

# 用心点亮美好生活 护航经济社会发展

## ——国网辽宁电力持续优化供电营商环境



国网辽宁电力工作人员在永安500千伏输电变电工程现场施工作业。李洪兴/摄

### ■ 家书

“我有一个向往,把美好生活点亮;走过春夏秋冬、雨雪风霜,守护万家灯火幸福安康……”在国网辽宁省电力有限公司(以下简称“国网辽宁电力”)一直传唱着这样一首歌——《辽·亮》。这首歌唱出了辽宁电力人的心声,也是国网辽宁电力十年来优化供电营商环境,持续打造“辽·亮”品牌,护航经济社会发展的真实写照。

特别是2017年2月,辽宁省委省政府提出“优化营商环境建设年”决策部署以来,国网辽宁电力主动对接辽宁新一轮振兴发展的各项部署,认真落实国家电网公司“一体四翼”发展布局要求,始终践行“人民电业为人民”企业宗旨,将营商环境建设作为工作主线,唱响“辽·亮”之歌,坚持问题导向,强化使命担当,加大电网投资力度,加快配电网建设,以服务辽宁全面振兴全方位振兴为己任,不断优化供电营商环境,用实际行动助力辽宁老工业基地振兴发展。

### 政企协作 绿色动能促发展

俯瞰辽沈大地,一座座铁塔耸立地跨越山川平原,一条条银线为城市乡村源源不断输送绿色动能。

国网辽宁电力致力于建设高畅通、高弹性、高自愈的坚强辽宁智能电网,全面满足城市更新行动、乡村振兴行动需求,切实做到“宁让电等发展,不让发展等电”。国网辽宁电力主动与各级政府深度合作,项目化、清单化、工程化推进战略落地,将电网投资转变成拉动上下游发展的有力引擎。

今年9月8日,国家电网公司与辽宁省委省政府签署“十四五”战略合作框架协议,国网辽宁电力先后与辽宁省各市人民政府陆续签署战略合作协议,针对经济发展特点及电力发展需求,列出“任务清单”,明确“路线图”,制订“时间表”,推动源网荷储协同发展,全力打造新型电力系统建设的样板工程。国网辽宁电力还与鞍山钢铁集团有限公司、鞍钢集团矿业公司等签署战略合作协议,进一步推动资源整合,加强协同联动,全方位深入开展能源领域合作,积极建设综合能源领域示范项目,共促经济社会绿色发展。

国网辽宁电力开展了“2022年辽宁省重大工程供电服务保障专项行动”,对首批187个省内重大工程超前启动供电服务。构建地方政府、工程业主和供电企业“信息共享、遇事共商、责任共担”三方协同机制,形成了政企协作,凝心聚力关注电网发展、齐心协力解决电网问题、通力协作投身电网建设的良好氛围。

国网辽宁电力庄严承诺:项目建设到哪里,供电服务就跟到哪里;项目建设有多快,供电配套就有多快。

2021年11月,铁岭永安500千伏输电变电工程投运,辽宁北部地区成功架设新能源消纳“高速路”;今年7月,220千伏盛京—沿江电缆隧道工程投运,标志着500千伏盛京系列输电工程全面建成投运,打通了辽西北至沈阳负荷中心的风电和光伏绿色能源通道;今年9月,500千伏冷家变电站正式投运,可满足区域内



辽宁省送变电工程公司开展220kV红黄线停电改造任务。赵华松/摄



辽阳供电公司员工向村民介绍用电常识。刘艺琳/摄

150万千瓦海上风电及后续规划装机在辽宁主网层面并网消纳……目前,国网辽宁电力全面建成以辽宁中部内外层双环网为核心的500千伏骨干网架,辽宁西部、南部分别形成500千伏环网;辽宁电网已有66千伏及以上变电站1907座、总变电容量23091万千瓦安,66千伏及以上输电线路69588千米,电网供电能力、安全稳定水平和服务地方经济发展能力大幅提升。

国网辽宁电力扎实推进新一轮农网改造升级工程建设。“十三五”时期,共投入农网改造资金255亿元,完成1156个中心村电网改造,为1160个村通上动力电,完成2.2万眼机井通电工作,惠及301.43万农村人口、217.64万亩农田。

随着“双碳”目标提出,辽宁省结合禀赋优势,制定了“清洁能源强省”建设目标,配套出台了“十四五”全国首个省级加强电网建设意见,积极推进能源电力高质量发展。国网辽宁电力紧跟时代步伐,开工建设海上风电、沿海核电、新型储能等6个千万千瓦级能源基地,未来8年总投资将超过6000亿元,打造我国首个多能互补大型能源基地群,辐射东北、华北地区,引领能源绿色低碳转型发展。

