

聚焦

焦作供电公司:办电服务进入“零证”时代

本报通讯员 张喆 摄影报道

“现在真是越来越方便了,没想到什么都不带也能办理用电业务。”11月16日,在焦作供电公司西区供电中心站供电营业厅里,前来办理业务的李先生对供电公司的服务赞不绝口。近期,焦作供电公司“互联网+”服务新模式上线,引入人脸识别身份验证,打通各级政府数据共享平台,推动办电资料线上共享,真正实现“零证办电”。

从“凭证办电”到“零证办电”,一字之差背后,是焦作供电公司持续提升电力获得感不断努力。如今,该公司大力推行居民客户“刷脸办”,企业客户“零证办”,切实提高办电效率。居民客户在办理业务时,可以直接通过人脸识别核验身份信息,工作人员就能在线查询客户信息,实时调取办电所需资料,当场完成申请;企业客户只需要输入产权证号和企业社会统一信用代码就可调取资料,全程无须携带任何纸质资料。此举有效提升了业扩报装效率,缩短了办电时间,最大限度实现供电服务便民、为民、利民,进一步提高优质服务水平,受到广大客户的一致好评。

为进一步简化办电手续,今年年初以来,焦作供电公司积极开展“互联网+”营销服务,全面提高“掌上电力”APP等线上办理渠道的客户服务体验感,实行“一键”办电,客户只需动动手指,就可以自助办理高低压新装、各类变更用电以及交纳电费业务,还能实时查询办电进度等。同时,工作人员会通过快响调度平台及时与客户对接预约,根据客户需求确定现场服务。据了解,为加快客户进入“线上办电新时代”进程,该公司所辖供电所利用微信群、上门走访、张贴海报等形式,大力宣传企业客户线上办电业务,在提升供电服务水平、效率的同时,切实提高客户满意度。

下一步,焦作供电公司将持续深化线上办电业务,继续优化业扩报装流程,不断延伸优质服务内涵,聚焦满足居民办电需求,在提供优质服务上做“加法”,在群众办电环节上做“减法”,实现线上办电、远程办电多维度全覆盖,真正实现让客户快捷办电、安心用电,打通服务群众“最后一公里”。



(本栏照片均为焦作供电公司工作人员在向客户介绍线上办电操作流程)



消息树

修武县供电公司 “网上电网”助力优化营商环境

本报讯(通讯员徐志远、杨利蕾)“自从上回改了由支线供电的主线路后,现在我们厂负荷充足得很,用电这儿完全没有后顾之忧。”11月16日,修武县供电公司方庄供电所员工走进河南众光生态新材料有限公司开展上门服务,在询问企业用电负荷情况时,企业有关负责人这样说道。

河南众光生态新材料有限公司是一家专业生产研发建筑陶瓷的大型高科技企业。今年夏季最炎热,负荷达到最高峰时,恰是企业生产的黄金时期,订单源源不断,经营形势一片大好,生产用电不能出现任何闪失。为此,该公司主动靠前服务,借助“网上电网”平台,运用负荷监测、线路负荷曲线叠加等功能,对企业供电线路进行科学诊断分析和负荷预测,并通过实施线路互联工程,将企业供电的10千伏申国线王庄支线改由10千伏中

云Ⅱ线联络供电,有效提升了线路的供电可靠性,在保障企业生产用电的同时,也为企业今后的发展留足了负荷增长空间。

“网上电网”是国家电网公司打造的电网规划、电网建设、电网运营网上管理平台。该公司充分利用“网上电网”平台功能及集约化、高效性特点,从项目立项、负荷发展、区域范围供电合理性等方面对供电设备低效原因进行分析诊断,分类制定网架类、管理类、设备类等提升措施,收到了良好的治理效果。同时,结合修武不同地势构造和区域发展特点,创新“电网区域间‘环’形联络、区域内‘伞’形联络”思路,合理规划配电网结构,为营商环境持续优化奠定坚实的电网发展基础,助力修武县“生态立县、工业强县、文旅兴县”发展战略深入实施。

博爱县供电公司 线上办电提升客户满意度

本报讯(通讯员程刚、王鹏飞)为了实现客户办电“一次都不跑”,今年年初以来,博爱县供电公司降低办电门槛,减少客户办电资料,缩短客户跑腿次数,积极向客户推广“网上国网”APP,43家企业客户实现了“一次都不跑”,顺利办理了各种业务,进一步提升了客户办电便利度。

服务做“加法”,流程做“减法”,办电业务的改革为客户提供的便利越来越多。疫情防控期间,该公司通过微信群、短信等方式积极向客户宣

传“网上国网”APP,越来越多的客户选择线上办理业务,真正实现“一次都不跑”。不仅降低了疫情防控期间的外出风险,还节省了大量的时间,客户办电也更加高效便捷。许多客户表示,“网上国网”APP用起来太方便了,以后会一直使用“网上国网”APP办理用电业务。

下一步,该公司将继续加大“网上国网”APP的推广力度,真正站在客户角度,着力为客户提供环节少、办电快、成本低、服务好的优质服务,进一步提升客户满意度。

沁阳市供电公司 架起企业“连心桥”

