

“指尖办电”省力、服务不出“格”省心、“减免电费”省钱 国网新乡供电公司 优化电力营商环境 服务落地见效



增强山区线路供电能力

“指尖办电”办电24项业务“一趟不用跑”

“手机一点,电就送到了家了,现在办电是真方便!”

近日,获嘉县位庄乡石佛村韩李记食品有限公司刚刚开业,经理韩道科逢人就要说起自己享受“指尖办电”的新体验。

就在开业前,韩道科在网上国网APP发起用电申请后,位庄供电服务站从受理用电申请到装表接电,只用了一上午的时间。配套的下户线、电能表及表箱一应俱全,而且一分钱都不用花。

多年来,国网新乡供电公司积极落实优化营商环境各项举措,深化“阳光

业扩”品牌建设,全面推行“三零”“三省”办电服务,积极推行用电报装“掌上办”“指尖办”,加大“网上国网”APP的推广力度,线上提供用电申请、电子签名、供用电合同签订等办电服务,实现客户办电24项业务“一次都不跑”。

在2021年度省级营商环境评价中,获得电力指标取得了全省第2名的优异成绩。该公司积极探索电力接入工程线上并联办理流程的做法作为“获得电力”典型经验入选国家发改委出版的《优化营商环境百问百答》专栏,在全国推广学习。

问题不出“格” 服务更便民

“足不出户也能办理用电申请,网格电话解决了我的烦心事!”10月31日,家住新乡市胜利路南段恒大雅苑的客户高先生,通过供电网格电话申请峰谷分时电价,一个小时就顺利办理完成。

今年年初,国网新乡供电公司从群众的实际需求出发,紧紧围绕便民利民,提出“客户诉求不出网格”服务目标,将市县划分为36个区域大网格、183个街道中网格、725个台区小网格,形成了每个网格片区都有网格员联系驻守的网格服务体系。

网格员为网内客户提供用电咨询、故障抢修、安全用电等“一条龙”服务,全面缩短业扩报装及抢修时间,最大限度提升电力用户满意度和获得感,实现“人到格中走,事在格中办”。

截至目前,该公司积极践行“马上办、马路办公”工作机制,不断优化供电“网格”服务模式,整合市县116个供电所核心资源,创建32个中心供电所,发放连心卡47.9万张、张贴服务公示牌85.2万张,网格服务工作电话百万通话量13.49通,有效活跃率和接听率近100%,促“枫桥模式”进一步落地。



积极推行用电报装“掌上办”

“这是电力便民服务卡,上面有我们24小时应急服务电话,如果用电有什么需求可以随时联系我们。”11月14日,国网新乡供电公司工作人员走访企业客户,为企业用电情况进行全面“体检”。

当前,很多企业已进入年底冲刺生产的关键时段,国网新乡供电公司结合“万人助万企”活动,采取“线上云走访+线下解难题”,大力优化服务模式。

近年来,国网新乡供电公司不断加快传统服务方式的创新,构建现代服务体系,提高供电服务质量,让广大客户用电“省心”“省力”“省钱”。

□大象新闻记者
冯晓玉
河南广电融媒体记者
刘素云/文图

助企纾困 为1487家企业 减免电费883.55万元

“真没想到,赶上特困行业优惠,电费减免1万多元,太感谢了!”11月9日,新乡市一家从事花卉经营的张经理激动地说。

7月份以来,国网新乡供电公司积极落实省发改委对特困行业实行用电阶段性优惠政策,针对餐饮业、零售业、旅游业、民航业、公路水路铁路运输业等五个特困行业实行用电阶段9.5折优惠。从2022年6月至8月抄表电量,按当月到户电价水平95%结算,降低相关企业、个体工商户用电成本,帮助特困行业渡过难关。

为确保优惠政策落实到户,该公司积极践行“马上办、马路办公”工作机制,对辖区内五个行业的用电客户开展面对面走访交流,主动宣传用电阶段性优惠政策,讲解具体政策内容和申报方法。

国网新乡供电公司“线上线下”落实各项电价优惠政策,持续优化营商环境和便民服务举措,不断增强人民群众的获得感和满意度。截至目前,该公司已为1487家企业减免电费883.55万元,大大减轻了特困行业的负担。

助力乡村振兴 电网水平再提升

农村地区配网建设,是新乡供电公司赋能乡村振兴的主战场。

11月3日,国网辉县市供电公司施工人员对惠三线兵部站支线#0-#16号杆路线路进行了改造作业,作业线路500余米,新立杆塔3基。此次施工将原来的裸导线更换为绝缘导线,大大降低了山火的发生概率,增强了山区线路的供电能力。

今年该公司持续开展农村电网巩固提升,完成120个配电台区升级改造,服务农业高质量发展,完成全部6个乡村电气化示范项目,提升乡村电气化水平。

此外,国网新乡供电公司紧密围绕巩固脱贫成果接续推进乡村振兴,充分发挥电网在服务乡村振兴中的先导作用和支柱作用。畅通光伏扶贫电站绿色通道,保证电量全额消纳、电费按月支付、新能源补贴及时转付,截至目前,累计转付电费及补贴5.69亿元。

同时严格落实兜底保障政策,及时将减免电费足额拨付政府指定账户,同时密切跟踪电费返还情况,确保低保、五保户电费政策落实到位,2022年度累计转付减免电费409万元。2022年持续开展结对帮扶、捐赠帮扶,累计捐赠帮扶57万元,积极开展消费帮扶,累计消费扶贫54.9万元。

下一步,国网新乡供电公司将持续优化电力营商环境,认真落实省公司、市委市政府决策部署,持续巩固拓展脱贫攻坚成果,知责于心,担责于身,履责于行,全面推进乡村振兴不断取得新进展新成效。