### 客户导向 服务优质赢赞誉

“我就打了一个咨询电话,其余的都不用操心了。供电公司主动提供服务,没想到的都替我们想到啦,办电成本还省了10多万元!”7月20日,位于辽宁省沈阳市于洪区造化街道的辽宁北通混凝土有限公司报装的200千伏安用电申请顺利竣工送电。提到整个服务过程,该企业总经理高建成赞不绝口。

国网辽宁电力树立“人人都是营商环境,改变营商环境必须先改变自己”的理念,压减报装时间,让客户办电更省时;压减报装流程,让客户办电更省心;压减报装成本,让客户办电更省钱。该公司主动融入地方发展,主动对接重点项目,主动响应客户需求,真正做到了以客户为中心,持续提升客户满意度。

沈阳供电公司优质、精准地服务小微企业,对符合供电公司投资界面政策的居民和小微企业低压办电实行“三零”(用电报装实行零上门、零审批、零投资)服务。今年4月,将“三零”服务由城市低压小微企业160千伏安、乡村低压小微企业的100千伏安扩大到城乡低压小微企业200千伏安及以下,还出台了支持小微企业和个体工商户纾困解难的8条举措,实现城市农村同质化服务,进一步降低企业办电成本。

大连供电公司把目标对准北京、上海,提出“三压减、二加强、一提高”目标,即压减流程环节、压减接电时间、压减客户办电成本;加强创新服务、加强监督检查和提高供电可靠性。本溪供电公司实行“项目经理+客户经理”负责制,现场直接启动配电网工程建设程序,开展客户经理预约上门服务,现场对接客户需求、收集办电资料,确定配电网工程建设方案,物资需求清单和不停电作业方案,实现一次上门、一次送电。今年,辽阳市政府出台《辽阳市重要电力用户用电安全管理办法》。阜新供电公司编制了《“窗口无否决服务”工作指导手册》,从服务内容、服务要点、专业术语三个方面10项经典应用场景对一线供电服务人员进行具体指导,进一步规范供电服务行为。

“供电公司不仅把我们当成客户,还提供细心的服务,还把我们当成朋友,真心为我们考虑切实需求。”9月9日,鞍山供电公司组织客户服务中心人员到鞍山钢铁公司开展定期走访时,鞍山钢铁公司计财部部长由宇感激地说。

鞍钢本钢重组后已跃升为世界第三大钢铁企业,仅鞍山钢铁公司月用电量高达六七亿千瓦时。鞍山钢铁公司每天资金流动量大,种类繁多,其所有的资金支出必须在各种税款和员工工资支付完毕后才能列入计划。为此,鞍山供电公司每月初组织人员到鞍山钢铁公司生产部、计财部等部门提供上门服务,询问用电需求,同时了解其生产计划、资金周转等情况。

在一次上门服务中,鞍山供电公司了解到鞍山钢铁公司正面临一个难题——为落实国家节能环保要求,鞍山钢铁公司准备投入国内首套高炉煤气分轴发

电机组,并据此制订了生产计划,已将相关信息报送国家发改委,机组若不能按期投运将对企业运营和环境保护造成很大影响。但由于不了解并网发电法律法规,除部分关键手续未办理外,鞍山钢铁公司也未向供电公司提供完整的设备运行方式和技术参数。

为保证机组按期投运,鞍山供电公司一边向鞍山钢铁公司解读相关规定、优化解决方案,一边协调本单位相关部门现场办公、调试设备,在最短的时间内帮助该企业完成了审批、合同签订及安全送电工作,比机组预期投运时间缩短了近1个月,获得了鞍山钢铁公司的赞誉。

### 擦亮品牌 风好帆悬谱新篇

辽宁是共和国工业长子,是雷锋精神的发祥地。国网辽宁电力吸收辽宁优秀地域文化,大力弘扬铁军精神、义东精神、带电精神和雷锋精神,着力打造“辽·亮”供电服务工程,用雷锋名字命名178支共产党员服务队,用实际行动当好电力先行官,优化供电营商环境。

国家电网公司董事长、党组书记辛保安深情寄语辽电雷锋共产党员服务队“学习雷锋精神,点亮万家灯火”。

国网辽宁电力深入贯彻落实国家电网公司党组要求,始终强化电力保供,加强电源建设,优化电网结构,大力推广“电e金服”“电e贷”业务和“网上国网”APP,全力支撑辽宁区域新能源汽车产业蓬勃发展,各地市供电公司开展特色活动丰富深化“辽·亮”供电服务品牌内涵,把“辽·亮”供电服务工程落到实处。

今年9月3日,在营口海翔水产品养殖有限公司车间,新新的自动包装机正不断地封装海蜇。“这台机器就是我们通过‘电e贷’采购的设备,提交基本佐证材料和我们供电公司给我们的企业信用综合评价报告后,不需任何抵押就快速贷到了款,太方便了。”营口海翔水产品养殖有限公司负责人虞松春对上门回访的营口供电公司员工连声道谢。

