



陈德钧 林育梅 姜维伟 文图  
海都记者 唐明亮 通讯员

“现在办电真是快,昨天我在家里用手机‘刷脸’申请用电,今天你们就上门服务了。”客户陈先生说道。8月10日,国网福州供电公司台江供电服务中心工作人员来到陈先生家中通过基于i国网的福建营销移动作业应用APP现场完成低压供电方案编制,确定装表所需物料并“一键下单”,快速完成了装表送电,解决了以往低压客户需要携带房产证申办电、供电公司勘察人员需要多方确认物料信息的问题。

近年来,国网福州供电公司持续优化电力营商环境,不断深化“阳光业扩”平台应用,打造阳光透明的电网资源公开平台,提供便捷快速的移动作业服务,以电子渠道替代传统纸质资料跑交模式,以更透明、更便捷、更智能的服务,让用户感受到全方位的优质用电体验。



国网福州供电公司工作人员在永泰县春光村对茉莉花农开展安全用电宣传



工作人员使用业扩可视化平台为用户查询业扩工程的最优接线路径

# 电网平台阳光透明 办电更便捷

国网福州供电公司持续优化电力营商环境,真正从全流程、全业务对供电服务进行再优化、再提升,让客户办电更省时、更省力、更省钱

## 数据搭台

### 电网资源向“阳”发展

“供电公司给我批复的电源点是最近的吗?”这是以前客户办电过程中最关注的问题之一。

2015年,国网福州供电公司以问题导向、客户导向,全国率先研发供电能力可视化平台,集成四大电网系统(PMS系统、营销186系统、SG-GIS系统、调度SCADA系统)、五大电网(馈线最大电流、可接入容量、可用备用柜、可用架空杆塔、管沟)资源数据,对城区配电设施、管廊资源开展数字建模,实现电网资源公开透明。现在,客户办理用电申请时,不仅可以通过供电能力可视化平台自主查询电源点,还能看到可接入供电容量和地下电缆管沟

资源情况,并以类似百度地图导航电缆敷设路径。

“以前办电时,对电源点和可接入供电容量信息不了解,现在有供电能力可视化平台,所有的数据一目了然,供电方案阳光透明,我们办电既便捷,又放心。”客户张勇说道。

据国网福州供电公司营销部相关负责人介绍,供电能力可视化平台经过了7年多的应用、优化、提升,解决了客户办电过程中,因不了解电源点远近和可接入供电容量等信息不对称问题,而引发的供电服务风险,提高了客户办电透明度,增强了对供电企业信任度,有效提升客户感知。



国网福州供电公司配电不停电作业人员带电进行配网线路升级改造

## 移动作业

### 供电服务向“快”迈进

为提高供电服务品质,国网福州供电公司供电能力可视化平台搬到了移动作业终端,自主开发了营销移动作业应用APP,实现了高压供电方案“一键生成”现场答复,实现了低压供电方案“一键生成”现场答复和物料清单“一键生成”。供电公司勘察人员可通过该平台对接客户,进行信息核对、电源点确认、物料提报三个方面的现场核实确认。在接入电源点的确认及追溯方面,可通过资产码、电表号、地图定位、手工录入等方式进行无差别录入,同时可纠正图模不一致的问题,物料的首堪提报及装表二次修正功能实现了“一项目一结算”。

“太厉害了,现在竟然可以现场签收供电方案了!”8月8日,福建省物资储运有限公司经办人申请10千伏临时用电项目,在施工现场,福州供电公司市场及大客户中心工作人员依托营销移动作业应用APP,现场编制供电方案,选定电源点后“一键生成”电子供电方案,并将供电方案通过“网上国网”APP的“办电e助手”传送给客户,实现供电方案现场答复。

依托营销移动作业应用APP,高压业扩供电方案答复平均时限从5个工作日缩短到现场“零”时限答复,低压业扩全流程平均时长从4.55天缩短到3.56天。



工作人员上门使用移动PDA为用户“一键生成”供电方案



工作人员在鼓楼区万科登俊园为用户充电桩装表

## 云端验收

### 办电体验向“优”提升

8月3日,福州市城乡建设集团有限公司经办人员张文强通过营销移动作业应用APP发起了用电项目竣工“云验收”申请,远程提交竣工检验报告和现场照片。国网福州供电公司客户经理根据客户提供的资源,进行云端报验,使用手机远程指导客户消除用电项目建设存在的缺陷。“太方便了,我们现在都不用跑去供电公司交资料,也不用等着验收专家来现场,通过远程指导就可以开展站房初步整改。”张文强说道。

“在现场验收方面,我们应用营销移动作业应用APP,开展客户用电工程竣工验收,能够快速查询验收条款、典型缺陷,智能生成竣工检验报告单,现场验收时间由过去的两个多小时缩短到1个小时以内,大幅提升服务质效。”国网福州供电公司营销部市场及大客户中心验收经

理李艳秋说。

国网福州供电公司在业扩报装验收环节依托营销移动作业应用APP,进行“云端报验、数字验收”,实现“边验收边整改”。

客户根据云端报验完成用电项目初步消缺后,现场验收人员依托营销移动作业应用APP内嵌入的标准作业卡,按标准开展现场查验,验收结果现场生成并答复客户,竣工一次检验通过率由79%上升至95%,实现业扩全环节业务“指尖办”“云端办”。

“阳光业扩”平台的深化应用,真正从全流程、全业务对供电服务进行再优化、再提升,让客户办电更省时、更省力、更省钱。下一步,国网福州供电公司坚持问题导向,聚焦业扩配套提速和接电效率提升,持续优化服务举措和数字赋能创新实践。