



# 为了“万家灯火”假期生活更亮眼

## 国网上海市南供电公司做好供电服务保障

大年初一凌晨2点，他们在寒风中打响春节保电“第一仗”；春节前夕，他们实现低压主动抢修体系全覆盖，抢修到场时间平均能节约8.7分钟；24小时抢修待命，18个一体化抢修队伍动态调配，4辆应急发电车及16个应急电源确保配置到位……

为确保2025年春节期间供电服务优质高效，国网上海市南供电公司提前部署，于节前召开了供指中心供电服务保障专项工作会议，制定了详细的保障方案和应急预案；春节期间，多措并举做好供电服务保障工作，全面提升供区应急承载及服务响应能力，让徐汇居民度过一个光明、温暖、祥和的春节。

### 实施一体化管控，保电服务更细致

“薛工，现场的负荷已经下来了，我们先收工回站里，后续有需要随时给我们打电话。”大年初一凌晨2点，伴随着活动现场人潮褪去，徐汇区龙华寺迎新春祈福活动现场保电工作顺利结束，市南公司南丹供服中心客户工程师洪婉舒与营销部客户经理岳克随开始整理工具收队，这也是市南公司供电服务指挥中心打响的春节保电“第一仗”。

依托低压营配融合业务开展成果，今年春节期间，市南公司供电服务指挥中心已实现客户工程师从电网侧低压设备巡视到用户侧用电保障服务等全流程一体化管控，由区域内网格化服务专人对接景区、徐家汇商圈、交通枢纽等低压用户保电需求，并同步完成设备信息梳理及细化方案制定，为客户带去“一站式保电服务”的便捷可靠体验。

同时，针对高低压合供用户，供指中心强化组织联动，于节前与营销部、运检部完成联合现场勘察排摸工作，跨前对用户上级供电电源配置、内部安全管理、景观灯电源管控、应急照明车、发电车停放接入位置等情况进行排摸梳理，实现关键信息共享，并开展了应急演练，确保极端突发情况下的联合响应能力。

### 主动抢修全覆盖，应急响应更快速

市南公司供电服务指挥中心春节主动抢修在线平台上线，实现春节期间低压主动抢修体系全覆盖。据介绍，低压主动抢修体系基于低压停电事件实时监测和精准研判功能，能够第一时间发现小范围零星低压故障并推送短信至网格服务人员，实现主动上门查看，有效提升节日期间供电可靠性与服务质量。

2024年，市南公司供电服务指挥中心以提升配网供电可靠性和故障处置效率为目标，从配网多层次感知设备、故障精准定位研判机制、抢修力量快速响应三方面共同着手发力，于中央核心区湖南街道、天平街道积极构建基于物联网停电感知的主动抢修体系，改造了共计9810块智能电表和20538块采集模块，实现了抢修力量的快速响应，抢修时长较传统派单模式压降12%，配电网末端感知能力及跨业务协同能力进一步增强。

市南公司供电服务指挥中心将这一机制应用范围进一步拓展，以“电鹰”用电监测平台数据为支撑，进一步强化网格化人员主动服务意识。“当‘电

鹰’平台检测到低压计量装置可能存在停电事件，会立即推送相关告警信息至所属网格的客户工程师，客户工程师进行初步研判，对存在因设备故障导致停电的事件完成在线登记，实现一体化抢修人员的快速调配，进一步缩短了流程周转环节及耗时。”市南公司供电服务指挥中心相关负责人介绍说，预计抢修到场时间平均可节约8.7分钟。

### 提速办电闭环，客户服务更暖心

为了最大程度满足居民及低压用户节前办电报装需求，市南公司供指中心进一步强化相关工作流程时效性要求，协调施工队伍人员配置。对于居民新能源汽车充电桩计量装置报装业务，由客户工程师第一时间对接联系，明确现场安装细节及注意事项；对于加装电梯等民生工程用电，强化网格化服务人员现场勘查机制，对符合安装条件的即时派发工单至装表接电环节，并跟进施工人员现场报装流程至闭环。1月21日至1月27日，市南公司供指中心快速完成低压业扩类工单370项。

节日期间，考虑到部分低压用户临时紧急办电需求，市南公司供指中心强化网格服务人员及一体化安装队伍人员值守机制，并增备业扩相关备品备件，确保突发情况“能跟进、接得上”。

### 深化双网融合成效，社区治理更精准

“您家里的这几个空气开关都已经严重老化了，且有烧焦的痕迹，现在我们帮你换掉。”节前，市南公司康健供服中心台区经理协同徐汇区消防救援支队及虹梅街道，前往航天大楼开展节前电气火灾隐患排查行动，为居民安全过节筑牢“防火墙”。这也是市南公司供指中心推行供电服务网格、政府社区网格“双网融合”工作的一次缩影。

在前期与徐汇区消防救援支队深度合作过程中，市南公司供指中心了解到老旧小区电气火灾是社区火灾隐患治理过程中的难点。为此，市南公司供指中心牵头南丹、康健中心与消防救援支队、社区、居委开展节前安全用电及电力火灾隐患联合行动，通过社区宣讲、上门排查等方式全面提升老旧小区电气火灾治理能力和治理水平，排查居民电气火灾隐患20余处。

节中也加强优势对接、数据共享、务实合作形式，建立了网格化专人联络机制，挖掘顺时电量、周期用电习惯等电力大数据价值，实现异常信息主动互通的同时，配合做好突发火情协同分析工作，助力春节期间社区防火治理能力再提升。

2025年春节期间，市南公司供指中心每日安排工作人员值守，保障24小时抢修待命；18个一体化抢修队伍根据抢修情况动态调配，确保响应及时、快速；4辆应急发电车及16个应急电源确保配置到位，并随抢修物资同步出动，尽最大可能缩短复电时间，把“先复电、优服务、后抢修”落到实处，守护徐汇区域供电充足可靠。

(来源：国网上海市南供电公司)

