

国网福建电力“双满意”品牌 获评中央企业品牌引领行动创建成果



闽粤联网工程线路。宋俊岭/摄

国网福建电力推广“扫码即用、用完即走”的共享用电新模式。
叶凌云/摄

■ 林丽平 潘颖 李宏煜

11月3日,国务院国资委发布中央企业品牌引领行动第二批创建成果,国网福建省电力有限公司电力“双满意”(让人民群众满意、让党和政府满意)品牌入选。据悉,这是福建省首个也是唯一一个获奖品牌,国网福建电力也是国家电网系统首个、唯一获此荣誉的省级电网公司。

扎根八闽大地,扛牢责任担当。始于2001年的电力“双满意”工程,至今已实施25年。作为国网福建电力聚焦供电服务领域、提升服务质量的重要载体,电力“双满意”以“架起党联系服务群众的连心桥”为品牌定位,以“绿色、便捷、可靠、贴心”为品牌核心价值,以“电力‘双满意’点亮‘美’一度”为品牌口号,着力打造中国特色公共服务品牌。

坚持“人民性” 架起党联系服务群众连心桥

今年2月,福建省委和省政府发布2025年为民办实事项目,国网福建电力牵头的新时代电力“双满意”工程再次入选,彰显其在民生服务中的重要地位。

“人民性”是电力“双满意”品牌在功能角度上的精确定位与最大特色。

国网福建电力将“架起党联系服务群众连心桥”作为电力“双满意”的品牌定位,嵌入政府公共服务,以二十多年如一日的责任担当为社会提供优质用能体验,更好聚民心、暖人心,实现让党和政府满意的目标;为人民群众提供优质用电服务,解决好老百姓生活中各项用电问题,让电力事业发展成果惠及全民,实现让人民群众满意的目标。



国网福建电力员工为商户检查用电设备。

回溯历程,2001年、2002年,电力“双满意”工程连续两年列入福建省委和省政府为民办实事项目。2020年,国网福建电力与时俱进,拓展实施新时代电力“双满意”工程,开展“乡村振兴·电力先行”“营商环境·电暖万家”等七大行动,在服务地方经济社会发展与人民幸福生活中持续创新电力“双满意”品牌实践。2021年至2025年,新时代电力“双满意”工程连续5年纳入福建省委和省政府为民办实事项目。

“现在咱们小区有第二路电源,这对我们高层住户来说太重要了。”看着改造后的小区,福州融信第一城居民郭榕开心地说。9月26日,福建福州供电公司完成融信第一城高层住宅小区双电源改造工程。改造后,小区将接入两个独立供电电源,当其中一路电源出现故障时,另一路电源可实现自动快速切换投入使用,有效保障供电连续性,大幅提升供电可靠性。这是国网福建电力加快推进为民办实事项目的一项内容。

围绕群众急难愁盼,今年,国网福建电力完成70个老旧小区电力设施、45座高层住宅(大中型)小区双电源改造,推进59个地下易涝配电室整治和搬迁工作;新建(改造)420条10千伏农网线路、3295个农村供电台区;积极参与属地政府3.8万个充电点建设;建设(改造)1700条10千伏自动化线路。

福建,依山傍海,台风、暴雨等自然灾害频发。面对灾情,国网福建电力始终秉持“让灯先亮起来”的理念,扛牢电力保供责任,升级应急指挥手段、锤炼精锐队伍,创新抢修作业工序,不断提升防灾抗灾能力。

2023年7月28日,台风“杜苏芮”登陆晋江沿海,成为有完整观测记录以来登陆福建的第二强台风。这场台风造成67个居民小区配电站房停运,国网福建电力抢修人员在闷热的地下室彻夜抢修,仅用3天3夜便全面完成抢修复电任务,刷新了国网福建电力防汛抗台风的抢修速度。

今年,“杨柳”台风影响福建期间,国网福建电力应用应急指挥系统,实现电网设备及用户12类数据分钟级智能监测、多维度穿透分析,实时监测全省2.5万余条线路运行情况,灾损统计效率提升11倍,仅用12小时就完成了抢修复电工作,以最快的速度为受灾群众送去光明。

电力“双满意”工程的实施增强了人民群众和用电企业的获得感和满意度,“获得电力”市场主体满意度连续四年居福建省内各行业第一。

坚持价值融入 提供绿色、便捷、可靠、贴心用电保障

截至今年9月底,福建清洁能源装机比重达66.08%,发电量占比54.64%,并连续多年保持清洁能源100%消纳,是东部10省(市)绿色发展水平最好的省份。

绿色发展是高质量发展的底色。国网福建电力将电力“双满意”的“绿色、便捷、可靠、贴心”品牌核心价值,深度融入企业战略与运营,全力推动能源结构优化和绿色低碳转型。

福建清洁能源禀赋优越,海上风电理论蕴藏量超1.2亿千瓦,沿海核电厂址资源优势明显,预计可行的装机容量达3300万千瓦。国网福建电力以服务福建打造东南沿海清洁能源基地为目标,加快建设北连长三角、南接粤港澳、西通华中腹地、东牵宝岛台湾的“四方互联”电力枢纽,为更大范围的能源清洁转型提供支撑。

闽粤联网工程作为连接福建、广东两省的电力大动脉,横跨国家电网经营区与南方电网经营区,为跨经营区常态化电力交易提供了便捷通道。今年3月,国家电网、南方电网依托闽粤联网工程完成全国首笔跨经营区绿电交易,连续22天把来自广西、云南的绿电送至上海。迎峰度夏期间,闽粤联网工程互送电量超38亿千瓦时,同比增长95.3%,创下历史新高。

