



彩虹共产党员服务队为猕猴桃特色种植客户检查基地用电设备。

持续优化营商环境 营造浓厚服务氛围

——滨州无棣县供电公司电力保障工作纪实

“办电时间前后不到5分钟，真是太方便了！”10月18日，在国网滨州无棣县供电公司城区营业厅内，前来提交居民用电申请的刘先生在营业厅工作人员的指导下，通过“网上国网”APP很快办完业务，速度之快让他惊叹不已。

“阳光业扩”服务 打通便民服务“最后100米”

为营造良好的电力营商环境，满足人民群众用电需求，有效提升客户办电效率，缩短客户办电时间，国网滨州无棣县供电公司认真贯彻落实优化营商环境政策要求，全面推行“阳光业扩”服务举措，畅通线上线下办电渠道，努力实现简单业务“一次都不跑”，复杂业务“最多跑一次”，线上办电客户“零上门”，真正做到“让数据多跑、让客户少跑”，打通便民服务“最后一百米”。该公司坚持以客户需求为导向，帮助用户开展用能分析，提供科学用电指导，优化用电方案，降低客户办电成本。开通业扩报装“绿色通道”，做到特事特办、急事急办，及时帮助客户解决用电难题。严格执行首问责任制和客户经理制，提供“一对一”“管家式”服务，动态跟踪业扩报装项目，精简办电资料，压减办电环节，提高办电时效，切实提升用户“获得电力”幸福指数。

该公司围绕无棣县委、县政府中心工作，深入基层一线、工程现场，用“零距离、心贴心、实打实”的服务，全力保障项目建设，为无棣经济社会发展提供了安全可靠、可视化的便民服务体系，该公司本着“信息公开透明”的原则，在人流密集场所以宣传片、广告牌的形式进行电力服务宣传，组织志愿服务队员在现场发放电力宣传页、面对面口头讲解，以“动”“静”结合的形式向广大群众宣传便捷办电缴费方式、服务流程、办电时限、规范标准、服务热线等信息，打造全方位一体化的电力服务宣传阵地。

深化“三零”“三省”办电服务，精简业务办理时限和环节，对大中型企业提供“一站式”服务，超前对接企业用电需求，为其量身打造办电投资最低、用电质量最优的专属用电方案；对小微企业实行“项目经理+客户经理”双经理负责制，深化营配业务融合，提高业务办理效率。定期组织彩虹共产党员服务队上门义务为低压和居民客户进行用电设备检查和安全隐患排查，做到高压客户必回访、低压客户必抽访、用电意见必征询、服务态度必满意。此外，该公司还组织开展了营商环境知识培训考试，掀起了强化自身素质、学习业务知识的浓厚氛围，进一步增强了服务一线员工的服务业务水平，为不断优化电力营商环境、提升“获得电力”满意度奠定了坚实基础。

启动“党建+服务”专项行动 积极满足客户用电需求

为全力保障企业生产用电，该公司全面启动“党建+服务”专项行动，以党建促中心工作，通过组织、监督、宣传三大保障，以实际行动服务客户用电需求，打造具有无棣特色的最优电力营商环境。

为进一步推动“不忘初心、牢记使命”主题教育，该公司党委结合实际，以“党建+服务”为载体，聚焦优化营商环境，以彩虹共产党员服务队为抓手，将党建工作与服务工作深度融合，结合客户用电性质和行业特点，制定具体的走访计划和服务内容，对企业客户的设备、用电安全、节能等方面进行“义诊”，帮助客户查找用电隐患，协助制定解决方案，指导优化用电方式。

立足优质、高效、便捷的理念和“精益求精”标准，聚焦业扩报装重点、难点问题，优化办电服务机制，精简受理验收资料，简化业务流程，大幅度压缩报装全流程时限。在此基础上，严格落实“一证受理”和“限时办结”制度，加强业务协同，推行业务联办机制，并

联业务程序，畅通办电通道，推动业扩服务提质、提速。深化“互联网+供电服务”应用，拓展线上办电路径，开展7×24小时“预约报装”服务，加强与客户沟通，加大上门服务力度，做到精准施策，精细运作。同时，通过实施业务流程推进情况在线监控，切实让数据多跑路、让客户少跑腿或者不跑腿，提高服务精准度，增强效率效能，及时响应和满足客户需求。今年上半年，该公司完成业扩报装2884户，新增容量22.7万千瓦安。

推进现代化服务体系建设 全面提升客户用电体验

该公司压实工作责任，成立供电服务“零容忍”问责小组，对人为因素造成的流程衔接不紧凑、办电效率不高等情况，加大考核问责力度。同时，坚持问题导向，深化供电服务窗口明察暗访和走访客户工作，对服务态度和工作质量等情况加强监督检查，及时整改发现的问题，并认真开展客户意见梳理和需求分析，不断完善机制，改进措施，提高精准化服务效能，全力打造客户满意的供电服务，促进公司经营质量和经济效益，树立良好社会形象。

该公司围绕“三零”“三省”服务，加快推进以客户为中心的现代化服务体系，最大程度为客户

松绑减负，减少客户接电时间和用电成本。通过设立咨询点、发放宣传单、走访老用户的方式，手把手指导用户下载“网上国网”APP，详细讲解获得电力的新途径、新流程、新方法，全面推广线上业务办理渠道，帮助居民足不出户实现电费缴纳、新装、增容、用电变更等业务办理。让广大居民对“网上国网”APP的使用方法和线上缴费、线上办电等“互联网+”业务有了更深刻的了解，降低了客户往返营业厅办理业务的次数，加快实现办电“一次都不跑”的服务目标，全面提升了客户用电体验，进一步推动优化电力营商环境各项举措落到实处，在全社会营造了良好的舆论氛围和供用电秩序。

下一步，国网滨州无棣县供电公司将继续践行“人民电业为人民”的企业宗旨，在落实上级决策部署、服务全县发展大局、保障改善民生中，切实发挥国有企业作用；对标先进，找差补缺，积极推动“获得电力”再提升，聚焦发展，惠民惠企，推动线上服务再普及；紧抓落实，严肃考核，推动营商环境再优化。同时，以电力营商环境的大提升凝聚无棣高质量发展的新动力，为建设“强富美”现代化幸福新无棣作出新的更大贡献。

大众日报淄博融媒体中心记者 宋代春 通讯员 方敬杰



供电公司员工到山东省十里香芝麻制品股份有限公司了解用电需求。



彩虹共产党员服务队到水湾镇李刘苇帘厂提供安全用电服务。