

国网滨州市滨城区供电公司主动担当履职作为

一站式管家服务助力黄河滩区迁建工程

□于洋 刘晓天

为积极落实省委、省政府对保障黄河滩区迁建工作的要求，近年来，国网滨州市滨城区供电公司主动担当、履职作为，以一站式管家服务助力黄河滩区村民迁建工程，真正做到“客户一次都不跑”，将“我为群众办实事”落到实处。

将同期入住黄河馨苑小区，共规划住房836套，社区总规划用地6.28公顷。该公司第一时间着手电力设施的新建工程，作出“人到电通”的承诺，最终投资967万元，新建中低压电缆线路13.04公里，新建配电变压器5台，总容量4400千伏安，实现10千伏高新甲线和10千伏营北线双电源供电，在村民入住之前完成所有施工。

主动联系村民，现场签订用电合同。考虑到入住的村民户数多，且大多数滩区

村民已经选房结束，为保证大家及早入住并用上安心电，该公司工作人员利用周末时间加班加点完成供用电合同打印，利用晚上完成相关内容填写，真正把供电服务做到前沿，奔赴选房现场与村民面对面签订供用电合同，为村民办电提供便利，做到“客户一次都不跑”。

主动上门服务，保障村民安心用电。工程虽已结束，服务永在路上。考虑到该社区老人和儿童居多，该公司高新区供电所台区经理闫文勇对他们的用电安全格外

用心。每次路过该社区，闫文勇总要过去和门前的老人们聊几句话，问问他们是否有用电的问题需要帮忙处理，然后再绕到居民楼后面检查一下配电室。通过仔细用心巡查，切实保障了滩区居民安全可靠用电，有效提升了村民的幸福感和满足感。

今后，国网滨州市滨城区供电公司将继续围绕“人民电业为人民”宗旨，积极服务民生，持续优化电力营商环境，助力滩区居民“搬得出，还得起，住得稳，能致富”。

国网曲阜市供电公司

积极服务景区节日用电

1月16日，孔子故里——曲阜的孔庙景区内张灯结彩，年味十足。元旦起，当地开启“孔府过大年 福运中国年”活动，加上鲁南高铁全线通车使鲁南地区交通出行更加便利，景区内游客络绎不绝。

“老张，今天是周末，没休息啊？”在孔庙根星门，孔庙景区工作人员热情地与老朋友张锋打着招呼。“放寒假加上临近春节，这几天游客多，再过来看看，心里踏实！”张锋拿出随身携带的红外热成像仪，对准配电箱内设备，很快完成了设备检查。“你也放心吧，设备运行正常，有事打电话，提前给你拜年啦……”张锋是曲阜市供电公司城区供电中心的主任，三孔景区的供电保障服务任务都落在他的肩上。今年除夕夜，他将和往年一样，与同事们一起坚守岗位，为景区安全可靠供电保驾护航。

从孔庙东门出来，就到了鼓楼门。傍晚的鼓楼华灯璀璨，沿路车水马龙，热闹非凡。在鼓楼门南侧，该公司青年员工高文政和他的同事正对10千伏同五线5号分支箱电缆头进行带电检测，并时时做好巡检记录。10千伏同五线担负着孔庙供电的重要任务，节日期间，工作人员每天要对该线路的6台环网柜、11个电缆分支箱共计96处电缆接头进行2次红外测温，发现隐患第一时间处理，确保线路安全稳定运行。

“孔庙是双电源供应，一旦10千伏同五线发生故障，系统会自动切换至10千伏薛城Ⅲ线供电。另外，重要特殊时段我们还会适时安排应急发电车接入。这样就有三重供电保障，真正实现景区供电安全可靠，万无一失。”高文政介绍说。

不仅仅是在三孔景区，曲阜市供电公司统筹谋划，完善各项保电措施，集中部署尼山圣境、孔子博物馆、国际慢城等旅游景点电力保障工作，组织彩虹共产党员服务队和各基层供电所认真开展客户大走访，及时响应客户用电诉求。同时，调整电网运行方式，加强重要输电线路防护，开展变电站特巡，重点做好曲阜东站、曲阜南站高铁站以及酒店宾馆用电安全隐患排查和保电值守工作，备足备齐抢修物资、应急人员、车辆全天候待命，确保游客安全舒心、亮堂堂过年。（张萌星）

国网昌邑市供电公司坚持“让服务找客户，不让客户找服务”

让电力营商“软环境”成为企业发展“硬支撑”

□郭鹏

“阿姨，您好！这是我们最新投运的中心营业厅，如果您需要办理缴费业务，请随我到自助缴费机这边。”1月10日，在新建成投运的国网昌邑市供电公司“三型一化”中心营业厅内，工作人员王立章仅用了几分钟，就指导客户张阿姨学会并使用了自助缴费和发票打印。

