

“五送”提升零距离服务用电感知

白守平

国网青海省电力公司海东市乐都区供电公司, 青海 海东 810799

DOI:10.61369/EPTSM.2025010003

摘要： 在当今社会，电力已经成为人类生活和生产不可缺少的基本能源。为更好地满足用户用电需求，提高供电质量，供电公司积极开展“五送”活动，努力为用户提供“零距离”服务，全面提升用户用电感知。“五送”分别为送安全、送知识、送便利、送关爱、送实惠，从多个维度构筑了全方位的优质用电服务系统。

关键词： 电力服务；五送活动；便捷服务；电价优惠

"Five Deliveries" Enhance Zero Distance Service Electricity Perception

Bai Shouping

State Grid Qinghai Provincial Electric Power Company Haidong Ledu District Power Supply Company,
Haidong, Qinghai 810799

Abstract : In today's society, electricity has become an indispensable basic energy source for human life and production. In order to better meet the electricity needs of users and improve the quality of power supply, the power supply company actively carries out the "Five Deliveries" activity, strives to provide users with "zero distance" services, and comprehensively enhances users' perception of electricity consumption. The "Five Deliveries" refer to providing safety, knowledge, convenience, care, and affordability, and have built a comprehensive and high-quality electricity service system from multiple dimensions.

Keywords : power services; "Five Deliveries" activities; convenient service; electricity price discount

在电力普及的今天，供电服务质量直接关系到人民的生活质量和社会的稳定发展。电力作为城市基础设施的重要组成部分，其服务不能仅仅停留在供电层面，而是要向用户提供全方位的体验。“五送”活动就像一座桥梁，架起了电力企业和用户之间的桥梁。通过提供送安全、送知识、送便利、送关爱、送实惠等多个方面的服务举措，努力突破传统服务的限制，建立“零距离”、“贴心”的服务模式，切实提升用户的用电感知，打开电力服务新的篇章^[1]。

一、送安全：筑牢用电防护网

（一）安全用电

电力企业为用户提供了各种安全保障。组织电力专业技术人员到社区、学校、企事业单位开展安全用电知识讲座及培训。在讲座中，技术人员对家庭中常见的电气安全隐患进行了详细的讲解，例如插座过载，电线老化，湿手触摸等。同时，还结合实际例子，结合图片和视频演示，使用户对不安全用电可能产生的严重后果，如火灾、触电等，提高使用者的安全意识^[2]。

（二）用电安全隐患排查

电力企业安排工作人员主动到用户家中进行电气线路、配电箱、电气设备等的检查，及时发现和帮助用户排除隐患。比如，在一些老小区里，很多住户的电线都是很多年前铺设的铝线，这些铝线直径很小，而且绝缘层已经老化，很容易发生短路故障。在调查过程中，电力人员会对住户进行详细记录，并提出合理的整改建议及计划。对部分困难家庭和孤寡家庭，供电公司将为其

提供免费线路改造或更换部分电器，以保证其用电安全。

（三）现代信息技术

通过手机 APP、微信公众号等平台，定期向用户推送安全用电小提示、季节性用电安全提示、电气火灾防范知识等内容，使用户在任何时候都能获得安全用电信息，时刻保持对用电安全的警惕。这一系列的“送安全”举措，为用户筑起了一道坚固的电网，有效地减少了电力安全事故的发生^[3]。

二、送知识：开启电力科普窗

（一）电力科普展览

电力科普展一般设在城市公共区域或社区活动中心，展出内容涉及发电、输电、配电和使用等各个环节。采用实物模型、图文展板、多媒体演示等多种形式，将火电、水电、风电、太阳能等各种发电方式的工作原理及特点进行了直观的介绍；演示高压输电线、变电站等电力设施的构造与功能；介绍智能电表的原

理、电费计算方法等。例如，在风力发电展区内，放置一台小型风力发电机模型，当参观者转动叶片时，旁边的显示器就会将风力发电的过程及电量数据呈现出来，让民众切身感受到风能的奇妙^[4]。

