是传统日光温室的5倍。产品全部通过阿里巴巴旗下盒马鲜生品牌进行线上销售，年产值4500余万元，实现利润1600余万元。为降低园区线路停运时长，合理调配负荷转供，提高园区内的供电可靠率，保障园区企业平稳用电，国网南昌供电公司投资286.4万元，新建10千伏架空线12.87公里作为配网联络使用，这将使得园区实现“手拉手”环网供电结构，彻底改变单一线路供电电压，无论哪条线路出了故障，都可以从另一条线路进行供电。

南昌农业机械化、现代化程度不断提升，同样离不开国网南昌供电公司持续提升软性服务水平。“我们现在正在建设当中，需要较大用电量，今后正式投产后更需要安全稳定的电力供应保证产能。”江西都谷农业科技有限公司育秧组组长熊贤春说，机械化、智



能化的应用对电力保障提出了更高要求，供电所专业、热情的服务，让他们的农业生产有了扎实的基础保障。在安义县长均乡，工作人员专业的技能和优质的服务态度同样赢得了斐然生态示范基地付俊的高度称赞。“这些年供电公司的服务真是不错，不仅定期来给我们检查用电设备，其他工作也总是想在我们前头，我们正想加装抽水电表用于春耕，他们就主动上门了。”

据了解，国网南昌供电公司积极响应省市政府“一号改革工程”部署安排，聚焦电力营商环境优化，在主动靠前中优化服务品质，在攻坚克难中提升保障能力。

## 强纾困解难 “电参谋”赢得企业赞赏

2022年4月中旬，江西卓源餐饮管理有限公司在红谷滩区世纪中央城附近租赁了一个店铺用于经营粤菜餐饮服务，已完成了内部装修，但物业告知只能提供40千瓦的用电容量，这远远无法满足门店经营的用电需求，需要重新申请一台变压器。彼时的疫情影响已经让卓源餐饮公司捉襟见肘，再增加投资，餐饮店濒临停滞关闭风险。该公司总经理卓文威抱着试试看

的心态拨通了供电服务热线，咨询申报变压器的流程和费用。“卓先生，您先别着急，像您企业这种情况申报安装变电站，供电公司可以为您提供节约成本。您可以通过网上国网申请高压新装，我们会安排专属客户经理一对一跟踪服务。”接线员付艺维的答复给卓文威吃了一颗“定心丸”。次日上午，供电公司客户经理龚文海来到门店勘查，收集办电材料。随后第一时间启动业扩配套工作，通过“自主实施+设备利旧”营配高效协同“组合拳”，用时不到20天，即贴近建筑红线新增一台环网柜，同步配套投运一套高压计量装置供卓源餐饮公司就近接入，真正将供电界面延伸至小微企业用电红线，为企业节约办电成本近23万元。

为帮助小微企业纾困解难，2022年国网南昌供电公司将在低压容量的接入标准全面提升到了160千瓦，小微企业计量装置以及相应的线路费用均由供电公司无偿提供安装，极大地减轻了企业经营成本压力。2022年为南昌低压用户节约成本近2780万元。

“供电公司不仅义务帮我们查设备、除隐患、保安全，还为我们企业优化用电方式、降低用电成本提出合理化建议。”南昌县八一乡久龙门窗工程有限公司负责人魏先生对供电公司的优质服务深有体会。2022年11月26日，供电公司工作人员主动上门走访，了解企业生产经营状况、用电管理方式、主要用电设备情况和企业未来发展动向，并结合“网上国网”APP，帮助魏先生解读能效账单，分析用能情况。“真的很细心、贴心，他们还安排专人协助查找设备故障，切切实实帮我们降低了能源消耗，省掉了不必要的调整电费。”

2022年，在实体经济发展的压力不断增大的情况下，国网南昌供电公司坚持实行解决实际问题的原则，通过“线上+线下”两种方式，详细了解企业生产经营状况、用电需求，密切跟踪企业用电情况，提出切实可行优化方案，为企业当好“电参谋”。同时，依托网上国网开展电能分析，辅助大工业及工商业用户进行用电成本分析管理，切实降低企业经营成本，促进企业效益

提升。国网南昌供电公司为企业纾困解难的这一套行之有效的“组合拳”，在实践中赢得了广大企业的掌声。

## 强创新引领 报装满意度全省第一

低压客户缴清电费后，复电操作的及时性一直是个棘手问题。低压用户数量庞大，用户复电时间分散，低压窄带通信质量差、成功率低等原因均会导致复电操作不及时，往往会给客户用电感知造成不好的印象。一般来说，遇到复电不成功的情况，就需要供电公司停复电按钮，手动反复对系统中失败户采取复电操作，客户体验差，员工也因此经常要值守到深夜。

