



及时办、用好电，持续优化营商环境

国网济南市济阳区供电公司让客户“获得电力”更满意

齐鲁晚报·齐鲁壹点
通讯员 孙玉振 陈彬

办电提速 让客户更有“便利感”

“供电公司用最短的时间为我们完成了配电增容工程，为我们及时复工、加紧生产提供了可靠的电力保障”。在今年2月14日中央电视台1套和13套的《新闻天下》栏目中，济南华佳表面科技有限公司负责人对国网济南市济阳区供电公司的办电效率给予充分肯定。据悉，该项配电增容工程仅用一天时间就完成电气安装和试验工作，并顺利完成验收一次送电成功，保障了企业顺利复工生产。

国网济南市济阳区供电公司深入贯彻“一次办成”改革要求，不断深化“在济阳、及时办”服务实践，本着减环节、压时限、提效率的原则，对业扩报装、现场服务等业务流程进行再梳理，内部简化流程，外部贴近客户，打造环节少、时间短、服务优、可靠性高、内转外不转的供电服务新模式，高低压客户电网侧平均办电时长分别压减至5.79和1.15个工作日，在简化流程中跑出“济阳速度”，持续提升“获得电力”便利度。

该公司充分发挥营配融合的网格化服务优势，营业窗口提供“一窗办理、一证受理、一次性告知”的“一站式”服务，实行企业“一证办电”、居民“零证办电”，保障客户早用电、早投产、早收益。配套电网工程实行“先实施、后审批”，取消用电业务变更时间限时，确保“当日受理、次日办结”，并在所有业扩项目中推行营销加配电的“双经理”服务模式，全程协调推进业扩工程施工进度，真正做好“一次办好”，不断提升客户办电用电体验。

同时，国网济南市济阳区供电公司全面推行“阳光业扩”办电模式，加快构建“互联网+”供电服务新模式，加强与政府职能部门的联系沟通，组织召开获得电力专班工作会议，建立健全常态化沟通联络机制，积极推进政务信息共享，用电业务全面进驻政务服务大厅，实现17类用电业务即时受理、“一链办理”、“一网通办”，并推广应用“网上国网”APP，客户可以通过“网上国网”APP线上提交用电申请、查询用电业务办理进度、评价服务质量，无需往返供电营业厅，用电报装实现全程在线化、定制化和透明化。

截至目前，济南市济阳区“网上国网”用户突破5.16万户，客户线上办电率达到99.2%，实现线上服务“一网通办”，线下服务“只进一次门”，现场办理“最多跑一次”，真正做到了数据多跑路、客户不跑腿。

服务提质 让客户更有“获得感”

10月18日，国网济南市济阳区供电公司彩虹共产党员服务队走进绿地国博城项目建筑工地开展安全用电检查，并与项目负责人沟通了解近期建设的用电需求和用电问题，确保项目建设用电安全、可靠。据悉，绿地国博城项目是济南市新旧动能转换先行区重大项入库项目之一，也是国网济南市济阳区供电公司重点服务客户之一。

今年，国网济南市济阳区供电公司全面落实“在泉城、全办



国网济南市济阳区供电公司员工为企业客户新增配电工程带电接火，保障企业用电及时。 陈彬 摄

近年来，国网济南市济阳区供电公司牢固树立“人民电业为人民”的企业宗旨，坚持以客户为中心，以服务为根本，聚焦“获得电力”的便利度、获得感和满意度，加快供电服务体系建设与优化营商环境工作紧密结合，高标准、严要求、强担当、实措施，不断优化服务体系，创新服务模式，增强服务能力，提升服务质量，持续优化营商环境，让客户“获得电力”更满意。



国网济南市济阳区供电公司员工常态化走访企业，了解用电需求。 陈彬 摄



国网济南市济阳区供电公司员工巡视检查配电线路健康运行状态。陈彬 摄



国网济南市济阳区供电公司员工进养殖企业开展安全用电检查和科学用电指导。 陈彬 摄

成”优化电力营商环境夺标行动，立足县域客户实际情况，依托彩虹共产党员服务队，充分发挥党员先锋模范作用，开展党员亮身份活动，在业扩报装关键环节设置党员示范岗、客户经理党员先锋岗、低压台区经理服务示范岗，在工作现场明确党员责任区，拓展服务措施，延伸服务链条，将“被动”服务转化为“主动”服务，超前了解客户用电需求，提供有针对性上门服务，及时解决客户实际困难，全力打造“电小二”济阳特色供电品牌，持续提升客户获得感。

