

“村网共建” 电力便民服务点 携手共促乡村振兴

■ 国网河南省电力公司唐河县供电公司 李 翔

王庄村位于唐河县西5 km处，由于地理位置偏僻、基础设施薄弱，一直以来，王庄村老百姓在办电过程中遇到的最大困难就是距离远、不方便，享受到的电力服务有限。根据国家电网营销〔2022〕171号《国家电网有限公司关于印发2022年农电工作要点的通知》，国网唐河县供电公司通过打造“电力便民服务点·王庄村”，把大区域化为小网格，在服务点开展智能办电、便民服务、结对帮扶等服务，并在唐河全县进行推广，真正把“三心”服务带到老百姓身边。

国网唐河县供电公司聚焦农业发展新特点、农村发展新形势、农民生活新需求，以更加贴近客户和快速响应诉求为目标，创新打造“电力便民服务点·王庄村”。通过开展智能办电、便民服务、结对帮扶等服务，实现“网上办、掌上办、就近办、特殊用户帮你办”的社区、农村前沿供电服务窗口，让电力业务“一次都不跑”，不断提升客户满意度和获得感。

电力便民服务点设置在王庄村党群服务中心，服务内容以满足用户实际需求为导向，实行无人值班模式，制定电力管理规定和服务流程，利用网上国网云终端开展客户自助交费、

业务办理等服务，利用广告机播放电价电费、办电流程等规章制度，同时将“村网共建”客户经理信息“上墙”公示，增进与群众之间的沟通联络，方便客户办理用电业务，主要聚焦用电更便捷、更绿色、更优质、更智能4个方面。

用电体验更便捷，针对不同客户群体提出“便民服务四个办”模式。针对年轻人——网上App线上办；如果App不会用——便民服务点就近办；没有时间来营业厅办——客户微信群上门办；针对独居老人等特殊群体——志愿者代您办。通过实施“四个办”服务模式真正实现用电客户“一次都不跑”。

服务质量更优越，定期联合组织党员服务队开展关爱老人、扶贫帮困、电力宣传等主题活动；完善用户信息，对“关心关爱人员”提供个性化增值服务，发挥“连心桥”作用。

清洁能源更绿色，开展“农业电气化”产业升级，推广电气化大棚、电烘干（王庄村主产红薯等产品），让农业生产更低碳，更高效。

电力服务更智能，深化“网上国网”App应用，针对乡村振兴产业，推出“数据赋能”计划，用电力数据分

析能耗，向用户推送“能效分析”，利用用户交费情况、电量情况等信息，帮助企业获得更好的电力服务。

以“电力便民服务点·王庄村”作为践行“三农”建设目标的前沿阵地，全要素发力在发展中探究、在创新中破题，王庄村户均容量提升了12倍，供电可靠性达99.99%，基本实现全年不停电。

以“电力便民服务点·王庄村”打造优质服务窗口，实现“让数据多跑路”“我跑你不跑”，推动营商环境再提升，2022年王庄村线上办电率100%，办电时长平均减少25%，实现零工单。

以“电力便民服务点·王庄村”助力乡村振兴，加快推进王庄村配网建设，着力提升王庄村供电服务能力，保障王庄村红薯产业园安全可靠用电，助力215户652人脱贫致富。

电力便民服务点的建立充分对接乡村客户的集中服务需求，及时收集村民提出的用电诉求，更好地服务当地重大项目电力配套建设；与当地政府联动服务，开展农村电网精准诊断分析和规划，推动各村的电力专项规划纳入村庄规划编制，促成电网规划建设成为助力乡村振兴的“硬核”支撑。■