

让周口人满怀“电力获得感”

——国网周口供电公司提升“获得电力”服务水平侧记

□记者 窦娜 张艳丽 宋馨文/图

电力是一项重要的生产要素，“获得电力”是衡量用电营商环境水平的重要标尺。今年以来，国网周口供电公司不断做优电力服务，提升群众和企业的用电便利性和满意度，全力营造良好的用电营商环境。

在不久前公布的河南省2020年营商环境评价成果中，该公司营商环境“获得电力”指标以98.10分领跑全省。这一成绩的背后，是国网周口供电公司深入贯彻国网河南省电力公司和周口市委、市政府优化营商环境部署，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提升供电可靠性，持续改善营商环境不懈努力的结果。



工作人员正在巡视变电站

压减流程更便捷

“中原他几个又去现场了？唉，又没有把锦旗送到他们手上……”今年上半年，在位于中心城区七一路上的国网周口供电公司阳光业扩报装中心门口，再次“碰壁”的闫钦亮看了看手中没有送出去的锦旗失望地说。

闫钦亮口中的“中原”是国网周口供电公司阳光业扩报装中心的专责刘中原。2021年初，闫钦亮所住的小区开始搬迁，随着搬走的居民越来越多，小区物业将旧变压器进行了销户，剩余32户居民的用电成了难题。闫钦亮多次到有关部门进行反映，但是用电问题没有得到解决。无奈之下，闫钦亮抱着试试看的心态走进了阳光业扩报装中心。

在得知闫钦亮所住小区的情况后，国网周口供电公司迅速与该小区街道办事处、小区物业进行对接，多渠道联合摸排该小区电力报装需求，成立专项工作小组。根据居民用电需求和特点，工作小组走访研究后制订详细方案，并为该项目制定配套工程，彻底解决了闫钦亮等32户居民的用电难题。

华灯初上，看着不再漆黑的家，闫钦亮内心充满幸福感。

一直以来，国网周口供电公司积极践行“人民电业为人民”的企业宗旨，结合党史学习教育，坚持以用户为中心，将提升“获得电力”服务水平作为“我为群众办实事”的关键抓手，全面推进办电“三零三省”服务，打造“电周到”供电服务品牌（装表接电周到、缴费用电周到、应急抢修周到、重要保电周到），多措并举对居民低压办电进一步简化工作流程。目前，我市居民用电报装资料精简33%，办电环节精简50%，办电时间压缩至5个工作日，切实提升了群众的满意度和获得感。

节本增效更贴心

“政策好、服务好、效率高！我们的5G基站不到3天就完成了用电报装流程，电力公司功不可没。”11月4日，中国铁塔股份有限公司周口分公司业务经理朱义岭道出了国网周口供电公司加快优化营商环境后，众多电力用户实实在在受益的心声。

朱义岭告诉记者，以往需要到现场才能办理的用电业务，现在只需要通过网上国网APP线上提交材料即可，非常方便。

“让群众少跑腿”是国网周口供电公司优化营商环境最主要的目的之一。为此，该公司积极构建环节少、时间短、服务优的办电服务新模式，营造良好的营商环境，着力打造业扩报装新速度。

为了从源头上提速业扩报装流程，国网周口供电公司主动了解市重点工程、重要用户、大工业园区等用电需求，及时靠前掌握重点项目情况，了解用户投产计划和用电需求等信息，实现“坐等客

上门”为“主动办电”新模式，确保用户用电报装第一时间出具供电方案，大大节省用户申请用电时间。为提高营销服务效能，该公司提供政务服务网、网上国网、豫电助手等8种办电渠道，实现用电报装线上“一网通办”，深化网上国网APP电子签名、电子签章、电子合同应用，全部24项办电业务实现线上办理“一次都不跑”。

在强化内部高效协同的同时，国网周口供电公司在全省率先推行市县两级电力首席服务官制度，创新打造“电周到”供电服务品牌，设置“保姆式”“一对一”专属客户经理服务模式，结合“万人助万企”活动，目前该公司已定期走访192家企业。针对企业用电需求，该公司还开辟绿色通道，倒排工期，在用电勘察、确定供电方案、竣工检验等环节加大衔接力度，最大程度地帮助用户解决推进过程中出现的相关问题，使企业尽早用电。

固本强基更安全

“为了让用户用电更便捷，我们不断加强配网建设。今年，公司已经争取到老旧小区改造、低电压治理、民生实事等配网工程2648项，总投资7.6亿，居全省前列。我们力争实现优质工程率100%，将可靠供电能力再提升一个新水平。”国网周口供电公司副总经理张浩说。

2021年，国网周口供电公司大力推进配网不停电作业，实现由“停电抢修”向“不停电抢修”转变。持续开展配电网线路通道治理，强化政企联动，深入开展配电网线路通道隐患排查治理。改善配电网线路通道状况，制定年度带电检测“二十四节气工作

表”，做到中心城区重要10千伏设备在线监测全覆盖，发现处理设备缺陷952项，变电设备故障率下降45.5%。

优化营商环境永远在路上。国网周口供电公司将站在新的起点上，依托电力大数据，开展用户诉求分析和趋势预测，以问题为导向保证举措精准到位，动态实现供电方案经济合理，切实提升业扩办理便利化水平，加强公司与用电用户之间的信息互动，持续营造双赢互利的电力营商环境，推动“获得电力”服务再上新台阶。②6