

国网辽宁电力:

锚定需求强服务 电力引擎助发展

■ 宋青

1月12日,国网辽宁省电力有限公司(以下简称“国网辽宁电力”)发布2026年大力优化电力营商环境20项重点工作措施,进一步通过措施的细化优化、拓展延伸、迭代升级,全力打造一流电力营商环境,不断提升“获得电力”服务水平,让各类经营主体“闯关东”有信心、有底气,更有落脚点,助力辽宁打造营商环境最佳口碑省。

■ 全程靠前服务 精准护航重点项目

“从项目规划到送电成功,供电公司全程靠前服务,现场帮我们解决不少用电难题,为项目加速推进提供了支持。”1月7日,中国原子能研究院京外基地项目负责人苏涛向前来走访的国网葫芦岛供电公司客户经理张皓然说。当天,张皓然来到项目现场,对接后续用电需求。

落地葫芦岛建兴城市的中国原子能研究院京外基地项目是国家级重点项目,可靠的电力保障,正是该项目顺利推进的关键支撑力量。早在项目规划期,国网辽宁电力便迅速行动,组织国网葫芦岛供电公司组建专项工作小组,主动对接政府部门与项目方,实地摸排用电需求,科学制订供电方案,同步启动外电源项目立项工作,全力加快配套工程审批与建设进程。2025年,分别从兴盛220千伏变电站、东辛庄220千伏变电站配出的两条66千伏电力线路相继建成,切实为客户节省了办电成本,也为基地项目早建成、早投产注入动能。

国网辽宁电力相关人士指出:“对重点项目的精准护航,是公司持续优化电力营

商环境的生动缩影。”

据了解,2025年以来,国网辽宁电力聚焦省市重大工程项目、央地合作项目,主动对接企业用电需求,通过优化办电流程、缩短接电时间、节省办电成本等举措,累计为110项重大项目投产提供全过程的用电报装服务。在深化“三零”“三省”服务方面,国网辽宁电力将“三零”服务对象由小微企业拓展至全量民营经济组织,特别是将沈阳、大连地区“三零”服务容量界限提高到200千瓦,用更实举措推动“三零”服务。据统计,2025年,该公司通过“三零”“三省”服务,全年累计为客户节省办电成本21.6亿元。

此外,该公司还创新探索“契约式”接电模式,大力推广线上办电渠道,“网上国网”App注册用户数突破1666.8万,“获得电力”服务水平显著提升。在助力企业纾困发展方面,积极推广“电e金服”平台,为实体经济和民营经济发展提供实实在在的帮助。

此次公司发布的2026年大力优化电力营商环境20项重点工作措施,将进一步细化优化、拓展延伸、迭代升级供电服务举措,持续提升客户用电获得感。

■ 立足地方特色 定制差异化服务方案

立足地方产业发展需求,国网辽宁电力从省级层面统筹部署,构建“全省统筹+地市精准”的特色产业服务体系,通过建立产业用电需求动态调研机制、组建跨专业服务支撑团队、制定特色产业供电保障标准等举措,全方位赋能地方支柱产业与特色产业高质量发展。

在此基础上,各地市供电公司精准发力,推出个性化服务举措。如阜新拥有各



国网葫芦岛供电公司员工到辽宁优创植物保护有限公司生产调度及应急指挥中心了解生产运行状况。李娇/摄

类玛瑙企业3000多家,玛瑙产业是当地特色支柱产业之一,对此,国网阜新供电公司将玛瑙加工企业列入重点供电服务保障名单,针对不同规模企业特点,采取“大型企业跟踪服务、中型企业靠前服务、小型企业分片包保”的差异化服务方式,细化落实“一企一策”保电服务举措,全方位满足玛瑙产业发展的用电需求。

与此同时,沈阳、大连、鞍山、辽阳等供电公司也纷纷立足客户需求,优化服务流

程。如国网辽阳供电公司针对大中型企业提前介入用电规划并提供能效诊断服务,针对小微企业进一步简化办电流程,实现高压客户平均接电时间同比缩短37.8%,切实提升了小微企业办电便捷度。

■ 深化改革提质增效 擦亮便民利企招牌

在便民利企服务升级方面,国网辽宁

电力持续深化“高效办成一件事”改革,全面推广“不动产+供电”联动过户等联办服务,“过户+改类”“过户+增值税变更”等便民利企功能已在全省普及应用。

同时,为及时响应客户诉求,该公司建立“省—市—县”三级诉求响应体系,实现12345“辽·亮”供电服务直通车全省覆盖,2025年共受理直通车诉求工单2.4万件。此外,该公司还通过深化客户诉求预警机制,常态化开展典型服务案例解析,精准锁定“服务高风险区域”,加大力度治理停电抢修、电能质量、业扩报装、服务行为等重点领域问题,持续提升客户服务满意度。

