

对标全球品牌典范 彰显责任央企形象

——国网上海市电力公司卓越品牌巡礼

作为公共服务行业的“百年老店”，国网上海市电力公司一直视品牌为企业核心竞争力的标志。在践行高质量发展的过程中，该公司立足“世界观察中国电力的窗口”定位，始终坚持以“质量领先、服务领跑、标准引领、品牌领军”为目标，对标全球品牌典范，树立公司品牌形象。近年来，国网上海电力先后打造了“电力能源管家”等七项“上海品牌”，荣获上海市十大“上品”卓越贡献品牌，收获了广大市民和电力客户的赞誉和口碑，有力彰显了“国家电网”责任央企的品牌形象。



“电力能源管家” 数智化服务



品牌简介

“电力能源管家”是以客户需求为中心、依托高效的大数据业务中台，对传统供电服务进行升级而建立的一站式综合能源服务链条。这位“管家”可帮客户满足个性化、多元化的能源需求，提供“量身定制”的服务。

品牌优势

——创新能源服务管理模式

从构建能源企业数智化高效组织运作模式、拓展能源服务前台角色定位和职责、建立数智化产品全周期生态链条管理等方面，开展了区别于传统供电服务的管理创新，大大提升客户能源服务获得感，全面提升客户“供电+能效”服务体验，协同高效满足客户用能需求。

——彰显能源智慧服务优势

针对传统服务终端种类多、功能单一、现场服务数智化水平普遍不高的痛点，从服务手段的数智化升级、服务设施的数智化平台建设、服务范畴的数智化拓展、服务时效性领先和商业模式领先等方面，充分彰显能源智慧服务的数智化优势。

——引领能源领域先进技术

依托强大的中后台支撑，“掌上管家”智能移动作业终端汇聚10余个后端系统、50余类业务数据，搭建出8大类前端现场作业场景，部分功能和应用在国网系统乃至全国能源企业中皆为首创。内部聚合“两朵云”（电力云、能源云），外部对接浦东城市大脑3.0版，实现政务信息与电力信息的交融。

品牌故事

为复工复产按下“加速键”的能源管家

“调整好分接插头后，再测试一下末端电压。”位于浦东申江路的上汽通用汽车有限公司配电间内，浦东供电公司营销部客户运行负责人钟佳时头戴安全帽、身穿白色防护服，正在配电间帮助客户消除用电安全隐患。离配电间不到300米的厂房内，多条生产线准备恢复生产。

4月中旬，上海公布了第一批复工复产企业“白名单”，上汽通用汽车有限公司等666家企业榜上有名。

“很多企业现在都铆足了劲想赶快复工。我们要第一时间掌握客户需求，及时提供安全检查、用电指导等服务。”钟佳时操作着浦东供电公司自主研发的智能移动终端“掌上管家”，跟客户经理朱汇文说。通过“掌上管家”，该公司与服务区域内的166家“白名单”企业建立24小时联络机制，实时监测企业负荷、用电量，精准分析企业用电需求。针对企业重要车间重启时的电气设备投运操作等情况，该公司提供远程指导服务，最大限度规避瞬时大负荷接入电网造成线路跳闸等风险。

这次钟佳时上门服务，就是因为之前通过数据分析发现上汽通用汽车有限公司近期用电量激增，且晚间大负荷生产线停用后电压值偏高，存在用电安全隐患。发现隐患后，他马上与企业客户联系，预约上门开展现场保电特巡。在现场，钟佳时与朱汇文核查企业上级电源的3条供电线路及相关设备，详细梳理每一条供电线路的负荷路径，指导企业把变压器有载调压档位调低，把客户侧电压控制在合理范围内，消除了用电安全隐患。

浦东供电公司还对“白名单”企业客户开展一对一用能梳理和保障工作，对涉及企业供电的76个变电站、63个开关站、45个配电站、519条线缆实施网格化管控，并安排了相应的应急抢修队伍，确保一旦出现故障可在第一时间处置完成，保障客户用电可靠。

