

“阳光服务”打造“数据全感知”的城镇示范区

国网湖南省电力有限公司衡阳供电分公司

一、案例概况

随着时代发展，电网企业“以市场换技术、以时间换空间”，用市场规模做背书的传统模式已成为过去。由于科学技术在持续发展，而传统供电服务较为僵化，难以适应企业、社会的快速变化和发展，管理盲区突出、客户体验感一般、社会治理数字化程度低等一大批问题逐渐暴露出来。

该案例以打造客户为中心的数字化现代服务体系为总体目标，依托工业园区、商业区、居民区三类典型区域，建立与政府、园区、新能源基础设施建设公司、社区（物业）、居民、企业的合作共赢机制，进一步优化服务管控链条，实现电网核心设备智慧物联、营配数据贯通应用，构建“数据全感知、业务全管控”的数字新“高新”，有效提升了衡阳高新区用电保障能力和供电服务水平。

二、主要措施

（一）利益相关方分析

本案例涉及供电企业、政府、企业、工业园区、社区（物业）、新能源基础设施建设公司、居民等多个利益相关方，各方在本案例中的诉求均有所区别。

对供电企业来说，提升供电服务质效和配网供电可靠性，进而节省人力、物力成本，是当前亟需解决的问题；对政府来说，通过打造“数据全感知”的城镇示范区，能进一步提升社会化治理水平，对促进区域经济社会发展、加快建设新型智慧城市具有积极作用；对工业园区来说，以数字化手段强化内部管理，吸引更多企业入驻，是园区可持续发展的重要力量；对用电客户来说，则更关心如何更便捷办理和查询用电业务，如何更稳定用电。

（二）实施思路

本案例秉承系统性思维，主要针对供电服务管理盲区突出、客户体验感一般、社会治理数字化程度低等问题进行原因剖析，提出可操作、可借鉴、可推广的一系列解决措

施，着力提升区域用电保障能力和供电服务水平。本案例实施思路如下表所示。

存在问题	实施思路	实施效果
管理盲区突出，对于数字化示范区的建设没有明确的措施和方向	通过构建政企高效协同的保障体系、全力推进高新区数据中心建设，强化数据管理	政企协同为推进数字化示范区建设创造了有利条件
客户对于供电服务的体验感一般，查询电费、紧急抢修等途径和方式不够便捷	通过打造政企共治的阳光服务便民平台、试点建设居民供电“数字小区”，让企业办电更高效，让居民用电更放心	工业园区吸引了更多企业入驻，“零证”办电加快了企业办电效率，同时“线上可视化”的供电服务提升了供电公司口碑
社会治理数字化程度低，相关信息未统一整合，零散分布不利于综合考虑改革和发展方向	通过持续优化园区重点项目“电保姆”服务、积极助力绿色华新转型升级，让数字化渗透到生活中来	社会治理数字化程度有了较大提升，衡阳市高新区荣获“湖南省高质量发展园区”称号

（三）实施举措

根据各利益相关方的诉求和资源，本案例通过积极构建政企高效协同的保障体系、全力推进高新区数据中心建设、打造政企共治的阳光服务便民平台、试点建设居民供电“数字小区”、持续优化园区重点项目“电保姆”服务、积极助力绿色华新转型升级等举措，协同各利益相关方进一步运用数字化成果，实现电网核心设备智慧物联、营配数据贯通应用，构建“数据全感知、业务全管控”的数字新“高新”。

1. 构建政企高效协同的保障体系

成立数字化示范区项目建设攻关小组，促请市人民政府、市发改委、华新区人民政府等相继出台了《衡阳市发展和改革委员会关于大力推广线上电力服务助推企业复工复产保增收的通知》《衡阳市电动汽车充电基础设施建设专项规划》等政策；常态开展供电企业周例会和月度推进会，结合线上、线下模式双管齐下，强化问题闭环管控；开展供电企业内部交流和培训，组织外部调研学习，提高数字化示范区建设认识、积累先进经验。

