

# 牢抓市场需求的“根” 塑造客户服务的“魂”

文 / 国网黑龙江省电力有限公司副总经理、党委委员 许传辉

黑龙江省位处祖国北端，属于经济欠发达省份。尽管近年来营商环境建设有所进步，但与客户期望、离政府要求的改善营商环境目标相比，还存在一些需要深入解决的问题。

国网黑龙江省电力有限公司以进一步优化营商环境为引领，把服务人民美好生活需要、为客户创造价值作为工作的出发点和落脚点，强化市场意识，抓住市场和客户这一“根”和“魂”，创新体制机制，调整组织机构、业务流程、考核机制，建立以客户为中心的高效便捷服务体系，提升普遍服务能力，打造能源服务新业态，提高快速响应能力，提升电网公司服务水平。

## 构建服务新体系，助力新型工业发展

构建服务新体系，为提升服务水平注入活力。国网黑龙江电力加快建设以客户为中心的供电服务新体系，树立新理念，打造新模式，拓展新业态，优化新组织，服务市场化能力将进一步提高，实现客户服务能力、市场开拓能力在能源行业领先的目标，使营销服务焕发新生机。

国网黑龙江电力全力推行营业厅服务转型，把营业厅作为新业务宣传推广的桥头堡，大力推广宣传线上智能业务，引导客户现场自助办理业务，试点打造全新市

场型、智能型、体验型营业厅。推行10千伏及以下营配业务协同融合、低压营配业务服务融合，开展城区营配低压网格化管理，持续强化园区供电综合服务。全面深化全能型供电所建设，在13个地市推广供电服务指挥中心建设。

助力新型工业发展，为全省精准服务。国网黑龙江电力密切关注宏观经济环境，重点跟踪省政府推进的千亿级食品业、精装备制造业、新材料、“大智移云”新一代信息技术等战略性新兴产业，特别是益海嘉里粮油、东安6AT变速箱、中国联通数据中心、万鑫石墨防火涂料等项目实施。国网黑龙江电力主动作为，建立高效运转的“绿色通道”，对大项目实行一对一跟踪，全过程闭环管理，最大限度满足大项目建设用电需求，实现项目属地化精准服务。

作为服务省会城市的国网哈尔滨供电公司整合现有机构，按照行政辖区组成9个区级供电单位，结合哈尔滨市新区规划成立哈尔滨新区供电公司，制定服务大项目提速举措，为客户提供更便捷的对接。

## 强化窗口管理，全面提质提速

强化窗口管理，提升人员服务水平。国网黑龙江电力坚持以人为本，扎实开展“三比一争”竞赛，开展星

级服务营业厅及年度红旗标杆窗口评定、季度及年度十佳营销服务之星评选，有效激励员工工作积极性，提高营业厅整体服务水平。优化充实一线队伍，以培养知识型、技能型、创新型的营销职工队伍为目标，通过岗位培训、线上答题等活动，大力培养“一专多能、一岗多能”复合型人才。

精简报装环节，办电业务全面提质提速。针对办电时间长、信息不透明问题，国网黑龙江电力坚决打通制约办电速度各关节，创新服务渠道，推进“互联网+”线上全业务受理；精简申请资料，实行“一证受理”；信息公开透明，实行“一次性告知”，坚决杜绝“三指定”；简化客户工程查验，取消普通客户内部工程图纸审批设计审查和中间检查；加强过程管控，开展高压报装用户回访；下放管理权限，缩短管理链条，2016年起新建住宅小区供电工程全部由地市公司管理；优化业扩流程、协同任务线上运行，业扩服务质效得到进一步强化提升。

2018年推进10千伏及以下电网原则上对客户无条件放开接入，10千伏以上电压等级负荷公示受限信息及解决期限，进一步压缩办电时间。适当提升低压电网接入容量，进一步降低小微企业客户办电成本。业扩电网配套工程与电网企业承揽的客户工程向社会承诺施工周期，提高接电速度。强化业扩报装流程管控，逐步实现所有工作流程纳入闭环管理，重点提高10千伏及以下业扩项目响应速度。高低压业扩环节分别精简至4个和3个，全年10千伏、400伏非居民用电平均接电时间分别压至80天和30天。

### 优化电网运维，主动服务市场

主动做好市场服务，全力降低企业成本。优化配置资源，优先保障风电交易电量调出，引导并促成风电企业薄利多销。发挥电力交易平台作用，统筹做好省级市场与省间市场有效衔接，研究创新交易品种，对新增用电量以更低价格单独挂牌交易。重点对接北满特钢等省重点关注企业加快重组，超前服务阿钢恢复产能。取得

国家电网公司和政府政策支持，有效保障黑河园区的可持续发展。开展供电服务“进园区、进社区、进企业”专项活动，走访园区154个、社区368个、企业254户，搭建与客户互动的桥梁，指导客户优化用能方式，降低企业用能成本。

强化电网支撑，积极促进“三农”发展。根据省委经济工作会议有关部署和全省“十三五”经济社会发展规划纲要，优化“十三五”电网发展规划，计划投资321.57亿元，新建35千伏及以上变电站154座、新建线路3422千米，为我省全面振兴提供坚强的供电保障。为彻底解决我省电力供应供大于求矛盾，积极争取以黑龙江为起点的特高压外送通道落地实施，加快建设冯屯—岭东、济南—兴安扎鲁特特高压配套输电工程，项目投产后可新增外送能力200万千瓦，促进我省能源优势向经济优势转化。

国网黑龙江电力全力积极推进新一轮农网改造升级工程，克服工程点多、面广、量大、冬季持续高寒、有效施工期短等困难，科学规划、统筹组织，提前完成农田13.8万眼机井通电、3165个中心村电网改造升级、527个村动力电不足增容改造，为地方经济发展和农民致富提供坚强动力。

优化电网运维，为营商环境提供可靠电能。克服冬季施工困难，完成我省中西部主干电网联络线洪水浸泡区段改造任务，确保哈尔滨、大庆等地区电网安全运行。精心安排春检计划，大力推广状态检修和带电作业，尽力避免重复停电。强化故障抢修一体化管理，尽力缩短故障停电时限。加强高危重要客户用电安全隐患排查治理，做到了通知、报告、服务和督导“四到位”。制定专项保电方案，确保了冰雪节、春节、全国两会供电万无一失。

国网黑龙江电力在着力解决报装接电环节多、周期长、费用高等问题的同时，还注重安全、可靠、高质量的电力供应，优化电网结构，持续提高电网安全性，“供电服务获得感”进一步得到提升。■