



■国网山东青岛供电公司员工在崂山旅游风景区进行带电作业，确保客户安全稳定用电。

国网青岛供电公司：

# 以高质量供电服务助力青岛高质量发展

电力是城市经济社会发展的重要支撑。城市高质量发展离不开稳定可靠的电力供应。

近年来，青岛供电服务质效和水平持续提升，助推青岛城市经济加速进阶。2023年，青岛实现生产总值1.576万亿元，全国排名第十三。而从用电量看，青岛单位用电量产生的GDP为25.3元/千瓦时，高于与青岛GDP相当的宁波、天津、南京等城市，反映出青岛电力供应对GDP增长发挥的强劲支撑作用。

这背后，离不开国网青岛供电公司围绕电力供应所做出的各项优化。国网青岛供电公司从电网企业的电力保供工作出发，一方面对内加强质量管理，以治理体系和治理能力的现代化，推动公司和电网高质量发展；另一方面对外提升服务感知，以高品质的供电服务，推动客户用电从“用上电”向“用好电”转变，更好服务青岛高质量发展。

## 持续提升供电质量，让市民和企业稳定用电

曾经，停电、限电在生产生活中经常发生。如今，这些早已成为历史。青岛供电质量持续优化提升，让市民和企业的稳定用电不仅不再“稀缺”，且成为常态。这得益于国网青岛供电公司在“不限电、少停电、全用电、绿色电”等方面做出的不懈努力。

聚焦不限电，国网青岛供电公司实现政企协同联动，“源网荷”多端发力。在电源端，积极推动华电青岛燃机等发电项目投产，新增供电能力约170万千瓦，“一厂一策”“一机一策”挖掘地方电厂机组顶峰发电潜能，为青岛电网提供本地电源支撑。同时，全面做好外电入青保障，确保度夏期间有足额的外电供应。

在电网端，加快构建更加坚强可靠的青岛电网。“十四五”以来，累计投资166亿元加强电网建设，投资金额和新（扩）建规模均位居全省首位。尤其是500千伏岛城工程，作为“十四五”期间青岛最重要的电网工程，公司仅用正常工期的一半时间就实现工程送电投产，提升了青岛主城区100万千瓦电力供应能力，区域电网保障能力提升50%以上。

负荷管理上，更加精准。2022年以来，公司牵头成立市、区（市）两级11个电力负荷管理中心，政企协同加强客户侧负荷资源管理。今年迎峰度夏前，公司提前构建了114万千瓦需求响应资源池，助力用电高峰期间电网平稳运行。

聚焦少停电，公司开展专项攻坚，让用户实现从“少停电”到“不停电”。一方面，充分应用“带电+发电”作业技术，今年累计完成不停电作业近1万次，次数居全省前列，实现青岛市、区（市）核心区区域计划停电“能带电不停电”、用户停电“零感知”。另一方面，采用带电检测等先进设备检测手段，精准定位、及时消除设备隐患，减少设备故障的发生。建成自动化中压自愈配电网，精准定位故障范围，实现故障停电快速准确隔离，今年累计减少200余万中低压用户的停电感知。此外，建立“33324”应急抢修工作机制，提升电力抢修响应速度，客户故障抢修30分钟内到达现场，故障处置3小时内完成，24小时实时响应客户诉求。

聚焦全用电，国网青岛供电公司聚焦重点行业领域，不断拓展电能替代的广度和深度，持续提高电能占终端能源消费的比重，助推终端能效整体提升，2022年以来累计替代电量13.36亿千瓦时。

工业制造领域，结合青岛工业结构和用能特性，推行分地区、分行业的电能替代技术路线，推广应用电转热力、动力等技术，大力推动生产工艺流程电气化转型。绿色交通领域，在青岛港全国首次创新试用港口岸电机器人系统，全面推动胶东国际机场桥载电源替代等工作，持续降低我市交通领域能耗和碳排放水平。

商业服务业领域，与青岛榉豆在绿色金融等碳服务领域合作，与特锐德在零碳建筑等方面合作，创新开展景区扫码共享用电等服务，打造全电民宿、全电景区等项目。

农业农村领域，联合青岛市住建局开展“煤改电”电价政策入户宣传等行动，完成全市36万户“煤改电”客户清洁取暖改造，助力青岛市清洁取暖项目评价全国第一。推广灌溉机井扫码用电、电气化大棚等技术应用。

聚焦绿色电，国网青岛供电公司大力服务新能源发展，助推青岛新能源装机占比由“十三五”末的40%提升至52%，发电量占比由8%提升至15%。

具体来说，集中式新能源“并得快”，开展“清风暖阳”行动，“十四五”期间助力13座集中式新能源项目并网发电，并网效率提升30%；分布式光伏“并得多”，推广分布式光伏“整村开发、汇流升压”“分布式光伏+储能”