2. 推进高新区数据中心建设

积极与市发改委沟通汇报，将35座数据中心站纳入城市“新基建”统一规划，在满足供电企业数据备份、电网设备智能巡检、海量物联感知终端等数据存储和处理需求的基础上，可作为政府重要5G通信基站、云服务支撑节点和边缘计算节点；强化与市规划局、市高新区管委会的沟通对接，取得在通道路径规划、建设用地拨付等方面政策支持，加快高新区中心主城区数据中心站建设。

3. 打造阳光服务便民平台

力争接入全国一体化政务服务平台，畅通“零证”办电快捷通道；在高新区各大供电所、营业厅及政务服务中心等地免费向客户提供典型设计图集、工程造价手册和造价咨询服务，建立设计、施工单位资质库，向客户提供设计、施工单位资质在线查询服务；在各大社区、小区挂墙公示办电信息，让客户在“网上国网”申请办电时能查看办电区域内客户经理姓名、工装照、电话、服务理念等信息，可自主选择客户经理进行服务，参照“滴滴打车”模式，让客户、指挥人员和抢修人员能直接看到抢修轨迹。

4. 成功试点居民供电“数字小区”

对接市高新区管委会，对辖区内15600户居民开展用电数据分析，选取3个大居民用户小区作为“数字小区”的试点单位，完成HPLC模块覆盖，加大低压配网智能感知设备安装和完善投入，确保数据在线与获取的准确性，低压漏保装置实现100%接入；向试点小区物业中心投运智能云终端6座，便于用户实时查询用电信息、历史用电信息及近期停电信息，查阅最新电价政策、规范性文件等，并配合使用非侵入式居民客户用能分析设备，实现能耗精准监控，引导客户自主开展家庭用能管理。

5. 提质重点项目“电保姆”服务

对接市重点办、市高新区管委会，对照衡阳市高新区重点项目清单，制定供电企业关于开展重点项目电力精准服务的管理办法；由供电企业客户经理与发展、运检、基建等专业人员组成专属“1+N”“电管家”团队，为重点项目按周制定服务计划，主动上门联合查勘，提供从技术咨询到综合能源“一条龙”服务，为客户降低办电时长；依托数据标签开展个性化服务，从停电次数、停电时长、客户用电需求等维度总结分析客户特征，形成差异化服务，为优质客户提供“一对一”用电数据分析，指导企业科学用电；开展园区客户定制服务，从电网规划、设计、智能运维、屋顶光伏、电能替代等方面为重点项目园

区客户提供“保姆式”“套餐”定制服务。

6. 助力绿色华新转型升级

率先在高新开发区拟开发的产业园区、城镇乡村商业街区及居民小区将电动汽车充电设施基础建设纳入统一规范范畴，为电动汽车充电基础设施建设与运营创造有利条件；通过搭建数据传输安全通道，对松木工业园企业生产用电规律、应用企业的用电数据及重点污染源企业产能开展综合分析，进行实时环保辅助监测。

三、实施效果

（一）管理效益

供电服务各项指数持续向好，实现了全用户故障远程实时监控及快速抢修反应，居民区平均抢修时长由4小时缩短至2小时，抢修平均到达时间降到23分钟；配网供电可靠性显著提升，基本实现馈线自动化应用，故障停电时间和恢复非故障区域时间缩短至10分钟，配变台区平均停运时长为11.95小时，同比下降13.15%。

（二）经济效益

供电企业生产运维成本下降明显，精准抢修很大程度上节约了在人力成本、巡视时长等方面的投入，继而实现配电系统质量最优、设备使用周期最大化，提高用电安全及可靠性的管理效果；助力企业复工复产、增益降耗，提高办电效率节约办电成本，增加了企业利润。

（三）社会效益

客户用电满意度显著提升，通过自动匹配历史停电问题、停电需求，综合利用停电计划，真正落实“先算后停、一停多用”，频繁停电投诉下降88.89%，高新区客户满意度和用电体验感持续提升；营商环境持续优化，供电服务数字化系列举措的密集出台和有效实施，极大优化了营商环境，充分调动各类市场主体活力，也激发了社会投资热情。