

电力服务提质 城市发展提速

国网大连供电公司营造良好营商环境

文/图通讯员董爱军 王帅
本报记者卢真珍

“能够在这么短时间就给我们企业用上电，供电公司的办事效率真快，服务真到位！”9月27日上午，齐化新材料有限公司负责人专程到大连开发区供电公司致谢并畅谈内心的感受。

今年8月初，重新盘活破产企业的齐化新材料有限公司接到一批上千万的生产订单，急需申请增容2500千伏安用于企业重新扩大生产用电，况且对方根据工期要求在10月1日前开工生产。由于任务急、时间紧，国网大连开发区供电公司主动对接用户，上门了解情况，公司“马上办”办公室简化一切手续，仅用一个月便完成工程的报装、勘查、设计等工作，让用户在最短时间内用上电。

今年以来，国网大连供电公司深入推进优化电力营商环境建设，对外精简流程，开辟多渠道服务平台；对内改变工作方式，让用户需求在内部运转，不断完善以客户为中心的“服务体系”建设，持续提升服务质效，为地区经济发展提供了充足的“电力引擎”。



▼及时为英特尔送电。



户享受电力发展的红利。大力推广新能源项目，让客户



电力客户赠送锦旗。



电网安全稳定运行。利用高科技手段保障



讲解电e宝手机电费缴纳等功能。▲供电营业厅服务人员为客户

满足大项目需求工程办电“提速”

10月6日，在大连市长兴岛石化产业园区，220千伏山烯甲乙线间隔扩建工程并没有因假期而停工，现场施工热火朝天。

作为东北振兴三年滚动计划2017年重点建设项目，恒力集团大型炼化一体化项目的用电需求，预计71.57万千瓦。国网大连供电公司加快报装速度，使其配套500千伏供电工程总工期缩短9个月。今年是大连市力争用3到5年时间达到世界营商环境前30名经济体水平的第一年，大连供电公司领导高度重视市政府和省电力公司有关营商环境专项治理及“获得电力”优质服务工作部署，围绕国际化营商环境建设，及时成立公司专项治理工作领导小组，由公司总经理和党委书记担任组长。

公司营商环境专项治理办公室主动对接政府营商环境办公室等相关政府部门，积极开展双向沟通，主动收集政府层面用电需求信息，由客户经理主动联络，做好项目提前跟踪服务。同时在政府行政服务大厅设立用电业务办理窗口，提供便民服务。

针对大连市的年度重点，大连供电公司打破常规、超前服务，启动配套工程“预安排”工作，提前掌握用电信息，由客户经理牵头，主动上门，为其开辟绿色通道。

去年5月，落户大连自贸区的英特尔二期项目开始生产，为地区发展注射了一针强心剂。在项目建设中供电保障功不可没，国网大连供电公司用不到3个月时间，建成英特尔66千伏供电设施，半年完成了220千伏正式电前期工作，已于今年3月22日开工，总工期预计缩短1年。英特尔外方人员称赞“办电时间较欧盟发达国家快2倍以上，大连工厂电力压降数较全球其他地区厂家低20%以上，供电质量创造了全球最佳工厂记录”。

“满足大项目的用电需求，首先考验电网的供电能力。”大连供电公司发展策划部主任沈飞介绍，该公司优化营商环境的目标是构建涵盖规划、建设、运检、营销等各专业的贯穿业扩全环节的“强前端、大后台”标准化服务体系，从而实现环节少、时间短、造价低、服务优的办电服务新模式。与此同时，大连供电公司还对150项市级重点项目全部实行一对一供电保证对接，并将电网建设难点问题列入全市大项目调度会。

9月30日，大连市长谭成旭作出批示：国网大连供电公司认真践行“人民电业为人民”的企业宗旨，以客户为中心，着力优化电力营商环境建设，通过开辟绿色通道、特事特办、延伸服务等措施，保障了英特尔等重点项目用电，为英特尔二期项目顺利投产奠定了坚实基础，做法值得充分肯定，特提出表扬并致以衷心感谢！希望国网大连供电公司认真开展提升“获得电力”专项行动，进一步压缩环节、提高报装效率、降低客户成本，以更大力度、更实的举措，为大连“两先区”建设提供更加优质的供电保障。

数据多跑路客户少跑腿

家住大连开发区董家沟的杨辰准备开个小超市，报装时营业员小李了解到，杨先生的商铺，用电并不多，不需要新装变压器，同时，由于没有外部工程，从受理到装表接电只需在计算机上便可操作完成。不过5个工作日，杨先生在家中就完成了超市增容用电，还节省新装设备费用3万余元。杨先生十分高兴，对新的报装服务大加赞赏。大连供电公司采取多项措施，缩短报装接电时间，推进政策惠企和服务提质。