国网铁岭供电公司从2025年12月中旬开始以新城区为试点,成立“青锋建工”实验室探索网格化服务,破解服务末端响应难题。实验室通过技术升级和服务流程再造提质增效,提升数据采集效能,建立线损闭环治理机制实现台区状态动态研判与异常处置,同时重构服务链路,建立客户信息动态维护机制保障档案准确率100%。创新立体化服务模式并试点虚拟电话电费提醒,同时强化班组成员服务规范学习,提升服务意识与贴心度。

下一步,国网辽宁电力将持续锚定“辽·亮”品牌建设目标,以客户需求为导向,不断深化服务改革、创新服务举措、提升服务质量,持续擦亮优化用电营商环境“金字招牌”,为辽宁全面振兴新突破提供更加可靠、高效的电力保障。



国网本溪供电公司保电员工在桓仁五女山5A级景区,向工作人员宣传讲解安全用电知识。刘鑫/摄



国网鞍山海城市供电公司员工到海城市耿庄镇三星生态农业育苗基地帮助排查用电隐患。赵琦林/摄

国网高碑店市供电公司:

红色“暖流”筑牢度冬温暖屏障

本报讯 “空气能用电参数正常,有用电问题随时联系我们。”1月13日,国网高碑店市供电公司共产党员服务队队员时树凯、翟京普来到高碑店市和平街道曹庄村,帮助村民检查供暖用电线路,确保设备正常运行,切实保障群众温暖度冬。

连日来,受寒潮天气影响,群众供暖需求急剧上升。高碑店市供电公司党委持续深化“党建+保供暖”工程,将党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用转化为切实有力的保供暖实效,坚决筑牢群众温暖度冬的供电防线。

为确保设备安全稳定运行,公司党委组织党员骨干分包重点区域、重点线路,采取“无人机+App+红外+通道”等多维巡检方式,实现线路隐患精准排查、快速消除。同时,该公司还依托9支共产党员服务小分队,建立健全24小时应急值守机制,优化“煤改电”客户抢修布点,打造“30分钟”抢修服务圈,确保故障处置快速高效。

不仅如此,该公司党委还根据冬季气温变化和居民用电特点,组织共产党员服务队“一对一”走访“电采暖”用户,“面对面”了解用户诉求,积极宣传了

冬季取暖用电安全注意事项,并结合供暖期优惠电价、峰谷分时等政策进行了详细解释。

针对用户采暖办电业扩需求,该公司实施“开门办电”策略,开通“绿色通道”,优化业扩服务流程,压减办电流程,全力保障供暖季期间居民采暖用电设施及时、安全投运。

下一步,该公司将继续发挥党建引领作用,坚决扛牢电力保供首要责任,以“时时放心不下”的责任感,用心做好保供保暖工作,持续细化服务举措,让红色“暖流”跑赢冬季“寒流”。(郝嘉璐)

图片新闻



甘肃金塔:光热发电让“沙戈荒”变身绿电宝库

1月13日,甘肃省酒泉市金塔多能互补基地“10万千瓦光热+60万千瓦光伏”项目,持续将清洁电力并入电网,为当地能源结构优化和绿色低碳发展提供稳定支撑。

人民图片

国网保定市清苑区供电公司:

夜巡查隐患 迎峰保供电

本报讯 “10千伏冉庄511线路温度正常,变压器运行平稳,无发热放电现象。”1月12日深夜,寒风裹挟着寒意掠过清苑乡间的田野,国网保定市清苑区供电公司党员服务队队员李森、许永生手持巡视灯和红外测温仪,逐基杆塔开展夜间特巡,不放过任何一处潜在隐患。

近日,气温持续走低,居民取暖用电负荷不断攀升。为应对低温严寒与用电高峰的双重挑战,国网保定市清苑区供电公司精准施策,组织开展线路设备夜间特巡专项行动,将保供暖线路、高负荷台区、导线接头、变压器套管等关键部位列为巡查重点,确保隐患早发现、早处置。夜间负荷高峰时段,设备热缺陷更易暴露,开展红外测温是排查此类隐性故障的“黄金手段”。在黑暗、稳定的环境背景下,测温仪能够更清晰、准确地捕捉到设备连接点的异常发热,让隐患无所遁形。

为此,该公司积极运用“人工徒步排查+无人机协同巡检+红外精准测温”的立体巡检模式。巡线人员顶着寒风,通过红外测温仪对杆塔基础、导线接点、绝缘子、开关设备等进行“精准问诊”,详细记录每一组运行数据;无人机搭载高清镜头与热成像设备,对人员难以到达的跨沟渠、跨林区等高危区段和复杂地形进行全方位扫描,高效识别导线弧垂、金具裂纹、绝缘子破损等隐蔽缺陷,实现“天上地下”协同联动、无死角覆盖。同时,加强电网调控管理,优化电网运行方式,依托配电自动化系统及电网运行监测平台,实时监控线路负荷变化与设备运行状态,动态优化巡视频次与路径,推动保电模式由“被动抢修”向“主动预防”深刻转变。

截至目前,该公司已累计出动巡线人员1200余人次,完成线路夜间特巡744条次,巡视配电台区580余台次,发现并消除各类隐患57处,清理树障隐患25处,为电网迎峰度冬奠定了坚实基础。(祖志平 李贤)