

## 创新服务模式 提升服务水平

# 国网济宁供电公司持续优化营商环境

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 周惠娇  
通讯员 李军 苏雯婧 王者东

“大中型企业办电更‘省力、省时、省钱’,小微企业办电‘零上门、零审批、零投资’。”近年来,国网济宁供电公司深入贯彻落实“放管服”和“一次办成”改革要求,秉承“人民电业为人民”的企业宗旨,推出大中型企业“三省”、小微企“三零”服务新举措,持续优化营商环境,快速响应办电需求,全面增强客户“获得电力”指数。

建设电网保障可靠供电。



### ※:开辟“绿色通道”,提高办电速度

“仅仅用了半天的时间,就提出供电方案,期间还去现场勘查,服务贴心、效率高。”济宁快速路一期工程驻场负责人表示,国网济宁供电公司高新客户服务分中心在收到济宁快速路一期工程(济宁大道、宁安大道)中宁安大道段施工单位中铁四局集团有限公司线上申请装表临时用电申请后,采用“先草拟方案,后现场确定”的供电方案编制模式,仅用了半天时间,就完成了供电方案答复。由于涉及到线路迁改,为避免后续施工停电,同时满足用户需求,高新客户服务分中心联合配电运检室、带电作业室进行了现场勘查和供电方案答复。电力工程施工期间,高新客户服务分中心党员服务队还多次上门开展技术服务,确保了2台250千伏安的箱变一次验收通过、送电。

鸿顺观邸为太白湖新区重点建设项目,该片区对实施太白湖新区运河文化商业发展具有重要意义。接到该工程用电需求后,国网济宁供电公司配电运检室第一时间组织相关业务骨干赶赴现场办公,提前谋划、及早部署,研究制

定工程建设方案,不断优化线路设计方案等工作,高质量完成了电气工程的设计、安装和施工调试,并赶在春节前夕一次验收送电成功。“因为电力设施选址设计合理、送电及时,春节期间,我们鸿顺观邸二期在用电问题上没有收到一起投诉事件。”前不久,济宁鸿顺新城房地产开发公司副总经理刘学东将一面锦旗送至国网济宁供电公司,对用电上提供的优质服务表示感谢。

“这些工程都是济宁市重点工程,第一时间做好送电服务是我们供电企业义不容辞的责任和担当。”国网济宁供电公司相关负责人表示,按照“管业务必须管服务,管业务必须管营商环境”的原则,该公司市县公司一体联动,统筹安排人员、资金、物资等各项资源,党员干部职工担当作为,扛起责任和使命,自我加压、自我精进,深入开展简化获得电力专项行动,努力当好“店小二”,为优化营商环境做贡献。

降低企业成本是优化营商环境的重要内容。国网济宁供电公司针对客户办电最为关心的办电时长和办电费用,

全面实施“两压降”。对新旧动能转换重大工程项目,常态化对接政府部门和项目建设单位,为全市新旧动能转换重大项目“一对一”配置包保责任人和客户经理,及时掌握项目动态和用电需求。开辟业扩“绿色通道”,提高项目上电速度,实行10千伏及以下客户工程“先接入、后改造”,保障客户无障碍高效接入。建立面向大中型企业客户的业扩保障快速响应机制,由客户经理与发展、运检、调度等专业人员组建“1+N”服务团队,提供从技术咨询到装表接电“一条龙”服务。针对小微企业,开展服务预约,推行客户经理和项目经理“1+1”上门服务,现场收集客户需求、办电资料,确定配套电网工程建设方案、物资需求清单并开展作业,实现一次上门、一次送电。

国网济宁供电公司打造业扩协同专业全力支撑体系,运检部、建设部实行业扩配套工程限时办结制度,物资部提供物资和服务保障;供电服务指挥中心和运营监控中心分别负责过程监督和成效分析,全员支撑“优化营商环境”。

智能的用电体验。做好减环节放权限的减法,做实提质量促服务的加法。优化营业厅业务受理,让客户即来即办,实行免填单服务,高、低压业扩申请“一证受理”。让“数据多跑路、群众少跑路”,客户申请材料拍照留存,不再提供复印件。梳理业务、再造流程,通过系统保障和技术支撑,全面提升用电业务办理效率和服务质量,实现新装、增容、减容、暂停等17类业务“一次都不跑”,销户、迁址、移表等9类业务“最多跑一次”。向咨询客户提供“用电不用跑,有网就能办”告知书,制作线上办理操作指南微视频,培养了客户通过自助和线上渠道办理业务的习惯,目前,用电业务线上受理比例超过90%,平均用时比以前缩短了11%。