“便捷、可靠、贴心”的品牌核心价值则体现了国网福建电力对社会发展与民生福祉的深切关注。

7月16日,国网福建电力与南方电网广东电网公司签署“无界办电”合作协议,闽粤两省异地办电实现“一地受理、多地协同”,超1.5亿客户享受“进一个门办两地事”的便利。这一举措不仅是供电服务理念升级,更是“高效办成一件事”在电网行业的具体落地。

国网福建电力实施新时代电力“双满意”工程“营商环境·电暖万家”行动,不断推出惠民便民供电服务新举措。2023年3月,国网福建电力作为国家电网公司试点单位,率先在“网上国网”App上线“一件事一次办”服务专区。截至目前,已为客户集成办理“销户+退费”等高频业务超80万件。

2024年,国网福建电力推动全国首个“水电气网”联办服务省级标准出台。如今,供电服务已进驻全省210个行政服务中心,573个服务窗口亮起“水电气网”联办招牌,进“一家门”办“多家事”成为办事新常态。

“户均停电时间”是评价供电可靠性的重要指标,也是用电客户最能直观感受用电是否可靠的指标之一。国网福建电力用“不停电就是最好的服务”诠释电力“双满意”的品牌核心价值。

福建超90%的地形为山地丘陵,海岸线曲折漫长。从2023年开始,国网福建电力年均投入超百亿元开展配电网提升三年行动,打造了海湾型和山区型10千伏配电网,开展配电网设备“运维跑在故障前”专项行动,打造高可靠性的配电网。2024年福建全城户均停电时间首次降至100分钟以内,同比下降60.1%,降幅居国家电网公司系统前列,为客户提供可靠稳定的用电保障。

坚持暖心服务 点亮“美”一度

8月15日傍晚,福建龙岩连城县湖峰村外洞山坳里,60多岁的邱金堂新家通电了。看着暖黄的灯光铺满房间,邱金堂红着眼眶对供电人员说,“谢谢你们,这灯亮了,家就暖了。”

今年开春,在外谋生20多年的邱金堂决定回乡重建老屋。他的老屋位于山坳中,方圆几里仅他一户人家,且因20多年无人居住,此前未架设供电线路。为了圆邱金堂的归乡梦,国网连城供电公司专门投资新建了4.2公里10千伏线路、新增配变1台,将电送到邱金堂家门口,点亮了老人家里的灯。

“电力‘双满意’点亮‘美’一度”不仅是一句口号,更是国网福建电力通过高品质、有温度的电力服务,让每一度电都致力于让人民美好生活更“美一度”。

国网福建电力将电力“双满意”品牌建设深度融入企业价值创造全过程,围绕能源转型、供电服务保障、乡村振兴等重大议题找准定位,实现企业价值与社会价值的统一,彰显公共服务品牌的责任担当。

今年5月的一个深夜,国网厦门供电公司“银龄关爱清单”中的陈先生家中突然断电。因陈先生患有肺部疾病,需24小时使用呼吸机,供电公司监测到陈先生家里用电异常后,第一时间通知片区电力抢修人

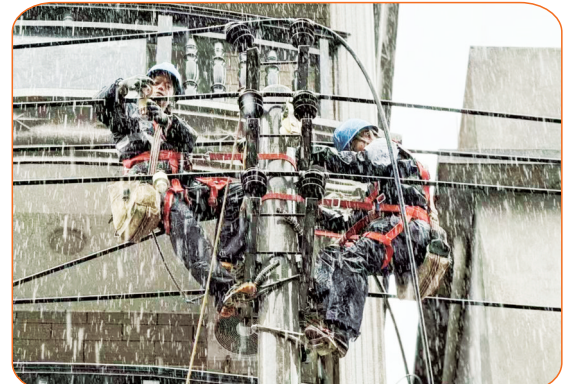
员。从接通临时电源保障呼吸机运转,到排查故障并更换表箱开关,全过程仅用30分钟。

针对辖区内的独居老人、呼吸机用户等特殊群体,国网厦门供电公司联合社区,挨家挨户摸排建立“银龄关爱清单”,在此类客户用电档案中标注“不可中断供电客户”标签,一旦出现用电问题,立即提供临时电源保障。

为更快一步、更多一度让辖区的人民群众满意,国网厦门供电公司积极主动融入社会基层治理,创新构建“市一区一街一社”四级协同对接机制,借助社区网格“人熟、地熟、情况熟”的属地优势,以“专业赋能”为突破口,主动下沉服务资源,推动提升电力服务在末端的响应速度、精度和温度。近年来,通过“社网共建”服务模式,国网厦门供电公司与服务社区联合解决用电诉求超3000件。

国网福建电力将专业电力服务深度嵌入基层治理脉络,全省近100支国家电网福建电力“双满意”共产党员服务队、1万余名供电“网格经理”,进社区、进企业、进乡村,以“共治共享”提升响应速度、服务温度与覆盖深度,共同筑牢人民群众获得感、幸福感、安全感的民生基座。

立足新起点,国网福建电力将持续深入实施新时代电力“双满意”工程,全力打造“为民办实事标杆、央企责任担当典范”,以更优质的供电服务保障,满足人民美好生活用电需求。

国网福建福州供电公司开展老旧小区供配电设施升级改造。
陈德钧/摄

国网福建电力员工抢修受台风影响的供电设施。



国网连城供电公司员工为邱金堂老人新房安装电能表。