高质量 供电服务

品牌简介

国网上海电力立足“世界观察中国电力的窗口”定位，围绕上海城市发展要求和公司战略目标，从服务质量和供电质量两个维度，综合运用人工智能、大数据等技术，创建前后畅通、横向协同、纵向一体的高质量供电服务模式，推动供电服务向智能化、品质化转变。

品牌优势

——一流电力营商环境

先后向社会发布“五省五增”“五降五减”“五新五优”等优化营商环境“FREE”服务模式，打造“四早”办电服务新体系。在世行评价中，上海电力营商环境的环节和成本两项分指标均位列世界第一。

——可靠的城市配电网

2021年，上海全市供电可靠率达到了99.992%，中心城区供电可靠率实现了“五个9”，达到99.999%，不仅位居国内之首，同时也超越纽约、伦敦、巴黎等国际城市，迈入世界领先行列。全力打造“世界会客厅”保电工作体系，推进保电工作的标准化、机制化、精细化、智慧化，圆满完成进博会等重要保电任务。



品牌故事

用电“即插即用”助力临港新片区腾飞

“没想到从我们申请临时用电到用上电，只用了十几天。这为我们基地早日开工提供了用电保障。”2022年8月中旬，地平线（上海）人工智能技术有限公司项目成功送电，该公司项目经理俞丽萍对公司接电服务给予肯定。这是一项得益于“即插即用”的新片区用电企业。

“其实可以把‘即插即用’简单理解成手机充电，我们希望能把工厂、企业等客户用电变得像‘手机充电’一样方便快捷。”浦东供电公司临港能源服务中心负责人介绍道。

“我跑电力申请工作也有些年头了，真没想到现在电力申请能这么方便。”上海闵临置业有限公司项目负责人周捷说，“我们刚提交增容申请，临港能源服务中心就主动联系我们签署了《用电接入契约协议书》，承诺在规定的时间内接入正式用电。”

“其实这份契约书对我们来说也是反向激励作用，要求我们一定要在约定日期前将工作都做到位。”临港能源服务中心负责人表示。“我们的现场工程师在接到客户的正式用电需求后，马上制订了电力接入方案，并根据协议内容倒排工期。客户想要用电，随时都可接入，我们的目标便是‘宁让电等客户，不让客户等电’。”

临港能源服务中心提前介入、超前服务，结合新片区成片地块出让计划，推动临港新片区骨干网架建设，推进电力开关站纳入地块控制性详细规划，同时根据中长期用电需求预测，编制电力管线建设实施计划，为电力工程接入预留通道。同时提前开展“一项一案”供电配套保障服务，结合客户意向和客户侧接电工程完成情况，与客户商定送电时间并签订接电契约。

浦东供电公司未来还将在新片区推动220千伏骨干网架建设及现有220千伏变电站改造，助力实现用户“拿地即开工”的营商服务目标，为临港的“城市样板间”装上便捷“插座”。



公交充电站 运维服务

品牌简介

以“用心充电24小时，绿色出行365天”的服务理念，精心打造公交充电运维服务，采用驻地（驻场）服务模式，为公交充电站提供24小时值班运维、充电服务、充电设施维护，业务规模位居上海市前列。



品牌优势

——规模优势

截至2021年底，共承接运维82座公交充电站、500座城市快充站、185个分散充电桩，服务纯电动公交车4000多辆，为公交车累计提供充电服务280.05万次，充电电量36501.59万千瓦时。

——智能优势

自主研发智能运维管理系统、基于智能移动终端的办公App等管理辅助系统，实现对公交充电站电气运行参数的实时监控、状态分析和故障诊断。

——标准优势

牵头制定国内首例面向公共设施运行、维护和客户服务的地方性标准《公交充电站运维管理服务规范》（DB31/T1372-2022），公交充电站运维服务通过“上海品牌”认证。