国网南昌供电公司以打造红谷滩可靠性供电示范区为抓手，通过服务技术创新，践行“不停电就是最好的服务”理念宗旨。2022年，有着软件开发经验的项目主创人员喻勇、连海带领团队潜心钻研，经过一个多月的反复修复、调试，依托远程用电采集系统数据，运用RPA技术，于当年2月底完成了自动复电、自动预警两个程序的编程，并取名为“自动复电机器人”。“已缴费未复电预警机器人”，以此替代人工24小时开展复电操作工作。与人工操作相比，新方式复电速度更快、复电更及时。预警机器人作为功能补充，按费清复电时长进行分级预警提醒，还能有效防范多次复电失败引发的服务风险。数据显示，运用新技术形成智慧运维配电网后，红谷滩片区故障复电时间由小时级缩短到分钟级，实现了配电自动化自愈100%、不停电作业率100%、变电站全停全转率100%等8个“100%”目标。户均停电时长控制在5分钟以内，供电可靠性超过99.99%，达到国际领先城市配电网世界水平。

人民电业为人民。2022年，国网南昌供电公司会同市城管、市自然资源局、政数局等部门创新服务形式、重构服务流程也取得了不俗成绩：

缩短办电时限，成功应用推广供电方案现场答复；线上签订供用电合同，线上云验收，减少客户往返；推动政企数据共享、窗口相融的政企合作模式，贯通工改系统、不动产登记系统和投资项目监管平台，用户办电需求自动推送，实现“一键通办”；开通赣服通、微信公众号，网上国网APP、政务网、政务服务大厅或营业厅等线上线下多形式报装渠道；在市县政务大厅设立17个电力便民窗口，实现“水电气”联合办，“房产+水电气”联合过户模式；打造智慧营业厅，开创自助办理、精准服务的新模式；精简办电资料，贯通电力系统平台和省市大数据中心数据互传，自动获取用户身份证件、产权证、营业执照等相关信息，实现“一证办电”“零证办电”“刷脸办电”。

“去年我们用电报装满意度指标排名全省第一。”国网南昌供电公司有关负责人透露，2022年该公司历史性地实现了全年“零投诉”。

(曹晓雯 熊文婕 胡小刚)

目前，在实体经济发展的压力不断增大的情况下，国网南昌供电公司坚持实行解决实际问题的原则，通过“线上+线下”两种方式，详细了解企业生产经营状况、用电需求，密切跟踪企业用电情况，提出切实可行优化方案，为企业当好“电参谋”。同时，依托网上国网开展电能分析，辅助大工业及工商业用户进行用电成本分析管理，切实降低企业经营成本，促进企业效益

(曹晓雯 熊文婕 胡小刚)

局新能源服务生态、扩展综合能源服务等领域的创新实践十分赞赏。

高天慧表示：“作为能链的‘老朋友’，希望双方进一步合作。基于能链的流量、技术和产品优势，探索新能源合作机会，构建中加加油面向未来的经营和发展能力，双方实现互利共赢。”

王阳对高天慧、倪宇扬一行到访能链表示欢迎，并介绍了能链在交通能源领域的数字化创新实践，以及能链智电、能链综合能源港、能程科技等业务布局。她表示：“感谢高总、倪总的信任，未来我们将进一步通过数字化能力、产品和服务，助力中加加油的转型发展，推动合作充电场站的建设和运营。”

据悉，能链旗下能链智电可为充

电站提供灵活、直接交付式的电动汽车解决方案，覆盖硬软件实施、

场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期；能链综合能源港则顺应综合能源发展趋势，帮助加油站提供灵活、直接交付式的电动汽车充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期；能链综合能源港则顺应综合能源发展趋势，帮助加油站提供灵活、直接交付式的电动汽车充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期。

## 中加加油、云加新能源负责人到访能链探讨转型发展新思路



充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期；能链综合能源港则顺应综合能源发展趋势，帮助加油站提供灵活、直接交付式的电动汽车充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期。

充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期；能链综合能源港则顺应综合能源发展趋势，帮助加油站提供灵活、直接交付式的电动汽车充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期。

(凯旋)

充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期；能链综合能源港则顺应综合能源发展趋势，帮助加油站提供灵活、直接交付式的电动汽车充电桩解决方案，覆盖硬软件实施、场站设计、建设施工到建成后运营、维护等全生命周期。

(凯旋)