

国网新乡供电公司： 巧借“加减乘除”共促营商环境提升



经济发展,电力先行。国网新乡供电公司坚决贯彻落实新乡市委、市政府和国网河南省电力公司决策部署,推动公司和电网高质量发展,强化安全供电保障,优化电力营商环境,助力“最多跑一次”、供给侧结构性改革和新能源汽车充电桩发展,全力服务新乡经济社会高质量发展。

9月22日,国网新乡供电公司举办2019年服务新乡经济社会发展报告发布暨2020年优化营商环境工作通气会,向社会各界发布社会责任报告书,并通报今年优化营商环境工作。省市数家媒体记者与用电客户代表应邀参会。

□东方今报·猛犸新闻记者 冯晓玉 通讯员 刘思琪/文 郭奇/图

做足“加法”,持续提升客户供电质量

近两年,“营商环境”一词成为推动经济发展的热词。建设坚强智能电网,是保障经济发展能源供应的基础。

国网新乡供电公司长期致力于提升供电质量,保障电网稳定性。今年以来,国网新乡供电公司累计开展带电作业2521次,减少停电户数17万户。城网可靠率为99.9788%,同比提高0.0271个百分点;农网可靠率99.857%,同比提高0.0799个百分点。

“新乡电网2019年全年发展总投入17.72亿元,整体供电能力由410万千瓦提升至505万千瓦,配电网供电能力不断提高。”国网新乡供电公司运检部五级职员尚明纪介绍道:“我们持续加强综合停电管理,建立预安排停电统筹平衡机制,做到‘能转必转,能带不停,先算后停,一停多用’。”

据悉,该公司将常态化开展设备过载摸排治理工作,全面推广“不停电”作业方式,进一步强化“能带电、不停电”工作理念,加强不停电作业计划管理,推进不停电抢修、消缺常态化开展,缩小停电次数和范围。对于负载率达到70%的线路和负载率达到80%台区,及时梳理需求,并启动配电网改造工作,进一步提高其供电可靠性。



做实“减法”,大大压缩客户办电时长

“获得电力”是营商环境升级的重要环节和关键指标,以打造一流营商环境提供高效能源支撑为突破口,进一步简化中低压等级配套电力线性工程审批流程,减少办理环节、压缩审批时限。

国网新乡供电公司以服务新乡经济社会发展为己任,践行“人民电业为人民”的企业宗旨,积极落实国家、省、市关于深化优化营商环境工作相关要求,大力开展“阳光”业扩服务,推进“放管服”改革业扩报装工作,打造“便民、降本、提速”的办电服务新模式,努力提高电力营商环境建设水平。坚持客户“先接入、后改造”

工作原则,高压项目可控业务环节平均时限不超过20个工作日,低压有电网配套工程项目不超过7个工作日,低压无电网配套工程项目“当日受理、次日送电”。

“对于具备直接装表条件的低压客户,我们把办电流程缩减至2个环节,优化、压减工作流程与时间,让客户办电省时省力又省心。”国网新乡供电公司营销部业扩专责闫泽民解释着办电流程的变化。此外,国网新乡供电公司还推广本地服务电话等预约服务渠道,实行“零证预约、容缺办理”,执行上门服务收费备案制。一般业务仅需提供主体证明和产

权证明2项基础资料即可办电,有效压减客户办电时长,全力优化营商环境。

疫情期间,国网新乡供电公司根据《新乡市促进企业复工复产减低成本实施细则》以“复工一家、服务一家”为原则,一户一案主动上门为企业做好复工前客户服务工作,对因疫情防控引发的企业基本电费计收方式变更、暂停、减容及其恢复等业务,实行“当日受理、次日办结”、“先办理、后补材料”,多措施畅通复工复产企业“火速办电绿色通道”,全力支持企业尽快复工复产。

做优“乘法” 不断优化客户服务模式

效率的提高、客户体验的提升,得益于国网新乡供电公司从满足人民群众美好生活新期待出发,不断优化客户服务模式,全面提升客户办电的便利性、满意度和获得感。

国网新乡供电公司全面推行用电服务“网上办、掌上办、指尖办”。实施营业厅7×8小时营业、本地电话7×24小时畅通和网上预约报装服务,为临时性用电客户提供“快接”服务。低压用户可通过手机办电APP办理低压居民或非居民新装、增容以及低压的更名、过户、销户业务等全部常用业务,实现客户资料电子化采集收集、现场勘查信息自动上传、供电方案线上审核确认以及供用电合同线上签约等功能。线上办理通过减少操作步骤、提高客户感知。

此外,国网新乡供电公司加强内部协同和业务统筹,完善供电服务窗口软硬件建设,深化资源整合,加强考核督导,打破部门界限和专业壁垒,做到营销、物资、建设、运维等关联部门联动,推动外网电网改造、客户电源接入、技术保障服务等“有机融合”,实现用电业务“一体协同、一柜通办、跟踪督办”,形成优化营商环境、提升供电服务整体合力。

据了解,对大中型企业客户,该公司将引导客户参与电力市场化交易,对电能替代用户全面实施“打包交易”,灵活利用分期付款、资产置换等融资方式,帮助客户快速解决电力设备运行维护的资金和技术缺乏问题,加快推进单一服务向多元化服务模式转变。

做细“除法” 显著降低客户办电成本

营商环境是软实力,也是竞争力。今年以来,国网新乡供电公司从加强顶层设计出发,精准制订供电服务方面的重点工作任务,努力实现简单业务“一次都不跑”,复杂业务“最多跑一次”。

办电成本是民众关注的焦点,也是优化电力营商环境、提高客户获得感和满意度的重点。国网新乡供电公司严格落实电价优惠政策,通过对非高耗能行业企业进行电费优惠,帮助停产及未及时复工复产企业追溯暂停减免企业基本电费,按照暂停减容实际天数落实两部制电价政策减少企业支出等措施,截至目前累计减免企业电费支出8393.87万元。

国网新乡供电公司全面推广线上金融服务“电e贷”,有融资需求的企业可将历史用电、缴费记录作为贷款依据,在线提交申请,不需提供任何纸质材料,无需办理抵押或提供其他担保,即可享受最高200万元的贷款额度,满足企业缴纳电费的临时资金需求。

据悉,针对省级及以上园区、电动汽车充电设施、电能替代项目,该公司配套投资建设到客户规划红线,直供到户,有效解决了供电服务“最后一公里”问题。此外,还将增加专线(专变)客户变电站出线间隔及其附属设备、智能型断路器分界开关和零星低压客户下户线及计量设施等投资。

下一步,国网新乡供电公司将在新乡市委、市政府和国网河南省电力公司的正确领导下,继续扎实做好疫情防控,千方百计加快电网重点工程建设,全面落实电价政策,科学创新提高办电效率,全力服务营商环境,为助力新乡经济社会发展、完美收官“十三五”交出合格“答卷”。