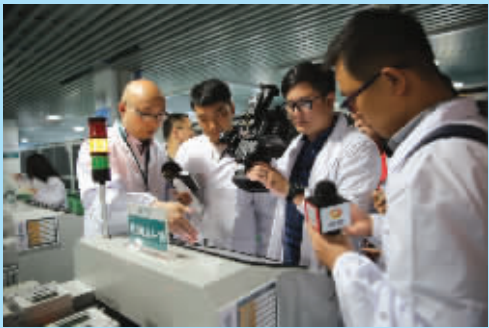


“透明服务”深化社会履责

——国网湖南供电服务中心创建“社会责任示范基地”纪实



媒体深入“五线一库”检定现场了解智能电表检定。



国际领先的电表全自动智能检定与仓储一体化系统。



省级供电服务指挥监控大厅,大幅提升全省营销服务全环节响应效率。



“透明丝带”爱心助学活动。

日前,国网湖南供电服务中心(计量中心)(以下简称“国网湖南供电服务中心”)成功入选 2022-2024 年度“国家电网有限公司社会责任示范基地”。这是该中心继 2017 年度成为国家电网有限公司挂牌的首批社会责任示范基地后,再次获得该荣誉。

初心未改,矢志不渝。国网湖南供电服务中心自 2017 年成立之初,就用心耕耘社会责任沃土,潜心打造优质服务形象窗口,推动社会责任融入 18 条典型业务流程及所涉 36 个岗位职责,成效显著。

国网湖南供电服务中心的社会责任管理和实践经历了责任初探、责任发展、责任升级的三个阶段。该中心深挖营销、计量业务特点,积累了可供展示的信息化、数字化“透明服务”管理成果,形成了“透明服务”高度共识的管理生态圈,打造出“透明服务”社会责任品牌。

透明服务 解决“不信任”难题

什么是透明服务?

国网湖南供电服务中心所营业务与各利益相关方关系紧密。基于此,该中心探索出“三层三权四化五大六同”的“透明服务”社会责任管理模式。在此模式下,一个个社会责任项目开花结果。

作为电网的“末梢神经”,智能电表是用电客户与供电企业的交互之桥,是政府关注的民生热点,也是供应商、媒体等多方目光的聚焦点。该中心站在利益相关方角度,层层剥茧,最终借助“透明服务”这把“金钥匙”,减少了公众对智能电表的疑惑。

该中心系统识别智能电表生产、采购、检定及运行各个环节的利益相关方,邀请政府驻点监督,将公众和供应商“引进来”,让智能电表知识“走出去”。该中心与湖南卫视联合策划《新闻大求真》节目智能电表专题,科学解读智能电表准确性疑问,并及时回复、高效处理相关诉求。

此举有效拉近了供电企业与利益相关方之间的距离,使相互沟通更加顺畅。由此,“公平公正、科学准确”的品牌形象逐渐深入人心。

技术创新 助推“透明度”升级

针对智能电表的信息披露,该中心在原有以中心为核心的“点对点”透明基础上,利用数字化和创新技术手段,实现利益相关方之间的“多点交互”透明。

“我们利用区块链防伪、防篡改的特点,协同各利益相关方共同参与,建设了电能计量检定可信平台。”计量可信平台项目负责人王智介绍,“通过平台的技术融合、业务融合、数据融合,贯通供电企业内部的管理资源,建立起各利益相关方之间的‘广泛互联’”。

围绕“广泛互联”和“交互透明”,该中心确定“一链一平台三服务”的建设内容,连结多方互联的计量联盟链,搭建储存各节点不可篡改信息的数据平台,为广利益相关方提供可信查询、透明监管和数据增值服务。

目前计量可信平台已存储数据量近 1 亿条,实现 1106 万用电客户电表检定信息 100% 可查。所有数据防伪、防篡改,极大提高数据透明度和公众认可度,开启了可信计量的新纪元。

2022 年 3 月,国网湖南供电服务中心继续深耕《透明“领航员”》,拉满“电援力”社会责任根植项目,充分利用大数据、云计算、人工智能、物联网、移动互联网等信息技术以及新一代电表 HPLC 智能通信技术,加强设备升级,突出软件优势,完善系统功能的开发与设计,提高故障判断的精准性,实现信

息披露的可视化管理。

这一技术将原有被动抢修服务模式转变为主动抢修,提高了故障研判的精准度,实现了快速抢修及复电,做到了“到达快”“送电快”。同时,抢修过程变得“透明化”“可视化”,抢修进展得到及时披露。“透明服务”满足了客户的信息诉求,提高了客户的满意度。

透明丝带 拉近“心与心”距离

6 月 22 日,国网湖南供电服务中心来到石门县蒙泉镇望仙完小开展“播种希望·铸就梦想”透明丝带爱心助学捐赠活动。活动通过“一对一”和集体捐赠,共向望仙完小捐赠爱心助学金 4.6 万余元,爱心书籍 1120 册、文化用品若干。同时,东方红(供服中心)共产党员服务队走进校园对全电厨房及学校电器使用情况一一进行了检查,为孩子们能用上放心电保驾护航。

其实,“透明丝带”的故事从 2013 年便开始生根发芽。该中心通过联合教育主管部门、爱心企业、线上教育机构、公益慈善组织、新闻媒体、城镇重点小学等公益助学利益相关方开展帮扶活动。2014 年,该中心联合国家电网客户服务中心和国网客服北中心青年志愿者服务队选择了邵阳市新邵县毛力冲小学作为帮扶对象,开启了长达 9 年的爱心之旅。如今,“透明丝带”的足迹已遍布长沙、郴州、永州、常德等多个地区。活动连续开展 9 年以来,志愿者们累计捐赠书籍 1168 册、体育用品 190 件、文具用品 905 套、各类电器产品 125 台,帮助修建爱心图书室和多媒体室各 1 间,为 71 名贫困学子捐赠“一对一”爱心助学款 15.398 万元,累计捐赠 32 万余元。此外,该中心还在暑期邀请贫困学子赴长沙、天津等地开展短期“夏令营”活动,开展电力科普进校园活动 34 次,得到了社会各界一致点赞。

■ 黄心怡 郭智慧



国网湖南供电服务中心(计量中心)社会责任管理发展历程