

线上线下协同联动 构建服务提质新格局

■ 国网浙江省电力有限公司绍兴供电公司 王乾鹏

在电力行业服务转型的浪潮中，国网浙江省电力有限公司绍兴供电公司（以下简称绍兴供电公司）以客户需求为导向，历经3年探索实践，构建起“线上渠道高效赋能、线下服务深度下沉”的协同联动模式。这一模式不仅实现了服务效率的跨越式提升，更通过温度与速度的双重保障，成为企业优化营商环境、践行“人民电业为人民”宗旨的生动注脚。

数字化转型：2021年线上服务的破局之路

2021年，绍兴供电公司敏锐捕捉到“互联网+”趋势下客户对便捷服务的迫切需求，以数字化转型为突破口，全面重塑线上服务体系，让“数据多跑路、客户少跑腿”从理念变为现实。

这一年，“网上国网”App成为服务升级的核心载体。绍兴供电公司对平台功能进行系统性优化，将低压居民新装、企业增容、电费缴纳、票据开具等20余项高频业务全部迁移至线上，形成“申请—审核—办结—反馈”的全流程闭环。针对不同客户群体的

使用习惯，公司通过营业厅引导、社区宣传、短视频教程等方式，帮助用户熟悉线上操作。当年盛夏，平水镇居民徐先生的新装电表业务从线上申请到现场办结仅用24小时，较传统流程缩短70%以上，这类案例成为线上服务高效性的生动证明。截至2021年底，绍兴地区低压居民办电线上办理率突破90%，线上渠道正式取代传统窗口，成为客户办理业务的首选。

与此同时，供电服务指挥平台的建成投用，彻底改变了服务响应的被动局面。该平台整合95598热线、政务服务网、社区网格等12个诉求渠道，通过AI研判与人工调度相结合，实现工单“统一受理、分级派发、限时办结”。配合配网自动化改造，平台可实时监测配电线路运行状态，一旦发生故障，5分钟内自动生成抢修方案并派发至班组。当年秋季，越城区某小区因设备跳闸停电，抢修人员在用户报修前已抵达现场，15分钟恢复供电，这种“未诉先办”的服务模式，使客户平均停电时长同比下降12%，95598工单响应及时率达99%，数字化手段让电力服务真正实现了从“等待需求”

到“预判需求”的转变。

服务下沉：2022年线下网络的深耕细作

在巩固线上服务优势的基础上，绍兴供电公司2022年将重心转向线下服务网络的精细化运营，通过网格化覆盖与场景化服务，让优质服务延伸至每个角落。

网格化管理是2022年的核心举措。公司以供电所为单元，将全市划分为136个服务网格，每个网格配备1名客户经理与2名台区经理，承担起政策宣传、需求收集、隐患排查等职责。在城市社区，“社企联建”机制打破了服务壁垒——通过与街道共建28个“电力服务驿站”，将供电网格与社区治理网格深度融合，客户经理每周驻点服务，现场解决老年人缴费、充电桩报装等问题。在农村地区，共产党员服务队则成为田间地头的“电力管家”，春耕时为排灌设备检修，秋收时为烘干机组增容提供技术支持。2022年秋收季，上虞区上浦镇粮食合作社新增250千伏·安变压器项目，从现场勘察至通电仅用3个工作日，保

障了稻田的颗粒归仓，这种“田间地头办业务”的模式，让农村客户感受到了“电力服务不缺位”。

线下服务的温度更体现在细节之中。各营业厅升级为“服务体验中心”，设置智能终端区、咨询引导台、便民服务区，工作人员一对一指导老年客户使用线上平台；“优质服务进万家”活动全年开展127场，走进工业园区、居民小区召开恳谈会，收集并整改客户提出的“业扩流程繁琐”“电价政策不清晰”等问题43项；结合主题党日，党员服务队为1200余户孤寡老人家庭开展线路检修，更换老化插座300余个，发放印有网格经理联系方式的便民贴，让“有事找电力”成为群众共识。这种“线上有速度、线下有温度”的互补模式，使客户满意度较上年提升2.3个百分点。

协同增效：2023年服务生态的成熟进阶

2023年，绍兴供电公司线上线下服务实现深度融合，通过流程再造与机制创新，构建起“高效协同、主动感知、持续优化”的服务生态，服务质效迈上新台阶。

业务流程的“无纸化”变革是关键突破。上虞区供电公司率先试点光伏发电线上结算专区，用户通过“网上国网”App即可完成电量确认、发票上传、资金结算全流程，系统自动校验数据准确性，将人工对账时间从5个工作日压缩至1个工作日。截至2023年底，该模式已覆盖全区52%的分布式光伏用户，月均减少纸质单据1000余份，错误率下降至0.3%以下。这一经验迅速推广至用电变更、暂停复电等业务，全年线上无纸化办理率达96%，企业客户平均办电时间缩短至1.5个工作日。针对重大项目，公司



抢修班接到用户报修到现场恢复供电/任演清 摄

联合发改部门推行“拿地即开工”电力接入模式，提前介入规划、同步建设配套电网，使绍兴市“获得电力”指标连续三年位居全省前列。

主动服务能力的提升更显行业担当。依托供电服务指挥平台的7×24小时监测体系，结合负荷预测、气象预警等数据，公司建立“故障预判—资源调配—快速抢修”的全链条机制。2023年夏季台风期间，系统提前监测到山区线路负荷异常，抢修队伍在风雨来临前抵达现场，仅用40分钟就排除隐患，避免了3个村庄的停电。全年全市户均停电时间同比再降20%，城市用户年均停电不足1小时，抢修人员平均到达时间压缩至30分钟内。这种“预判式服务”不仅减少了投诉量——国家能源局12398热线季度投诉仅15件，更通过“凌晨为地铁演练送电”“为企业定制能效方案”等案例，让“可靠电力”成为绍兴营商环境

的金字招牌。

“红船党员服务队”品牌的持续擦亮，为服务生态注入红色动力。服务队全年开展“保电护航”“节能诊断”等专项行动68次，帮助72家企业优化用能方案，节省电费支出超300万元。在2023年国家电网客户满意度调查中，绍兴地区总体满意率达98.7分，创历史新高，线上线下协同的服务模式，真正实现了“让客户满意、让政府放心”。

从2021年的数字化破局，到2022年的服务下沉，再到2023年的生态成熟，绍兴供电公司以“线上线下联动”为主线，走出了一条电力服务提质增效的特色路径。随着新型电力系统建设的深入，绍兴供电公司将继续拓展“互联网+服务”的广度与深度，以更智能的平台、更精细的管理、更贴心的举措，为地方经济社会发展提供坚实电力保障，书写新时代电力服务的新篇章。N