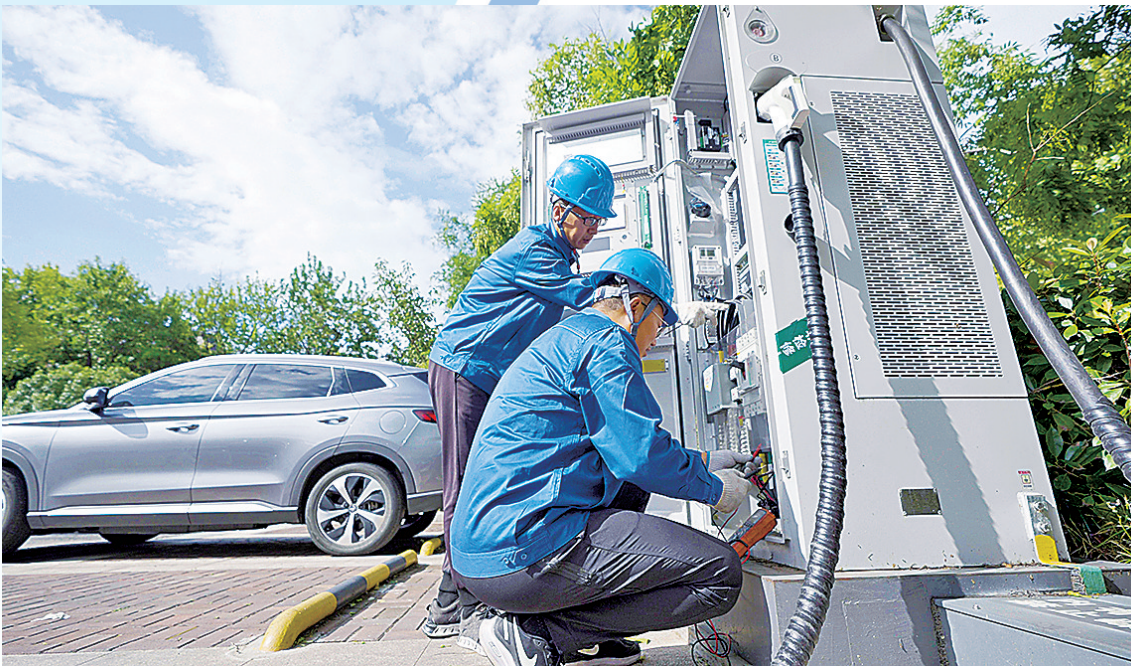
■国网山东青岛供电公司员工采用无人机巡检方式对运行线路开展巡视巡检。



■国网山东青岛供电公司员工在灵岛岛对民宿、渔家宴等用户开展安全用电检查。



■国网山东青岛供电公司员工采用“人巡+机巡”的方式对重点变电站开展日常巡视。



■国网山东青岛供电公司员工在高速服务区检查公用充电桩运行情况。

等发展模式，打造胶州纪家庄等“四化示范村”，分布式光伏装机容量较“十三五”末翻了两番，新增容量全省最多；储能项目“并得准”，电网侧投运黄岛电厂独立储能，提高大电网安全稳定运行水平，电源侧推进6座储能新能源场站建设，支撑高比例可再生能源送出，“十三五”以来投运储能14.4万千瓦。与青岛铁塔公司合作打造的虚拟电厂平台上线试运行，聚合储能容量近15万千瓦，支撑全市储能产业发展。

## 持续提升服务品质，客户服务满意度达99.81%

供电质量上去了，服务品质也要跟得上。国网青岛供电公司创新服务举措，建立“电管家、电保姆、电小二、电博士”“四电”服务机制，大幅优化电力服务。

“电管家”包保重大项目。开展588个省市重点项目“一对一”包保，“电管家”上门服务重点项目1400余次，全覆盖，实现项目“入驻即接电”，服务全市新装增容18万户、600万千伏安，均为全省最高。

“电保姆”服务社会民生。深化政企网格“共建共治共享”融合服务，打造即墨古城网格融合示范点。完成1700余个小区供配电设施消防隐患排查，试点应用非介入式负荷辨识技术，实现室内电动自行车充电隐患监测。完成1135个非直供小区“一区一册”建档，建立1375户重点民生用户停电信息监测机制。主动服务乡村振兴，落地全国首个农村电力金融普惠服务村，完成全市5977眼农田机井通电排查，全力护航农业用电。

“电小二”响应客户诉求。全面提升“线上+线下”客户诉求响应质效，线上实现全渠道工单责任落实到人，解决客户涉电诉求3.4万件，全渠道投诉、意见工单分别同比下降43%和32%。线下全面加强营业窗口服务管控，强化“首问负责制”“一次性告知”，推广居民“刷脸办”、企业“一证办”等服务，打造“一站式”服务窗口。