今年8月,营口海翔水产品养殖有限公司想要扩建封装、封箱生产车间,由于抵押物不足等原因,融资贷款面临困难。营口供电公司了解到这一困难,并结合该企业情况向虞松春推广“电e金服”和“电e贷”业务。了解后,虞松春马上提出办理,营口供电公司员工帮助他在网上提交申请,通过贷款用户审核,成功获得银行授信30万元。2021年以来,营口供电公司帮助海翔加工小微企业通过“电e贷”融资280余万元,提供企业电力信用综合评价报告12份。

“电e金服”“电e贷”让客户没有后顾之忧,“网上国网”APP则让客户办电用电更便捷。特别是在新冠肺炎疫情管理下的优质服务工作中,国网辽宁电力充分发挥“网上国网”APP“网上办、线上办、不见面”的优势,指导用户安装网上国网APP,帮助客户熟悉“网上国网”APP办理业务操作流程,协助快速办理用电量查询和电费缴纳等相关业务,引导客户通过线上办理业务,超前规避电费风险,优化电力营商环境,达到了提高工作效率,强化疫情防控的目的。

“你们的服务太高效了,给你们点赞!”4月2日,铁岭市铁岭县双井子镇乡亲农用车修理部办电客户王志强向视频连线勘察业务的铁岭市铁岭县供电公司营业班客户经理于晟旻感激地说。

该客户电话咨询办电相关业务,在于晟旻的引导下通过网上国网申请办理380伏小微企业动力电接入服务。随即于晟旻与客户商定采取线上视频方式开展勘察工作。视频连线期间,于晟旻详细勘察现场用电环境,报装资料、用电设备等,结合低压台区图及配变负面清单,线上制定供电方案,解答客户相关问题,并在15个工作日内接电,赢得了办电客户的点赞。

截至今年9月7日,辽宁“网上国网”注册用户突破1000万,月均访问量超过195万,整体线上办电率持续超过95%。网上国网已成为辽宁客户办电用电的首选平台。

近几年,新能源汽车用户越来越多,截至今年6月30日,辽宁省新能源汽车保有量已达77413台,同比增



国网辽宁电力员工认真验收新更换的变压器,确保“零缺陷”投运。李岚松/摄



辽宁大连供电公司员工检查电动汽车充电装置。王帅/摄

长77.63%,其中纯电动汽车保有量59435台。面对急速增长的居民绿色出行充电需求,国网辽宁电力提前部署,2018年12月成立了国网辽宁电动汽车服务有限公司,不断加大充电基础设施的建设步伐,积极推动新能源汽车产业在辽宁的快速发展。

2019年6月,大连供电公司东港充电站新增加的光储充一体化充电站调试完毕,这是东北首个光储充一体新型电动汽车充电站。2020年12月,沈阳蚁途新能源汽车科技有限公司充电站正式投运,可同时为60辆新能源汽车提供充电服务,客运车提供充电服务,月均充电量26万千瓦时,是东北地区国网运营的专用站充电量最高的站点。同月,沈阳胜利南街地铁站充电站投运,站内10台充电桩可同时为20台新能源汽车提供充电服务,并已成为东三省城市区域国网充电站利用率最高的站点。

截至今年8月31日,辽宁区域国家电网公司运营的充电站356座;充电桩2393台,充电设施总功率11.49万千瓦,年充电量约2200万千瓦时,国网辽宁电动汽车服务有限公司自营站全面充电量98.38万千瓦时,同比增长241.12%。“辽·亮”供电服务品牌更加深入人心。

为了深耕“辽·亮”供电服务工程,国网辽宁电力组织各地市供电公司开展了特色活动,丰富深化“辽·亮”供电服务品牌内涵。阜新供电公司深入开展“稳经济、保增长、辽·亮服务万家行”活动,精准服务受疫情影响企业充分享受惠企政策,同时落实“重大工程供电服务保障专项行动”工作要求,主动对接项目用电需求,实时跟踪项目建设进度。辽阳供电公司深化“辽·亮”供电服务工程,构建了“1+N+1”专属电保姆服务新体系,将315千伏安及以上的客户分别确定“专属电保姆”服务对象,目前全部走访完毕,解决问题124个,问题解决率97.58%,意见建议回复率100%。葫芦岛供电公司开展“阳光业扩”服务,推行“幸福营商”特色服务,在全市投资建设16个充电站,80余个充电桩,充电总功率达5760千瓦,而且主动联系经销新能源汽车的4S店,上门协商个人家用充电桩安装配套驻店服务事宜。

营商环境没有最好,只有更好。国网辽宁电力将在国家电网公司和辽宁省委省政府坚强领导下,以更高的站位、更大的决心、更强的力度、更实的作风、更高的标准,继续扎实推进营商环境建设各项任务。



辽宁营口供电公司员工在辽宁港口集团营口港了解客户用电需求,排查用电安全隐患。苑萍/摄