品牌故事

智能化运维为城市公共充电服务保驾护航

“第一步请下载安装e充电App，第二步插上充电枪后扫描充电桩屏幕上的二维码，第三步输入充电金额后点击充电就可以了。”在智能运维管理系统的指引下，某区域负责人黄诚灵15分钟内就赶到了白玉兰广场充电站现场，指导电动汽车车主陈先生通过e充电App软件进行充电操作。



黄诚灵所管理的运维队伍一共28人，采用三班两运转模式提供24小时驻点运维抢修服务，按照45分钟至现场、2小时处理的标准开展运维。他们担负着市区及浦东地区138座快充站、1655台充电桩的充电运维工作，除了通过传统的95598平台获得工单信息外，更多是通过自主研发的智能运维管理系统来保证充电运维工作的及时高效。运维人员通过智能运维管理系统足不出户就可以视频监控全部站点，远程巡视充电设备的运行状态，浏览实时的电气运行参数，系统也为充电运维人员巡检计划的制定，以及处理客户工单的人力调度提供全方位、智能化的信息支持，显著提高了运维效率和准确率，实实在在地为广大电动车用户提供快速、贴心的服务。

智能运维管理系统甚至还能通过分析历史数据和运行状态提前预警故障的发生，运维人员在设备发生故障前就可以消除隐患，保证了设备安全稳定运行。部分重点站点还配备了智能消防报警系统、智能车位锁管理系统、智能巡检机器人系统、互动智慧显示系统等设备，在提升充电设备运维工作效率的同时，努力为用户提供高品质的充电服务。

不停电 作业



品牌简介

国网上海电力是我国最早开展不停电作业的城市电力公司之一，在全国率先具备了全类带电作业项目开展的能力，拥有国内领先、国际一流的人才和技术水平。

品牌优势

——队伍优势

国网上海电力现有不停电作业班组15个，配网不停电作业人员共302人，共有配网不停电特种作业车207辆，掌握全部四大类共33项10KV带电作业项目，集体和个人多次获得国家电网公司和上海市政府表彰。

——标准优势

主持编写了国家电网公司《配电网管理规范》《配电线路不停电作业管理规范》《10KV配电线路不停电作业现场操作规范》等规范，参与编写了《配电线路不停电作业技术导则》等10多个国家、行业标准，为全国各省市自治区50多家单位培训了大量不停电作业管理和作业人员。

——效率优势

借助移动抢修掌机和全景智慧供电保障系统，实现现场情况与监控平台实时联动，提高处置效率，抢修服务指标居全国领先水平。2021年，国网上海电力共开展不停电作业19707次，共计减少停电时户数70.31万小时，多供电量4315.52万千瓦时，抢修平均到达和修复时间分别为17.59分钟和36.01分钟，抢修效能处于国内电力系统及公用事业领域领先水平。

品牌故事

“空气一样的”电一直在

“已确认工作票所列安全措施完备、全部正确实施，停电许可命令正确，可以准备操作施工——”清晨5点半，输电运检班副班长施巍杰在某居民小区附近开展高耗能杆变调换任务。

该任务拟将现存的606台老旧杆变全部调换为低损耗杆变，全绝缘改造自落熔丝、调换引下线和避雷器过渡支架，确保遭遇恶劣天气发生树线矛盾时，设备依然能安全正常运行。“降低损耗、防治防汛、树线矛盾要管，民生用电也必须得到坚强保障，上海中心城区是全国最先迈入供电可靠率达‘五个9’的城区，用电就像呼吸空气一样，让大家感觉不到电的存在，因为‘电一直都在’。”

施巍杰和同事们清晨5点就赶到现场做准备，5点半开始操作停电，杆变上原有负荷“能转尽转”，并网瞬间确保客户“停电零感知”；无法转移的负荷采取不停电作业方式切换至应急发电车接入恢复电，8点半左右完成整体施工，10点前恢复设备正常运行，除切换负荷时的短短20分钟外，其他时间均用电自如——运检、操作、带电作业、施工紧密配合，坚决杜绝冗余停电，工作复杂程度、协调困难程度成倍增加，全部努力都是为了最大程度提升居民的用电体验，提供高质量的供电服务。