■党建统领

### 亮旗登高 先锋先行

国网济宁供电公司坚持党建统领,亮旗登高,党员干部践行“一线工作法”,走出办公室,走进企业,走进现场,开展“四上门”服务,主动上门了解园区建设规划,主动上门了解客户用电诉求、主动上门指导客户用电业务办理,主动上门为客户提供用能诊断,变被动服务为主动上门,全面落地优化营商环境要求,为客户提供更可靠、更安全、更增值的供电服务。

“优化供电营商环境,服务济宁新旧动能转换,是我们党员服务队的职责所在。我们深入开展简化获得电力专项行动,努力当好‘店小二’,全面提升客户用电获得感。”国家电网山东电力(济宁)彩虹共产党员服务队队长林涛说。成立于2002年7月的国家电网山东电力(济宁)彩虹共产党员服务队,设有11支专业服务队,90支服务分队共1200余名队员。党员服务队始终以“做好先行官、架起连心桥”为工作主线,全力做好政治服务、抢修服务、营销服务、志愿服务、增值服务“五大服务”。无论是寒冬数九,还是盛夏酷暑,都可以看到服务队队员的身影,关键时刻拉得出、冲得上,红色

“马甲”用一次次行动诠释着央企责任和承诺。

去年央视中秋晚会在曲阜尼山举办。在晚会开始前一周,央视导演组计划在金声玉振广场前直播大型灯光喷泉秀。服务队保电人员在调试时发现,新增的电力负荷会影响主会场舞台的灯光效果。保电指挥部决定用4台1000千瓦的移动发电机组独立供电。接到任务后,20余名服务队队员冒雨紧急出动,兵分两路,一路将4辆运输车辆快速引入会场,另一路工作人员敷设连接线,连夜完成了安装调试。第二天一早,导演组看到后,惊叹不已,对服务队出色高效的工作竖起大拇指。

经过多年持之以恒的规范建设,国家电网山东电力(济宁)彩虹共产党员服务队已经成为国网济宁供电公司抓党建、促发展、惠民生的闪亮品牌。17年来,服务队先后完成北京奥运会、北京APEC会议、上合组织青岛峰会、省运会等重大保供电及急难险重抢修、建设任务7860次,义务服务5730余次,先后荣获“山东省青年文明号”、国网山东电力十佳“国家电网彩虹共产党员服务队”等称号。

### ※减压办电环节,提供贴心服务

在济宁市便民服务中心,办理新装高压业务的客户在工作人员的引导下,通过“济宁市一链办理综合受理系统”,快速地办理了电力外线行政审批申请。“借助‘济宁市一链办理综合受理系统’,我们全省首批实现电力接入工程‘一链办理’并联行政审批。”国网济宁供电公司营销部主任林涛告诉记者。

国网济宁供电公司将提高线上、线下办电效率作为优化营商环境的首要发力点。会同济宁市能源局出台《济宁市简化获得电力专项行动方案》,把高、低压客户业扩报装环节分别压减为4个和2个,具备条件的现场直接装表接电。推动政府部门搭建系统平台,全省首批实现电力接入工程“一链办理”并联行政审

批。以“济宁市一链办理综合受理系统”为媒介,打通与相关业务部门内部系统的数据交互,实现行政审批进程实时查询,超期业务线上督办。可由客户经理全程代办规划许可、绿地占用审批、占路许可等所有行政审批许可手续。入驻全市15个市级及各县市区政务服务大厅,出台“一次办好”业务指导手册,实现25项涉电业务与供电营业厅同质同速办理。

国网济宁供电公司秉承“你用电我用心”的服务理念,结合国家电网公司“三型一化”转型指导意见,在业务、服务、管理、空间、设备五个维度对营业厅进行转型升级,建设“综合型、服务型、智能型、线上线下一体化”的智能互动营业厅,为客户提供互动、高效、

►跟踪服务光伏发企业。



◀建设智能营业厅为客户提供优质服务。