

持续优化营商环境提升供电服务水平

刘冰飞¹ 马凌云²

(1. 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 辽宁 葫芦岛 125001;

2. 天津市建筑设计院 天津 300074)

[摘要] 供电系统的专业化、智能化已经逐渐完善,接下来除了需要在硬件设施上进行更新,还应在人性化的服务水平上进行提升,构建以营商环境建设为引导的电力企业服务体系,构建和谐的电力服务平台,开展供电服务方式的创新与探索,实现供电服务水平的提升。

[关键词] 优化; 营商环境; 供电服务水平

引言

随着互联网时代的到来,人们愈发觉得在窗口办理业务与询问时较为复杂,不仅服务的环节多,且不能基于客户的特殊要求进行灵活处理,未建立符合市场需求的服务模式,服务意识有待提高,电力企业应结合营商环境建设要求,进行供电服务分析,调查服务中存在的问题与不足,制定改进提升措施,以提高营商环境下的供电服务水平。

1. 目前电力营商环境中存在的问题

1.1 地方政策落实不到位

电力营商环境建设大部分与政策要求相关,以不同地区的电力供应需求为基础,基于政府的有关服务目的进行营商形式的优化,供电服务与营商服务均应与市场环境相适应,但在实际的营商环境建设工作中,政府提供的政策不完善,给予的要求与任务不明确,提出的信息要求较为宏观、笼统,不能细致的说明问题,导致营商环境建设工作在落实中难以全面满足客户的要求,部分项目的审批工作落实不到位,政策要求在提出与实施过程中未能有效衔接,有关政策不统一。

1.2 电力市场服务水平不足

电力市场的服务习惯仍旧较为传统,行政工作干预企业服务,在服务中存在敷衍、懒政、对待客户不公平、服务态度不好、让客户来回跑等问题,导致客户对电力企业的信任度降低、满意度不高,但电力企业没有意识到供电服务水平的不足,没有充分收集客户的意见,不了解客户的心理活动,服务水平跟不上科技的发展速度。

2. 持续优化电力营商环境的措施

2.1 与政府部门建立常态沟通机制

优化营商环境关系到电力改革的成效,关系到责任央企的担当,关系到地方经济的发展。电力企业要将此项工作从业务层面提升到政治层面来认识,按照国务院大督查的要求,做好营商环境的提升与自查工作,积极配合能监办、经信委、统计局等监督、检查管理部门做好“获得电力”指数的评价工作,确保收到良好的效果,取得良好的成绩。

2.2 持续优化电力营商的法治环境

法制化建设是优化电力营商环境的基础保障,各级市场监管部门应坚持依法办事,同时还要突出保护电力企业权益的特点,通过加强政府法治环境建设,进而推动电力营商环境的持续优化。首先通过立法来推动和保护电力营商环境,营造公正的法治环境,同时还要确定法律法规能够保护社会主体的利益。其次,政府将行政权力下放,简化项目审批程序,对电力行业相关法律法规作出调整。最后,加强电力企业周边秩序的调控力度,对电力企业内各项事物作出分级调整,对待重要事项要做到优先处理。

2.3 提升服务质量,实现服务最优

推广不停电作业方式,最大限度减少停电时间和停电次数。优化调整配电网运行方式,合理安排综合检修计划,强化停电计划审批,严格考核重复和非计划停电。积极向客户提供申请办电、购电交费、电子账单、电子发票等全业务线上服务。推进

信息公开透明。通过门户网站定期发布10kV及以上业扩电网资源信息、配套电网工程建设进度,以及停送电计划安排及调整等信息,实现内部资源共享。

2.4 精简资料件数,实现手续最简

减少各环节用电企业需提供的资料数量。对设计审查、验收等环节资料,由设计、施工或试验单位提供。推进客户线下“只进一扇门”。由相关部门统一向营销部门提供所需资料的模板和填报流程,营销部门一口对外收集后,提供至相关部门。对高危、高耗能等特殊客户的环评、安全等资料,变事前审验为事后监管。客户在签署相关承诺后,不再要求客户提供相关资料。

2.5 加快接电速度,实现时间最短

主动开展前期咨询服务。协助客户制定其内部工程里程碑计划,指导客户加快确定内部配电设施容量、选址、布局,协助办理规划许可等政府审批手续。优化物资供应模式,10kV及以下配套电网工程物资推行供应商寄存、实物储备和协议库存联合供应模式;35-110kV物资按照总部协议库存或总部指定的其他方式采购。加快配套电网工程建设。35kV及以上配套电网工程,实行契约制,按照与客户约定的时限开展建设;10kV及以下工程采取“预安排”方式,提前启动配套电网工程建设,进一步压缩客户平均接电时长,高压、低压非居民和低压居民客户平均接电时长不超过40、20和2个工作日。

2.6 加强过程管控,实现效率最高

建立健全营商环境评价机制。构建省、市、县(区)营商环境优化三级评价考核机制,采取“月度系统监控+专项督察”方式,全面跟踪评价各单位“获得电力”指标完成情况。将集体企业承揽的客户工程纳入审计监察范围,重点对项目承揽、工程实施、履约情况等方面的合法性和规范性开展常态审计。加强对业扩报装服务全过程廉政风险的监督监察,对提升“获得电力”指数工作开展效能监察。

结束语

目前我国在电力营商环境的持续优化工作中已经取得了一定的成绩,但相比发达国家仍存在较大的差距。因此,电力企业应坚持内外部协调发展的工作理念,加强政企合作,严格落实各项管控措施。为进一步优化电力营商环境,电力企业应持续优化供电服务水平,坚持向国际化供电服务水平靠拢,持续巩固和提升供电服务水平,推动电力企业向新服务模式的转变,进而让用户能够切身感受到供电服务水平的提升和改善。

参考文献

- [1] 张纪杰. 优化营商环境全力服务电力客户[J]. 农村电工, 2018, 26(12): 3.
- [2] 李兵, 王琦. 三心服务全面优化电力营商环境[J]. 农电管理, 2018(11): 57.
- [3] 程伟. 优化营商环境的北京方案[J]. 国家电网, 2018(06): 20-21.
- [4] 王若溪. 国网辽宁电力深入推广互联网+服务优化营商环境助力软环境建设[J]. 民心, 2017(03): 43.