

淄博供电推出“获得电力”快速服务

简单业务“一次都不跑” 复杂业务“最多跑一次”

□远德亮 张思凯

8月30日,淄博高新区市民程建国盘了店面卖早餐,现场仅10分钟就办完了用电手续,供电人员还当场提供了烤箱、电饼铛等大容量电器用电新方案。

今年7月,国网淄博供电公司围绕“获得电力”这一优化营商环境重要指标,推出了“用电123”快速服务,客户办电最多跑1次腿,最多交2件资料,最

多花3个工作日。“最多跑1次腿”实行“网上办的实时办,线下办的马上办,早知办的上门办”,营业人员随时查看受理网上申请,由专属客户经理全程服务直到送电成功,客户一次都不用跑;客户线下到营业厅提交申请的,最多只让客户跑一次;通过信息共享系统提前告知客户办电信息的,由客户经理上门提供现场服务。“最多交2件资料”只需客户主体资格证明和产权证明两项,像市民生活用电,亮出身份证与房产证便可享受到“即时办理、立等送电”的快速服务,其余的事情均由用电客户经理

现场负责。“最多花3个工作日”是针对企业用电等复杂业务,1个工作日内完成业务受理、现场勘查、供电方案答复,2个工作日内完成竣工验收、装表接电。“电饼铛需要三相电,您确认后,我们马上为您改造新线路。”在程建国的新早餐店里,供电人员牛文峰通过掌上电力APP发起办电流程,送电时间确定在当天16时。按照流程,牛文峰为程建国开通了专属信息通道,由系统随时推送进度信息。为确保服务质量,淄博供电公司成立了市县两级营商环境专项监察组,利用飞检、临检、常态检等形式开展稽察,杜绝违规行为。全市81个供电营业厅全部实施“一柜通办”“一证受理”,实现了简单业务“一次都不跑”、复杂业务“最多跑一次”。

据淄博供电公司负责人介绍,目前全市新上用电业务线上受理比例超过98%，“一次办好”达到92%，平均用时比以前缩短了16.4%，客户上电无一受限。年底前,用电业务受理还将进驻淄博市公安局政务大厅,通过政务系统可自动获取客户营业执照、项目批复、建设规划等信息,“到那时,办电效率就更高了。”

莱州供电

“一次办好”提升优质服务水平

□赵冬 左丰岐

“刚才到政务服务大厅办理一些事情,看到新设立的供电服务窗口,没想到还能够办理上电等业务,真是方便!”8月31日,莱州市教育路小区居民王先生对供电服务窗口的服务表示满意。

莱州市供电公司坚持“人民电业为人民”企业宗旨,坚持客户导向,8月8日供电服务窗口入驻市政务服务大厅,服务新旧动能转换,优化营商环境,用好客户“获得电力”满意指数评价体系,实现供电服务“一窗受理”。供电服务窗口在市政务服务大厅的设立,将在业扩报装、用电咨询、投诉举报、政策宣传等方面为广大用电客户提供“一条龙”和“一站式”的便捷服务。

莱州市供电公司要求,深化“互联网+”供电服务,规范政务服务大厅窗口服务,积极展示公司服务形象,按照“一窗受理”相关要求快速办理用电业务,确保简单业务“一次都不跑”,复杂业务“最多跑一次”,积极推广用电业务“线上办理”。注重提速提效,优化营商环境,建立营商环境问题反馈机制,常态化开展营商环境问题的检查分析梳理。持续深化业扩全流程管控,进一步精简业扩工程审批、招标、建设等各环节流程,做到内转外不转,确保客户足不出户,一次办好。广泛开展“简化获得电力”、服务新旧动能转换等宣传策划,营造良好的舆论环境,提升客户“获得电力”感知度。积极打造环节少、时间短、造价低、服务好、可靠性高、内转外不转的供电服务新模式,持续提升企业、群众用电获得感和满意度。