“电博士”助力新能源发展。依托以国网公司首席专家为组长的“电博士”柔性团队，探索集中式充电站“统建统营”等开发模式，研究“配变+分布式储能”等试点方案，解决新能源全消纳和充电桩全接入等难题。政企联合科学规划县乡村三级充电设施布局，建设公共充电站15座，实现78个新建小区固定车位全部配建到位，服务充电桩送电2.1万个，同比增长48%，均居全省第一。

国网青岛供电公司不断优化服务流程，在项目超前服务、行政一链办理、配套工程提速等方向重点发力，打造高效便捷的办电用电模式，实现“三个快”。

信息获取快。全省率先贯通工程建设审批、电力业务系统等平台，超前获取项目立项、土地出让等信息，服务起点从“申请用电”阶段前移至“项目审批”阶段，累计超前服务515个项目用电需求。

审批流程快。依托政府工程建设项目审批管理系统，实现8大类行政许可事项线上“一链办理”，并联审批、限时办结，全面取消10千伏普通客户设计审查、中间检查环节，办电环节压减40%。

配套建设快。实施电网项目超前客户项目规划，提前开展电力管廊和配套工程建设，“一对一”服务企业

“入驻即接电”，如仅用2个月便完成了电子信息产业园电气安装及启动送电，创省内220千伏变电站建设最快纪录，相关案例作为山东省“获得电力”指标唯一典型案例入选《中国营商环境报告2021》。

2020年至2023年，国网青岛供电公司的客户服务满意度由97.21%提升至99.81%，全年投诉数量由71件下降至11件，大幅下降85%，降幅位居全省第一；各类意见工单数量由1.37万件下降至5273件，年均下降35%以上，降幅同样位居全省第一。

2019年以来，公司的优化电力营商环境发展指数排名始终保持全国前列。2024年，在国网公司营商环境年中评价中，排名第八位。

## 持续优化客户感知，让客户“省心、省钱、省时”

以最少的时间、最低的成本、最方便的方式获得电力服务是所有电力用户的期盼，也是电网企业在优化客户体验上所追求的目标。

国网青岛供电公司充分运用多行业融合、“互联网+”等手段，持续提升客户获得电力的便利度，数智赋能让客户办电更省心。办电零资料，在国内率先建成政企协同的办电信息共享平台，实现身份证、营业执照、不动产证等共享调用，居民客户通过人脸识别，企业客户通过调用营业执照，线上就可以获取用电地址产权证明，办电时无需再提供纸质资料。一窗就办好，通过公司的“7合1”共享营业厅、“网上国网”App等线上和线下渠道，一次性提交水、电、气等联合开户申请，可以实现“一窗受理、一表申请、联合派单”，“不动产+用电”同步办理过户，公司每年服务客户联办超2万户、全省最多。

在降低办电成本上，不断拓展电网投资界面，主动配合政府推进延伸投资政策落地，累计为客户节省投资超15亿元、全省第一。

小微企业客户可以享受低压接入“零投资”服务，无需承担电能表之前的任何投资。2020年至今，全市共有7200余家小微企业享受到此优惠政策，节省客户办电成本约4亿元。

10千伏企业客户可以享受电网延伸投资至规划红线的优惠政策，节省客户办电成本约8亿元。

电动汽车车主可以享受受到充电设施接电的“零投资”服务，政策惠及全市9.8万户车主，节省客户办电成本约3亿元，户数、金额均为全省最多。

土地使用项目可以享受供电基础设施投资界面延伸至客户建筑区划红线的政策，客户无需承担红线外任何费用，节省客户投资600多万元。

此外，依托在线手段，国网青岛供电公司实现了客户“全程网办一次不跑，接入方案一键生成，验收接电一次办好”。

指尖办电不跑腿。客户通过“网上国网”App就可以随时查看办电进度，通过实时定位功能，可以随时查看“上门送电小哥”实时位置，享受“一次都不跑”的便捷办电体验。

方案立答少等待。客户通过“网上国网”App的供电方案辅助编制功能，可以当场获取供电方案，方案答复平均等待时间缩短70%。

验收接电一次办。客户通过“云验收”服务，可以现场验收，送电一次就办好，平均仅用时0.8个工作日，远低于国家规定时限。

据测算，整个办电流程，居民客户平均仅用3.5个工作日，10千伏客户电网环节仅用7.8个工作日，效率均为全省领先。

未来，国网青岛供电公司将深入贯彻落实青岛市委、市政府决策部署，持续做好优质服务工作，保障全市经济社会高质量发展，为青岛加快建设现代化国际大都市贡献更大力量。

（孙欣 臧阳 纪永尚）