今年大连供电公司进一步深化业扩报装“三压减”工作：一是压减流程环节。公司全面取消普通客户设计审查和中间检查，合并现场勘查与供电方案答复环节、外部工程施工与竣工检验环节、合同签订与装表接电环节，高压报装压减至4个环节，低压报装压减至3个环节。同时简化申请手续，实行“一证受理”，客户仅需提供身份证等有效证件，即可“一证”申请新装用电，已有客户资料证件尚在有效期内的，无需再次提供。通过执行“同城异地受理”及“首问负责制”。客户无须多次往返，由最先与客户接触的营业厅人员为第一责任人，负责帮助客户进行部门间沟通及资料传递，做到让“信息多跑路，用户少登门”，深化“一站式”服务。

二是压减接电时间。公司大力深化落实《压缩用电报装时间实施方案》，多措并举提高业扩服务质效，压缩报装接电时间，对接电时间长的业扩工程进行全流程跟踪监控、督办，实行工程限时管理，优化采购批次，加快设备材料供应，保证工期。

三是压减办电成本。全面取消向客户收取的带电接火费，延伸业扩配套电网工程投资界面，省级及以上园区、电能替代和电动汽车充电桩项目的配套电网建设延伸至项目红线处。将电网规划有效纳入地方规划和土地规划，减少重复投资。

为落实窗口“一口对外”及客户经理制度，大连供电公司组建以客户经理为顶点，方案设计和验收送电为支点的服务团队。该公司抽调营销部、运检部、发策部、调控中心、经研院及业务支撑机构骨干人员组成客户经理组、方案设计组、验收送电组，全面负责大连市区内315千伏安以上、外县区1.5万千瓦安及以上的10千伏客户和全大连市66千伏客户的高压新装、高压增容和临时用电项目，该团队承担现场勘查、供电方案编制、图纸审查、配套工程建设和验收送电等环节工作，负责协调各专业部门协同工作，共同加快报装接电速度。只要客户有用电需求，“全能型”服务团队便可在最短时间内快速完成跨专业间的协同工作，并以快捷、高效的服务，最大限度满足客户报装需求。

同时，大连供电公司进一步压缩业扩报装工作流

程，全面取消普通客户设计审查和中间检查环节，合并现场勘查与供电方案答复环节、外部工程施工与竣工检验环节、合同签订与装表接电环节。

截至9月末，该公司已累计完成客户接电7.2万户，容量160万千瓦，10千伏客户、400伏非居民客户平均节电时间分别下降27%和14%。与此同时，公司办电申请、递交资料、服务咨询、电费交纳等业务全部实现“互联网+”，让客户足不出户便能办理一切用电业务。目前，选择互联网渠道办电客户达95%，居民互联网交费比例完成85%，全年预计完成3万户。

现在，在“一口对外、一证受理、一站服务”的服务模式下，大连地区的客户申请资料可以通过传真、微信或预约客户经理上门收资的方式提供。通过主动对接客户，电话预约，上门收取，确保客户省心省力。若客户之前有过办电记录，业务受理员可查找电子档案库，直接采用在有效期内的资料，免去了重复提供、来回奔波的麻烦。同时，客户还可以通过95598网站、掌上电力APP等线上渠道办理各项用电业务，实现业务流转在线化、透明化，让“数据多跑路，客户不跑路”。

远程业务随时办供电服务“全口径”

“在外地也可以办理业扩报装业务了！”张先生是一家国际贸易公司的用电负责人，身在外地的他需要在大连办理企业用电报装业务。这看似不可能完成的任务，没想到竟能顺利解决。

大连供电公司启动“互联网+”模式，实现手机APP网上业务报装全流程办理，满足了客户异地办理业务的需求。依托“互联网+”供电服务平台，大连供电公司努力构建与客户双向互动的服务机制。客户可通过电子渠道申请办电、递交资料、咨询服务、交纳电费，并进行线上服务提醒、进度催办，完成服务评价，实现服务渠道电子化、服务内容多元化、服务项目一体化。推广“互联网+营销服务”，网上办电率99%，低压无现金交费率77%。

“我们实现了用电客户线上提交用电申请、客户经理线下提供一对一服务；用电客户线上查询项目进度，客户经理线下主动联络；用电客户线上提交用电材料、确认供电方案，客户经理线下收件、洽谈供电方案的新型服务模式。”大连供电公司营销部副主任王祥介绍，通过手机APP、微信、支付宝等移动互联渠道，客户可随时随地办理即时查询、在线购电等多种业务，服务方式更加灵活便捷。