

建设现代服务体系 持续优化营商环境

文 / 国网浙江省电力有限公司董事长、党委书记 肖世杰

“栽好梧桐树，自有凤凰来”，良好的营商环境是企业成长的土壤。党的十九大指出，要全面实施并不断完善市场准入负面清单制度，持续激发市场活力和企业创造力。今年政府工作报告指出，优化营商环境就是解放生产力、提高竞争力，要破障碍、去烦苛、筑坦途，为市场主体添活力，为人民群众增便利。作为具有普遍服务特征、事关国计民生的企业，提升服务品质，营造良好营商环境，满足人民群众美好生活需要是电网公司的使命所在、价值所在，也是履行政治责任、经济责任、社会责任的重要体现。

近年来，国网浙江省电力有限公司围绕国家电网公司发展战略，牢记“人民电业为人民”的企业宗旨，坚持以客户为中心、以市场为导向，创新服务理念、优化服务流程、拓展服务方式，推进产品服务化、服务产品化相互交融，构建“强前端、大后台”的高效便捷、主动精准、价值共创的现代服务体系，为社会提供安全清洁的电力供应、高效智能的用电服务，与各利益相关方建立和谐关系，不断提升客户信任度、美誉度，助力行业营商环境持续优化。

服务能力做“加法”，提高服务质量

提升电网供电能力。坚持服务经济发展和社会民生，超前布局电网建设，强化基础保障。在全国率先建成以“两

交两直”特高压电网为核心的骨干网架，完善各级电网，全网供电能力突破 7400 万千瓦，根本解决浙江一次能源匮乏对电力制约问题。全面开展新型城镇化示范区、乡村电气化建设，推动城镇家庭全电住宅、农村家庭再电气化。配合浙江省小城镇综合整治，实施新一轮农网改造升级，3014 个小城镇（中心村）供电可靠率达到城市水平。

提升客户服务能力。率先探索实践营业厅向智能型、市场型、体验型、线上线下一体化（“三型一化”）转型，建成“三型一化”新型营业厅 14 个，突破固有模式，综合运用交互体验技术，让客户从感官上、心理上全方位感受最前沿的电气化。整合供电所资源，增设各类园区服务机构 55 个，直接对接地方政府和园区客户，开辟接入项目“绿色通道”，办电效率提升 28%。打造“全能型”乡镇供电所，实现业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位，2017 年全省农村低压故障同比下降 18.2%。建成地市公司生产指挥中心、供电服务指挥中心，实施低压故障综合抢修，实现“一支抢修队伍、一次到达现场、一次修复故障”，有效提升故障抢修效率和质量。

办电业务做“减法”，提升服务效率

缩短报装接电时间。深入开展业扩提质提速，建设应用业扩全流程信息公开与实时管控平台，精简申请资

料30%、“精、简、并”业务流程环节60%；推行营业厅“一证受理”、低压客户办电“一岗制”快响作业模式，大力推广线上办电，全省高压、低压客户办电时限分别下降21.8%、32.3%。主动对接政府重大项目，建立业扩项目意向信息库，设立重大项目“一对一”专属客户经理和服务团队，2017年推动1717个项目实现提前送电。

下放办电业务权限。公司层面实现业扩配套电网建设项目管理由“事前审批”向“总额控制、事后监管”转变，给予市县公司充分自主权，推行权责对等的管理模式，市场响应更及时、服务更高效。前移服务触角，220千伏业扩权限下放至地市公司，110千伏业扩权限下放至园区供电服务机构。

降低企业用电成本。积极服务供给侧结构性改革，通过落实电价调整方案，扩大直接交易规模等方式，2016年以来降低企业用电成本近两百亿元。取消临时接电费、电力负荷管理终端费、用电变更申请手续费等8项收费，年均减少客户支出2.2亿元。持续开展社会用电优化，连续9年免费发放企业客户用电优化建议书，指导客户改进用电方式，减少电能浪费。针对园区客户和非园区优质客户，将投资界面延伸至客户红线内，推广典型设计，减少客户设备投资。创新小微集聚园区新型供电服务模式，实现小微企业单独建档、直供到户，彻底解决园区小微企业开票难问题，户均年抵扣税额增加3.4万元。

变革创新做保障，提升服务形象

全面推进“互联网+营销服务”。构建掌上电力APP、微信公众号、95598网站等渠道，建成省市县三级渠道运营机构，电子渠道使用客户数突破2000万户，实现客户“足不出户、尽享服务”。推行服务调度模式，2017年统一调度营销业务220万笔、占全业务的73.4%，创新移动作业微应用18项、现场服务应用133万次，实现线上线下服务资源高效对接。建成“互联网+

营销服务”创新基地，孵化企业客户臻享+、居民客户能量豆等掌上电力个性化增值服务产品。

推行办电“最多跑一次”。响应浙江省“最多跑一次”改革部署，所有居民业务和企业常用业务共16项业务“一次都不跑”、企业相对复杂的5类业务“最多跑一次”，覆盖80%以上用电业务。联合地方政府部门在全国首推房产和电水气联动过户，实现公共服务业务“一窗受理、集成服务”。

布局综合能源服务业务。组建国网浙江综合能源服务有限公司，在“网上国网”系统中试点建设综合能源服务平台，开拓能源服务新业态，满足客户多元化用能需求。挖掘综合能源市场潜力，与全国首条超级高速公路绿色能源体系、阿里巴巴杭州IDC数据中心综合能源服务等达成合作意向。以客户价值评级体系为基础，聚焦高价值客户，合理整合优质资源，推出高压企业VIP客户科学用电指导、停电协商、设备租赁、电力金融等19项增值服务。

探索绿色发展“浙江经验”。践行“绿水青山就是金山银山”理念，落实国家电网公司“以电代煤、以电代油、电从远方来”战略，服务浙江清洁能源示范省建设。创建政、企、商合作模式，累计替代电量225亿千瓦时。创新提出多方合作的岸电建设运营模式，提前实现京杭运河浙江段岸电全覆盖。在海宁盐官、东阳横店等8个国家级景区试点建设“全电景区”。直接推广电采暖住宅1.5万套，塑造南方冬季采暖“浙江样本”。累计建成投运电动汽车充电站587座，充电桩6415个，率先实现全省主要高速公路服务区快充站全覆盖，构建了重点城市2公里充电服务圈。

国网浙江电力将围绕国家电网公司战略体系，以让人民生活更美好八大服务工程为抓手，以“网上国网”试点建设为契机，进一步健全以客户为中心的现代服务体系，不断提高城乡供电安全可靠水平，增强营销服务能力、价值创造力，提升客户的获得感和幸福感，推动“获得电力”指数显著提升，全面打造最佳营商环境。■