今年以来,莱州市供电公司持续优化营商环境,成立优化用电营商环境领导小组,分专业层层落实责任,精简业扩报装流程,高压客户调整为4个环节,低压客户调整为3个环节,具备直接装表条件的调整为2个环节。高压新装、增容客户累计送电167户、7.84万千瓦安,低压客户累计新装5685户。优化线上服务渠道,终端应用2971个业务环节,应用率63.4%。坚持“能带不停”原则,减少客户停电感知,完成不停电作业1078次,多供电量351万千瓦时。

即墨供电“四二一”优化营商环境

□宋清晨 左丰岐

8月15日,国网青岛市即墨区供电公司召开“优化营商环境”专题研讨会,梳理影响营商环境的相关问题,推进问题整改和落实。

该公司围绕“四压减、二加强、一提高”(四压减:压减流程环节、压减接电时间、压减办电资料、压减客户办电成本;二加强:加强服务创新、加强监督检查;一提高:提高供电可靠性)7个方面开展优化电力营商环境系列行动,进一步简化业扩流程,推进业扩报装提质增效,降低客户接电成本,提高办电效率,改善营商环境。

该公司成立了优化电力营商环境领导小组,统筹安排项目资源,督导公司各部门全面开展报装接电专项治理工作,梳理并解决环节不畅通等问题30余项。高压客户压减为申请受理、供电方案答复、外部工程实施、装表接电4个环节;低压客户压减为申请受理、外部工程实施、装表接电3个环节,具备直接装表条件的,受理后现场直接装表接电。高压客户办电资料由11种减至7种,低压客户办电资料由5种减至3种。

该公司加强市场需求调研,提供用电前期咨询服务,全面推广现场预约服务;开展“网上国网”平台试点工作,实现所有用电业务线上办理、“一网通办”,做到简单业务“一次都不跑”、复杂业务“最多跑一次”。积极参与政府“互联网+”政务平台建设,加快融入一体化网上政务服务,实现与发改、规划、公安、市场监管等部门的数据共享;推动用电业务进驻市政务服务大厅,按照“一窗受理”相关要求快速办理。建立客户工程信息公开平台,将所有施工企业资质、施工企业承揽客户工程情况等进行公示;建立施工企业负面清单制度,对施工企业借用资质、违规承揽、转包、分包客户工程不合规行为和发生的生产安全事故或质量责任事故及时报送省能监办。实施精准服务,针对重点园区、重点项目客户,明确专属客户经理和专业人员组成的服务团队,提供用能数据实时监测、能效诊断、设备代维、市场化售电、综合能源服务等可定制、套餐化的增值服务;对于城乡居民等低压客户,由台区经理提供网格化、片区化服务,实现“一站式”办电。



日前,山东能源临矿集团古城煤矿与山东祥德机电有限公司合作研发的液压钻车投入使用。这种高效智能遥控液压钻车适用于冲击危险性高、卸压施工过程中易诱发冲击、造成重大危害的地点。

(陈宜勇 郑晓晨)

济南供电

专项整治老旧计量装置安全隐患

□张治林 张思凯

8月28日,国网济南供电公司装表接电班组职工来到辖区孙村片区开展老旧计量装置隐患排查,认真清理表计卫生,及时更换存在隐患的老旧计量装置。

近年来,济南市迈入了大建设、大发展的重要时期,“四个中心”建设、中央商务区建设、城市空间拓展等步伐加速推进。由于城区涉及到多处台区拆迁,导致部分老旧计量装置在拆迁过程中造成了不同程度的损伤,带来了安全隐患。8月中旬以来,济南供电公司结合秋季城区建筑施工、拆迁改造等施工逐渐增多的实际,组织装表接电班组对辖区内老旧计量装置开展安全隐患专项整治,确保用户用电安全稳定。

