



齐鲁晚报《今日烟台》改扩版10周年特刊

T11

# 简化流程提成效 暖心服务送万家

国网烟台供电公司以“四高”标准打造一流营商环境

## 民生亮点

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 李建滨  
通讯员 迟荣民  
马学利

服务始于客户需求,终于客户满意。烟台供电公司适应时代需求,积极探索基于客户便捷获得满意的电力服务实践,接地气,出实招、见实效,加快推进“一次办好”改革,全面开展简化“获得电力”专项行动,持续优化供电营商环境,以服务促经济、以保障惠民生,聚力打造推动地方经济发展的供电强引擎。

### 高标准,服务追责促提升

10月10日,国网烟台供电公司以“聚焦营商环境,提升客户用电体验”为主题,针对2020上半年服务工作,聘请第三方机构,选取3000余名新上电中小企业客户进行“客户获得电力满意指数”评价,对办电效率、电力服务等环节征求意见,结果显示客户满意度评价得分率高达99.80%。

“把评价的标尺主动交给客户,把供电服务上升到安全的角度去考虑,服务不到位也是一起安全事故。”烟台供电公司总经理赵生传说。

烟台供电公司组建营配调业务融合的供电服务指挥中心,将运营管控、检测指挥、配网调控、配电自动化业务纳入供电服务指挥平台,全面开展业扩全流程管控、服务质量管控等面向客户、与客户获得电力感知密切相关的工作,实现统一调度供电服务资源,全面推行“强前端、大后台”,提升客户获得电力服务水平。2018年,该公司创新组建供电服务督查大队,在公司内部常态化开展市县服务现场督导检查,助力提升电力营商环境。

供电服务指挥中心作为监督体系的实施主体,重点针对供电服务“风险、过程、质效”三个维度,构建市、县全面覆盖、高效权威的“事前、事中、事后”的“三维三级”供电服务监督体系,实现供电服务风险预警精准高效,供电服务过程督办快速协同,供电服务质量评价追本溯源。

2019年起,烟台供电公司已在烟台市10个县公司全面推广“供电服务工作票”许可制,实现营销、生产现场作业服务风险管控市县覆盖,实现许可现场作业“零投诉”。创新实行停电信息短信推送,停电信息精准通知到户率100%,实现客户停电信息“点对点”精准推送。

今年以来,烟台供电公司开展客户线上新装增容业务24小时全预约,累计直供区线上预约服务2028户,预约率100%。依托供电服务指挥系统进行直供区

业扩时限、环节线上实时预警督办,累计派发预警工单5395件,未发生业扩超时限工单。市县累计执行供电服务工作票2055件,实现许可现场作业“零投诉”。

### 高效率,简化流程提成效

位于烟台高新区的烟台星辰生物科技有限公司是从事研发、生产有机肥料的小微企业。今年6月,该企业新上一条生产线,申请用电容量150千瓦。按照原来的政策,超过50千伏安需要新上一台160千伏安的箱式变压器。2018年起,烟台供电公司全面执行低压业扩客户“零投资”政策,小微企业报装低压接入容量增加至160千伏安。接到客户增容申请后,该公司立即组织员工将该企业用电接入公共农网变压器,为客户节省新装变压器费用20万元。“对我们小微企业来说,接电零成本减轻了我们的负担。”该企业电力负责人朱祥英说。

为优化营商环境,烟台公司从精简办电资料、压减办电环节、压缩办电时间、压缩办电成本,增加供电服务透明度、强化保障措施,打造“三省”“三零”服务品牌7个方面下功夫。

6月24日,烟台市芝罘区文化宫后街的泰隆书店急需增容。客户通过网上国网提交了用电申请。当天,烟台供电公司安排勘查人员电话预约、核实客户需求后,立即组织施工人员为客户增容,当天就完成了施工。

今年以来,烟台供电公司全面推进现场预约服务和一次办结业务模式,力争现场勘查、方案编制、客户答复、合同签订等业务现场一次性办结。为全市145名政企客户经理和2108名台区经理每人配备一台移动作业终端和服务行为记录仪,移动作业终端与公司内部营销业务系统联网,实现与营业厅受理同等功能,确保实现“一次办好”。

