

打好优化电力营商环境“组合拳”

■ 国网河南省电力公司永城市供电公司 乔新安 芦亚林

为深化供电服务改革，持续优化营商环境，永城市供电公司强化服务意识，提高服务质量、多措并举持续优化营商环境。

优化网上办电，提升服务质效。将“互联网+供电”思维引入供电服务领域，让客户减少办事次数，着力发展营销信息化，推动网上营业厅与生产经营工作平台对接。

开辟绿色通道，改善营商环境，公司组织开展客户座谈会，对大中型客户提出的各类问题进行协调解决，开辟绿色办电通道，立足县域经济特点，进一步深化供电服务，优化发展环境，营造良好的营商环境。

精准供电宣传，助力企业发展。通过微信平台、报纸、电视、网站等媒介。多角度多方面向客户展示企业在适应经济发展新常态、促进各项改革落实和帮助用户减负等方面的新理念、新举措和新成果。

动态跟踪优化电力营商各项指标。常态化“月分析、周跟踪、日通报”工作机制，通报整改发生的问题。主动协同跟进市政府，结合出台电力接入支持政策，缩短客户办电接电时限。加大制度学习宣贯，通过依规合规的流程降低业务风险，提升办电效率和质量。

全过程跟踪闭环工程时限和接入标准。定期提炼固化经验，总结梳理进一步改善的工作方向，为2021年电力营商环境测评工作做准备。继续实施提升客户满意度举措，深化客户全方位服务体系，扭转辖区服务被动局面。严格落实公司各项客户投诉管控要求，避免95598重复投诉。深化“客户经理+设备主人”网格化服务模式，实现网格内营配业务包干负责和客户诉求“内转外不转”。编制发布《客户服务激励考核实施方案》，规范激励奖惩机制，形成全局服务联动意识，规避本位主义引发的服务事件发生。梳理客户名单组织做好第三方客户满意度调查，确保完成目标值。

做实营销业务稽查，加强营销廉政建设，加大“在线稽查+现场检查”相结合，充分利用系统样本问题数据来牵引现场检查导向，对高频、易发、巡视巡查、审计等暴露问题的检查力度。加大稽查发现问题的管控力度，按差错金额大小、性质差别开展分层级督办闭环和考核问责，降低业务和经营风险。认真抓好党风廉政建设“两个主体”和“一岗双责”的落实，围绕营销领域业务中存在的问题和困难与公司下发的《营销领域“地雷”清单及防范要点》，持续开

展好整治群众身边不正之风和腐败问题“扫雷”行动，不断提升营销业务管理水平。

深化营销数字化创新，加快电费核算集中。持续推进计量自动化“提质攻坚”工作顺利完成，确保变电站、电厂、专变、公变集抄终端覆盖率100%、低压集抄自动抄表率98%，购电、专变、公变电子化结算率100%。采取委托资源和局内运维人员相结合的方式，加大自主运维培训力度，2020年底实现低压集抄自主运维，开展计量数据的深化运用，实现为生产运营、负荷预测、同期线损、客户服务等方面提供数据支撑、关注数字化供电所建设，选取指标好的供电所推进数字化供电所建设，持续推进电费省级集中核算，按各阶段工作部署和数据整改时限完成阶段性工作成果，全面预判业务风险和管控措施，保障第二梯队实现电费省级集中核算单轨运行。

优化用电营商环境的深度和广度，其实就凝聚在每1 kWh电光之中，凝聚在每一个供电人的不懈努力之中，在电网建设、简化办电手续、缩短办电时间、方便服务群众、降低用电成本等，努力为主体添活力、为人民群众增便利。■