“三型一化”营业厅带来的便捷办电体验，是该企业“走出柜台·贴近客户”的生动实践。近年来，国网昌邑市供电公司制订“十百千服务专员行动”实施方案，全面推广服务企业“电力专员”机制，以提供新时代“最好的服务”为目标，持续优化电力营商环境，坚持“让服务找客户，不让客户找服务”，让服务不仅走进了客户的门槛，更走进了客户的心坎儿。

合理安排维护时段，确保了企业安全稳定用电。”1月6日，山东昌邑石化有限公司负责人说。

“售电量能否快速增长，很大程度上取决于大客户、大项目的拉动作用。在客户需求有限的背景下，重视客户的每一个细小需求就显得尤为重要，客户的需求就是我们的市场。”国网昌邑市供电公司营销部主任李宏龙多次表示。

该公司牢牢把握客户需求这一关键因素，密切关注客户工程项目，派驻服务企业“电力专员”，主动跟踪客户项目进度，积极把握用电需求脉搏，认真细致做好供电规划设计，制订科学周密的用电方案，提供“私人定制”式供电服务，全面提升客户电力获得感、满足感、幸福感，推动供电服务迈上新台阶。

了送电速度。

“没想到从申请报装到送电只用了29个工作日。”2021年10月22日，山东硕昌食品有限公司负责人说。国网昌邑市供电公司不仅提升验收送电速度，在企业办电业务过程中，还通过建立电网资源、业务进程、收费标准信息的内部资源共享和外部信息公开机制，形成跨专业、跨部门的信息协同，合并办电业务环节，使业扩报装送电时间从原来的45个工作日缩减到29个工作日。

为了能让客户享受到“足不出户”的便捷电力服务，国网昌邑市供电公司积极拓展网上国网APP、移动作业终端等渠道，实现电子资料传递、信息通知、业务交费、咨询沟通、预约服务等业务的线上办理及信息共享，减少客户临柜次数；对于有特殊需求的客户群体，提供办电预约上门服务。高压新装客户通过在线提交营业执照有效证件实现“一证预约”，低压新装客户通过在线提交身份证明实现“一证受理”。

行政审批部门和申报材料多，时限不可控，我们要逐个部门跑。现在好了，我们提出上电申请后，供电部门客户经理主动上门、靠前服务，行政审批所有手续都在网上办理，供电服务真是快捷、便利！”2021年12月31日，山东同大海岛新材料股份有限公司负责人张振江感慨地说。

用电业务“一窗受理”、行政审批“一链办理”是深入践行“一次办好”改革部署的重要服务举措。在行政审批方面，国网昌邑市供电公司积极与市行政审批服务局、自然资源和规划局、发展和改革局等政府部门多次沟通对接，明确“一链办理”工作流程、资料清单、部门职责等内容。聚焦企业和群众办电中的堵点痛点难点，政企联动同步发力，打破行业壁垒，贯通电网环节和行政审批环节，最大限度减少客户办电中间环节。

国网昌邑市供电公司始终将优质服务工作摆在与安全生产同等重要位置，强化“让服务找客户，不让客户找服务”意识，把客户满意度作为衡量供电服务的最高标准，真正实现优质服务上水平、供电服务上台阶，用实际行动诠释了“人民电业为人民”的责任与担当。

建设高效便捷为宗旨的协同机制

2021年9月23日，山东硕昌食品有限公司新建园区急需送电投产，客户工程施工过程中，“电力专员”根据工程施工进度主动提供上门服务，现场指导消缺，施工、验收、整改三者同步进行，保证客户工程竣工综合验收一次性通过，大大提升

形成政企良性互动的新型共赢模式

“以前办电时间都用在行政审批上

开元街道推进网格化管理

“数字化城管”提升居民生活品质

今年以来，潍坊市寒亭区开元街道深入推进网格化管理，居民可以在城市管理数字化平台上反映问题，街道、社区、综合执法中队人员会及时到达现场，查清问题根源，把矛盾化解在萌芽期。

群众可以通过随手拍、微信终端等方式将问题传送到平台，对平台反映的店外经营、占道经营、乱贴乱画、市容环境等工单，执法中队及时整改反馈。街道通过城市管理数字化平台与网格化管理的有效衔接，极大提高了工作效率。利用网格化管理对平台推送的案件及时处理，经分析后派发给相关的村、社区，接收案件的村、社区在规定时间内把整改好的问题以图片形式进行反馈，平台负责人对反馈的内容核后再通过平台上报整改结果。目前，平台每天接收案件5至6起，确保当天完结、整理、归档。通过平台便捷高效运转，市容市貌整洁了，群众的获得感、幸福感不断增强。（王聪聪）

“讲文明树新风”公益广告