“啊哟！供电公司在这里‘做条活’啊！个么阿拉要停电了咯？”早上7点过后，行人逐渐增多，附近邻里百姓很关心自家附近的供电情况，几位伯伯老婆婆背着手仰头看施工人员干活，或好奇或担心地发问。

“不影响的，用电一切正常！”施巍杰微笑着告诉他们。



电缆建设 和运维

品牌简介

上海的电缆化率高达70.3%，为全国领先、直辖市第一。建设投运了全国首条500KV长距离电缆、世界首条35KV公里级超导电缆。面对数量庞大的电缆，国网上海电力致力于推动运维数字化，数字化水平为国内领先，部分达到国际先进，电缆可用率达到了99.996%。

品牌优势

——国际领先的智能化运维管理

通过智能状态感知技术建设电缆本体状态及通道内外部环境监测体系，打造本质坚强、实时感知、全息互联的智慧线路与智能物联网通道，积极实现智能化运维，提升电缆运维管理质效。

——国网首批智慧电缆线路集群

以智慧线路“三安5192”全寿命周期管理为理念基础，以西虹桥智慧高压电缆综合示范区共计5平方公里范围为应用延伸，集成PMS、SCADA、生产管理系统多维数据，服务电网高质量发展。

——高压电缆通道机器人工作

开展“隧道巡检机器人”和“排管通道机器人”应用场景的建设。构建电缆及通道智能巡视检测、电缆状态信息全息感知、电缆故障后精确定位、电缆运行状态动态评估运维管理体系。

——数字化班组移动作业应用

开发数字化员工管理平台，贯通多系统数据源，以人为本优化作业流程，做到计划辅助编制、任务主动推送、信息跟踪管理和报告自动生成，实现各类业务移动办理和远程管控。



品牌故事

守护城市地下动脉的“小黑背”

“黑背出发，视角与运维人员巡检同步，独立跨越防火门、楼梯，完成中间接头红外测温以及电缆设备和通道巡检工作。”国庆长假期间，国网上海电缆公司员工吴辰斌在500KV虹杨隧道五角场站监控中心对一只地下智能巡检四足机器人下达了巡检指令。

为确保国庆长假期间超高压地下电网的安全稳定供电，电缆公司对全市4000余公里线路开展保电特巡。吴辰斌所在的隧道班组担负着全市22条超高压电缆隧道的运行维护工作，班组在500KV隧道应用了科技创新成果——四足机器人助力运维人员开展电缆专业智能化巡检。

咚、咚、咚，“小黑背”一进入虹杨隧道，就迈开四脚向隧道纵深走去，遇到防火门轻松“跨栏”，遇到台阶拾级而上，有时抬头挺胸大步流星，有时不紧不慢东瞧西望，有时伸长脖子驻足凝视，“当前位置4号至5号井，机器人电量充足，状态稳定，机械臂升降正常，速度0.2米/秒，已升起机械臂，切换至接头区域巡视模式”。在电缆运维人员眼里，这只“黑背”“躯干强壮、四肢矫健、嗅觉敏锐、头脑聪明”。它对于隧道内的高压电缆及通道，具备健康状况综合判断、全地形勘探、人机远程交互、数据挖掘分析等全智能化巡检管控功能。

“小黑背”可以灵活伸缩、自由旋转的多自由度机械臂搭载红外和可见光传感、环境监测传感、气体检测传感等模块，数据经分析、重组、整理后，不但能形成三维环境模型及地形图，实现导航规划、自主避障等功能，也实时展现在电缆监控平台上，帮助运维人员精准把握电缆隧道中的状况，实现全覆盖、全识别、异常实时监测，无人化自主巡检，还可以精准识别故障，实时告警设备缺陷，使高压电缆隧道的月检测覆盖率可从63.3%提升至95%以上，有效辅助人工运维巡检，有效解决电缆隧道密闭空间人员作业风险高等问题，实现传统巡检向数字化巡检方式的转变，为开展电缆专业“数字化、智能化、全信息化”管控、促进输电专业智能发展打开全新局面。