针对市级及以上重点项目，该公司实行重点项目服务“包保”制，组织彩虹共产党员服务队支队与山东数据湖、绿地国博城等15个重点项目“一对一”包保，提前介入，提前沟通，密切跟踪项目进展情况，为客户提供全过程、全方位、全天候的服务，开辟报装接电绿色通道，加快配套工程建设进度，确保客户早施工、早投产、早用电。

同时，该公司从客户利益出发，全面推广大中型企业“三省”、小微企业“三零”服务，对3个客户延伸投资界面至规划红线，节省客户外线费用526.86万元，对全区符

合标准的小微企业投资至电能表，实现客户低压接入“零投资”，切实降低客户的办电成本。严格贯彻国家支持性两部制电价、阶段性降成本等工作要求，落实工商业电价九五折优惠到2020年年底要求，预计全年为1.49万户一般工商业及大工业客户节省电费支出2013万元，切实降低客户的用能成本。

供电提稳 让客户更有“满意感”

10月19日，在国网济南市济阳区供电公司110千伏龙海

变电站建设现场，施工人员正在加紧作业，不断推进变电站的建设进度，该变电站正在进行主控楼外墙板安装施工，计划于2020年12月建成投运，届时将进一步优化济南市济阳区城区电网网架结构，提升供电质量，为城区及周边发展提供可靠的电力支撑。

坚强电网是营商环境的重要支撑。“十三五”以来，济阳电网的建设规模、发展质量和设备水平等方面有了明显提升，在此基础上，国网济南市济阳区供电公司结合全区发展规划，瞄准电网薄弱区域，科学开展“十四五”电网规划编制，形成典型供电模式，进一步提高互联互通能力。加快推进110千伏龙海变电站建设，积极推进110千伏陈朝、同德站早日开工，进一步优化电网网架结构，满足老城片区新增负荷、回河工业园及周边智造小镇等项目用电需求，并主动配合开展重点项目线路迁改工作，为有轨电车、长保汽车等项目早日开工建设奠定基础，推动该区向高质量中心城区转型。

电力设施保护工作密切关系着供电营商环境的优化提升工作，自2017年开始，国网济南市济阳区供电公司坚持问题导向，聚焦薄弱环节，针对配网设备健康水平低、运行环境差、隐患排查治理不彻底等问题，有针对性开展“扫雷”专项行动，狠抓电力设施安全隐患排查治理，提高电网供电可靠性。并由区政府牵头召开全区电力设施安全隐患集中整治工作会议，使安全管理责任从供电所层面转变为政府层面的属地化，充分发挥政企联动机制作用，有效解决了电力安全隐患治理难的问题。该公司三年累计排查各类缺陷隐患15291处，整改完成14290处，线路跳闸数量累计降幅达68.09%，电网供电质量显著提升，进一步优化了供电营商环境。

10月12日，在确保线路其他客户正常用电的前提下，国网济南市济阳区供电公司与中国网济南供电公司带电作业中心联合作业，在10千伏崔徐线10号杆和16号杆处开展带电“直线杆改耐张杆”作业并T接新线路，配合崔徐线线路迁建改造施工，为中科新经济科创园基础设施计算机所项目营造安全、便利的建设环境。

不停电就是最好的服务。近年来，国网济南市济阳区供电公司以“能带不停”为原则，严格管控停电计划次数和停电时户数指标，强化配电运维和配电带电协同联动，业扩工程、改造工程和抢修作业符合不停电作业条件的实行带电作业，将带电作业计划管控职能纵向延伸，实现了带电作业从单一的带电接火到多元化的转变，最大限度地减少停电次数和停电时长，确保客户正常生产生活用电不受影响。

该公司借助带电作业市县一体化平台，增配带电作业车辆和工器具，提高带电作业人员的业务素质和技能水平，并通过市县合作、县县合作，开展第三、四类复杂带电作业项目，进一步拓展带电作业项目全覆盖。今年以来，该公司共开展带电作业277次，多供电633192.6千瓦时，减少停电22914万小时，切实降低客户停电感知，提高客户用电满意度，进一步优化营商环境。