行动中,济南供电公司装表接电班组人员分线路、分台区进行检查,根据“箱箱必查”的要求,组织人员走进村庄、社区、台区,认真检查排查计量箱隐患。重点查看计量箱及计量装置是否损坏、是否正常投运、

是否可靠,有无破损等,对检查中发现损坏、运行不灵敏、导线破损的计量箱及计量装置进行及时更换。记录好每只计量箱的经纬度,保证营销基础档案信息同步。同时进行表箱清洁、清理表计卫生,并借此行动向村民宣传安全用电常识,发放便民服务卡等,指导村民安全用电。

在开展此次行动之前,济南供电公司还积极组织装表接电班组人员开展技能培训,通过理论考试、实操交流、技术比武等方式,不断提高现场施工人员作业技能。针对行动中存在的问题和缺陷,按照“一患一档”原则建立隐患档案,如实做好整改。同时,严把质量关,禁止更换不规范、不达标的计量装置,从源头上杜绝隐患发生。

通过此次行动,有效改善了计量装置的运行环境,清除了所检查台区表箱和计量表计的安全隐患,累计更换老旧计量表箱32个,发放安全用电宣传册600余份,有力确保了电能计量的准确性,大大降低了安全隐患。

□王磊 张朋一 左丰岐

变电站被淹,他第一个赶到现场处理险情,跟一起奋战的同事们在洪水中鏖战16个小时恢复送电——家中大棚被淹也全然不顾!危机时刻,他舍弃小我,心系百姓……他就是国网寿光市供电公司稻田供电所电工刘永禄。

8月20日凌晨4时29分,国网寿光市供电公司调度控制中心电话通知变电运维班和稻田供电所,因台风“温比亚”影响,35千伏田马站直流装置告警,刘永禄立即冒雨前往。

35千伏田马变电站是一座老变电站,刘永禄踩着淹过膝盖的洪水艰难走

刘永禄:风雨中坚强守护

到变电站门口,发现街上的洪水正哗哗地从变电站门口涌向变电站内,洪水没过主控室的台阶正向室内倒灌。他立刻联系当地供电所所长袁义昌调来挖掘机展开抢险,大型铲车、吊车来了,抢险物资来了,发电车来了,泥浆和汗水交织在一起,湿透的衣服缠绕在刘永禄和每个抢险队员的身上……经过16个小时的连续奋战,8月20日21时30分,随着村民们“来电啦、来电啦”的欢呼声,35千伏田马变电站全站设备恢复供电。此

时的刘永禄脸上才露出一丝笑容

不过,很快又有一个坏消息传来。

“老刘,咱家新建的2个大棚都进水1米多了,你赶紧回来排水吧,不然就要塌了。”8月21日凌晨4时许,正在马家庄村抢险的刘永禄接到了妻子的电话。“你再等等,我还有几个村的电没送上,送完了我就回去。”挂上电话的刘永禄又奔赴下一个抢修点。

8月21日5时30分,已经忙碌了20多个小时的刘永禄和同事们又接到了新的

任务,东里村、南韩村等10个水淹村庄的抗灾抢修工作已经刻不容缓。接到命令后,刘永禄作为抢修小组组长带领全组成员,经过30多个小时的抢修奋战,青田胡村、增盛村、东里村8个村庄全部恢复送电,村民也逐渐开始返村。

8月21日晚上,已经精疲力尽的刘永禄回到家中,还没来得及坐下歇一歇,耳边就传来妻子哭泣声。“咱家的两个大棚全塌了,重新盖的话至少要20万元,这可要我们怎么活呀!”“钱没了可以再赚,只要人在就行。”不顾劳累的刘永禄不停地安慰妻子。“干工作,要对得起自己的岗位。遇到这么大的事,我不能因为家里受灾而忘了自己的职责。”

大儒商道 至诚天下

儒商大会2018

9月28日—30日在济南举办

儒乡风情 携手共赢

新时代 新动能 新儒商 新愿景