本报讯(通讯员刘思光、魏浩然)“咱们的供电设备非常安全,我们也会定期过来检查的,希望企业越做越好。”11月17日,沁阳市供电公司服务人员到沁阳市宏达钢铁有限公司走访时这样说道。

据了解,沁阳市宏达钢铁有限公司是沁阳市用电量较大的客户之一。为更好地与客户拉近距离,提供更贴心的供电服务,该公司通过上门走访的方式,进一步了解企业的用电需求,听取客户的心声,收集客户的意见和建议,架起与客户之间的“连心桥”,为企业安全用电提供坚强保障。

在走访过程中,该公司主要了解了当前企业的生产用电需求、设备负荷情况,并就最新的分时电价政策对企业进行了解读,然后提出优化建议。同时,服务人员还义务为企业检查室内外供电设备,排查用电隐患,着力提高客户的综合效益,真正做到从客户的实际利益出发,为客户提供良好的发展环境。

下一步,该公司将继续践行“人民电业为人民”的企业宗旨,切实满足企业的用电需求,千方百计为企业办实事、解难题,真正将政策红利充分快速释放,为沁阳市经济社会发展赋能。

温县供电公司 项目办电省心 客户用电放心

本报讯(通讯员李云霞、王彬)“蘑菇在生长过程中要定时喷水、通风,还要做好温度调控等工作,一点也马虎不得,感谢你们的优质服务,让我们安心发展、放心用电。”11月18日,温县供电公司北冷供电所服务人员上门走访时,温县武德镇徐堡南街村智能菇房负责人王战军说道。

武德镇徐堡南街村智能菇房是政府扶持项目,由财政衔接推进乡村振兴补助资金支持建设,2021年8月开始建设时,温县供电公司北冷供电所就提前介入,实施“项目经理+客户经理”双经理服务模式,以便及时了解用电需求,

同时开辟用电绿色通道,设计规划用电方案,帮助项目智能电,高效、省心办电,为其节省3万多元的办电成本。在智能菇房投入使用后,供电所服务人员全程提供用电指导,定期上门服务,义务巡视线路和设备,大力宣传安全用电知识、“网上国网”APP等内容,受到大家的欢迎和好评。

下一步,该公司将持续加大优化电力营商环境工作力度,缩短办电时长,拓宽服务渠道,真正为企业优环境、为群众办实事,不断提升客户满意度,助力乡村振兴,服务县域经济发展。

优质服务打造电力品牌

武陟县供电公司 服务企业用好电

本报讯(通讯员荆伟皓)11月18日,武陟县供电公司服务人员到焦作市联合福生建材有限公司走访,帮助企业排查用电隐患,确保企业生产发展用好电。

一直以来,该公司将服务企业用电作为优化营商环境的一项重要内容,不断改进服务方式。成立服务重大项目办公室,实行内转外不转,全面落实“四个一”(一个项目、一个专班、一名班子成员、一名中层干部)和“三省一安”(省时、省事、省钱、安全高效)制度,为重大项目提供“一站式”服务,确保重大项目早落地、早投

产、早见效。加强与有关部门沟通,掌握了解招商引资项目建设规划情况,及时调整电网建设规划,提前做好配套电力设施建设,做到“电等企业”“开门即可接电”。持续开展电力助企大走访、客户大走访等活动,安排13支供电服务队和1支焦裕禄共产党员服务队常态化开展走访服务,帮助企业排查用电隐患,征求用电报装、可靠供电等方面的意见和建议,了解企业生产用电需求,提前做好配套电力设施建设和用电报装跟踪服务,改进服务方面存在的不足,持续提升客户用电获得感。

孟州市供电公司 为养殖户提供充足电

本报讯(通讯员白水平、陈欢欢)“服务队定期来给我们排查隐患,每天打料机加工饲料、照明降温保暖都要用电,真是一刻也离不开电,充足电让兔子成为致富宝。”11月17日,正在给兔子喂食的田艳玲看到国家电网河南电力(孟州)焦裕禄共产党员服务队熟悉的身影时,高兴地说道。

田艳玲经营的肉兔养殖基地位于孟州市下坡村,已经经营了14年。由于肉兔的养殖需要在不低于0摄氏度的环境下,同时打料机、配料机都对供电可靠性

有着较高的要求,为此,孟州市供电公司赵和供电所党支部书记东涛带领焦裕禄共产党员服务队定期上门排查用电设备,发现老旧设施及时更换,并24小时受理基地各类用电业务,以“零缺陷”“零负担”为养殖户保驾护航。

“服务队还积极向我们推广‘网上国网’APP和客户微信群,充分发挥了网格化服务优势。前几天晚上我打电话报修,他们第一时间就上门帮我处理了照明问题……”田艳玲说道。今年11月份以来,该公司

共出动共产党员服务队30人次,排除隐患2起。依托可靠电力,田艳玲将传统的养殖肉兔发展为现代化养殖模式,基地从最初的200只肉兔发展到如今的2000余只,一个小种兔棚和一个小商品兔棚发展到如今的初具规模,田艳玲的家庭年收入也由最初的2500元到如今翻了几番。可靠的电力让这些兔子从饮食、住宿等方面实现了现代化,勤劳朴实的田艳玲也由此敲开了脱贫致富奔小康的大门,成为县里的养殖大户,她养的兔子以肉嫩味美深受市场青睐。



焦作供电公司 微信公众号