（二）电力营业厅

在电力营业厅这个重要的服务前沿，开启了一扇电力科普之窗。这里不再仅仅是办理业务的场所，更是知识传播的阵地。利用客户等候办理业务时，利用营业厅内设置的电子显示屏，循环播放有关电力安全知识的动画片，将家庭用电安全要点和常见电气事故防范方法等内容，形象生动地展现出来。在宣传架上，摆放着各种各样的电力科普手册，包括电力设施保护的法律法规，新能源的介绍，节约用电的小窍门等等。与此同时，营业厅还定期举办小型科普讲座，请来专业人士对电费计价的原理和使用方法进行深入的讲解，使每个进入营业厅的顾客都能在轻松愉快的气氛中获得实用的电力知识，加深对电力行业的认识和了解。

（三）线上科普活动

电力公司也开展了网上电力知识问答和网上电力课堂等活动。通过参加这些活动，用户可以与电力专家互动交流，解答自己在用电过程中遇到的问题，加深对电力知识的了解。通过开展“送知识”活动，为广大用户打开了一扇通往电力世界的窗户，让电力不再神秘，让用户更方便地用电。

三、送便利：搭建服务高速路

（一）优化业务办理流程

通过“一站式”服务，电力企业可以在同一个营业厅或一个线上服务平台上办理用电申请、报装接电、缴纳电费、变更业务等业务，使用户少跑一趟，少等一会儿。比如，用户可在公司官网或手机 APP 上在线提交用电申请，提交相关信息后，系统自动审核、受理，并及时反馈进展情况。在报装接电环节，电力公司通过整合内部资源、优化建设流程，大大缩短了接电周期；对部分小微企业，实现“当天申请，次日接电”的高效率服务，有力地支撑了企业的生产和运营。

（二）拓展缴费渠道

在传统的营业厅缴费、银行代扣缴费之外，供电公司还积极与第三方支付平台进行合作，开发了多种线上支付模式，如微信支付、支付宝支付、云闪付等，只要动动手指，就能在任何地方、任何地点完成电费的支付，再也不受时间、地点的限制^[5]。同时，为方便附近居民缴费，供电公司还在一些人流量大的小区、商场、超市等场所设立了自助缴费终端。另外，为防止用户忘记交费造成停电，供电公司还推出了用电余额提醒服务，用户可通过短信、APP 推送等方式了解用电余额，提前做好缴费准备。

（三）完善客户服务体系

电力公司设立了 24 小时客服热线，只要客户有任何疑问，都可以通过客服热线得到专业的解答。客户服务人员会根据用户的需求，及时安排维修人员上门维修。同时，通过智能电表、物联

网等技术，实现电力设备的远程监控与故障预警。当发现电力设备有异常时，该系统会自动生成工作单，并将其分发给附近的维护人员，维护人员能够在最短的时间内赶到现场处理，从而极大地提高了故障处理的效率，缩短停电时间，为用户提供更稳定、更可靠的供电。这些“送便利”的举措，使电力公司真正做到“少跑腿”、“办实事”，大大提高了用户对用电服务的满意度^[6]。

四、送关爱：传递电力温情暖

（一）特殊人群

针对行动不便的孤寡老人和残疾人，供电公司建立特殊客户档案，并定期组织志愿者上门服务。志愿者们不仅帮他们检查家里的电器设备，更换灯泡，修理插座，还与他们交谈，了解他们生活中遇到的困难和需要，并给予及时的帮助。比如，寒冬来临时，志愿者们就会提前为独居老人检查取暖设备，保证设备正常运转，让他们能过一个温暖的冬天。

（二）农村地区

在部分农村地区，由于经济发展相对落后，部分困难家庭存在着安全隐患，但又无力进行整改。电力公司开展“电力扶贫”关爱行动，为困难家庭提供电力物资及技术支持，使他们能更好地使用电力。例如，免费为贫困家庭安装节能灯、漏电保护器等电器，改造老旧住宅线路，让他们用上安全稳定的电力。