该公司还积极推行报装接电“全环节线上流转”,推进供电服务向“互联网+”模式转变,实现低压客户“一次都不跑”,高压客户“最多跑一次”,线上服务功



能进一步优化。积极应用“网上国网”APP等互联网渠道功能,客户可以随时掌握用能情况,实现电费交纳、更名过户、新装增容、电子发票开具等各类用电业务“指尖办”“马上办”,让“足不出户,轻松办电”的理念真正融入到百姓生活中。

截至目前,该公司客户办电平均提供资料由3.2项缩减至1.6项,平均跑腿次数由2.5次减少至0.6次,具备条件的现场直接装表接电,实现业务流程环节总体压减30%,一次办好率由82%提升至99%。烟台供电公司帮助2350户小微企业将低压接入容量增加至160千伏安,为客户降低办电成本超过3亿元。

### 高品质,城乡一体新格局

10月12日,烟台供电公司带电作业中心接到福山区供电公司协助申请,部分作业项目难度大且作业方式复杂,以现有的人员无法开展带电作业项目。在市公司帮助下,作业人员采取蜈蚣梯等作业法,其他县公司人员现场观摩,对10千伏大屋4台区、10千伏崇义5台区、10千伏东周1台区新建工程开展带电作业。

带电作业是保障可靠供电的有效手段。近年来,烟台供电公司强化市县一体化管理,坚持“不停电就是最好的服务”理念,增供扩销,按照“能带电不停电”的原则,积极探索不停电作业新模式,农村地区带电作业次数显著提升,有效保障了农村地区的供电可靠性。

“从电网建设、抢修服务、户表改造等各个方面,逐步缩小城乡之间的差距,农村地区可以跟城市一样,电网建设同步、电能同质、服务同优,城乡供电同网同质。”国网烟台供电公司总经理赵生传说。

该公司构建聚焦“三农”的供电服务新前端,推广“马上办、网上办、一次办”服务举措,优化线上、线下业务流程,简化办电程序,让乡村居民实现简单业务“一次都不跑”,复杂业务“最多跑一次”。重点解决部分线路“卡

脖子”、农村用电台区“低电压”和配变过负荷问题,提高用电可靠性和电压质量。

烟台供电公司还积极对接农业“新六产”发展格局,创新扫码用电灌溉、光伏补贴线上发放等移动互联网服务新举措,满足农民机井电排灌、家庭农场、农产品加工、乡村旅游和分布式能源接入等用电需求。

### 高融合,彩虹架起连心桥

又是一年丰收季,山东烟台福山区东厅街道老官庄村小米进入收获季,走进田野里映入眼帘的是遍地沉甸甸的谷穗,合作社的村民正在忙着收割,一片繁忙景象。

老官庄村属火山岩地质,有着悠久的谷子种植历史,然而过去由于没有浇灌用水,这里的百姓只能看天吃饭,小米产量一直提升不上去。为了解决村民用水难实际问题,国网烟台供电公司与福山区供电公司党员服务队深入基层一线,结合农网项目改造,与村党支部紧密联动,送服务到乡村,将电力线路直接接到水井房里,通过直灌和分灌的形式让井水灌滴进土地,彻底解决了农民浇水难的问题。“有了电,一亩地能增产一二百斤,老百姓的收入也有保障了。”老官庄村村民刘培金说。

一名党员就是一张名片。烟台供电公司把共产党员服务队建设常态化、制度化,通过支部联动、支部共建、党员责任区、党员示范区和彩虹党员服务队等形式,优化服务方式,提升客户满意度,做好电力先行官,架起党联系群众的连心桥。

为把暖心的电力服务落到实处,烟台供电公司用实际行动践行“人民电业为人民”的宗旨,将彩虹名片擦得更亮,推出“上门式”“结对式”“阳光式”“亲情式”“助力式”等5类特色服务套餐,形成“五彩”客户档案。哪里有需要,哪里就有党员服务队的身影,把细致、周到、贴心的服务送进千家万户。