（三）节假日时期

另外，在节假日、特殊时期，电力公司也将开展慰问活动，为特殊群体、困难用户送去生活必需品及节日祝福。例如，在除夕之夜，电力工作者将米、油、春联等送到孤寡老人、贫困人家，与他们共度佳节，让他们在寒冬中感受到社会的温暖与关怀。通过“送爱”活动，电力企业不仅提供电力服务，而且传递了一种社会责任与人文关怀，拉近了与用户的距离，增强了用户对电力企业的信赖与认同^[7-9]。

五、送实惠：释放红利惠民生

（一）缴费有奖

缴费有奖活动给广大用户带来了实实在在的好处。用户只要按时交电费，就有机会参加抽奖活动。奖品种类繁多，从实用的节能电器，如智能发光二极管、省电水壶等，可以帮助使用者在日常生活中节省电费；大到家用电费优惠券，可以直接抵减后续的电费支出，减轻家庭的电力经济负担。此举既能促使用户主动履行缴费义务，又能加强用户与电力企业的交流和信任。为使用户在享受用电服务之余，得到意想不到的惊喜和实惠，真正体会到电力企业对用户的关心和回馈^[10]。

（二）节能服务

电力公司免费为用户进行节能诊断，并对其进行节能改造。组织专业节能技术人员深入企业、家庭，全面分析、评价用户用电设备、用电习惯，发现存在的能耗问题，提出切实可行的节能对策。比如，向公司推荐节能电机和变压器等设备，帮助

他们优化生产过程，提高能源利用率；为家庭用户提供节能型空调、节能型电冰箱等节能电器的选购建议，并引导用户养成随手关灯，合理设定空调温度等好习惯。采取这些节能服务措施，既可减少用电消耗，节约电费开支，又可达到节能减排的目的。

此外，还开展了用电积分兑换活动和用电抽奖活动，让用户享受到了实实在在的实惠。用户支付电费后可得到相应的积分，积分可用于购买生活用品，电费优惠券，电器设备等；更有机会参与抽奖活动，赢取丰厚奖品。这一系列的活动，既增进了用户与供电公司的互动，又增加了用户对用电的兴趣。

六、总结

随着“五送”活动的深入开展，电力企业开展“零距离服务”和“用电感知”工作成效显著。用户安全用电意识显著提高，对电力知识有了更深层次的认识，用电服务体验更方便、更高效，更多地关爱特殊群体，还能享受到真正的电价优惠和节能优惠。在今后的发展过程中，电力公司将继续秉承“以用户为中心”的服务思想，对服务模式进行创新，丰富服务内容，不断提高服务品质，为用户提供更优质、更高效、更贴心的电力服务，为社会经济的发展和人民的生活水平提供更可靠的电力保障。

参考文献

- [1] 薛波, 薛艳, 李井全. “五送”服务为美丽乡村赋能 [J]. 中国电力企业管理, 2021, (23): 74-75.
- [2] 张海军. “五送”提升“零距离”服务用电感知 [J]. 农电管理, 2021, (06): 67-68.
- [3] 张晓斌, 陈婷婷, 王晓丹. 庆阳: “零距离”服务保“三秋”用电 [J]. 中国电力企业管理, 2022, (32): 89.
- [4] 2020年“电力之光”中国电力科普日在广州开幕 [J]. 新媒体研究, 2020, 6(20)
- [5] 闫晓天. 全专业零距离服务模式的构建与实践 [J]. 电力需求侧管理, 2017, 19(02): 43-45.
- [6] 丁文昊, 董艳敏. 基于远程通信网络的电力数据共享服务系统设计 [J]. 长江信息通信, 2023, 36(12): 85-87.
- [7] 郭燕娜, 何晓丹. 电力服务营销与电力优质服务策略 [J]. 工程研究与实用, 2023, 4(23).
- [8] 彭海燕, 阮钰. 电力赋能促发展优质服务暖人心 [N]. 中国电力报, 2023-08-17(002).
- [9] 王利恒, 陈瑜. 优质电力服务保障点亮百姓美好生活 [N]. 科技日报, 2022-11-24(002).
- [10] 郭智慧. 沟通零距离服务心连心 [J]. 大众用电, 2017, 32(04): 6.