

普通事项

国网黑龙江省电力有限公司鹤岗供电公司文件

鹤电营销〔2022〕154号

国网鹤岗供电公司关于印发 开展“信易+”供电服务工作实施方案的通知

公司各部门、各单位：

为进一步贯彻落实《鹤岗市加快推进“信易+”守信激励工作方案》（鹤营商发〔2022〕16号）等文件要求，以信用惠民为抓手，以企业自愿为原则，加大对守住群体健身的激励力度，为守信群体提供更为便捷的服务，增强全民诚信意识，营造诚实守信的健身氛围。推进我市社会信用体系建设，加大对诚信主体激励力度，深入践行“人民电业为人民”企业宗旨，提升办电效率、满足客户用电需求，提升公众对信用建设获得感。现制定此方案，请认真执行。

一、工作目标

依托市信用平台，通过与信用服务机构建立信用信息共享机制，开展“信易+”供电服务工作，对诚信示范企业、诚信个人、诚信青年、道德模范、劳动模范和先进个人等，在供电服务方面给予相应便利，进一步规范服务行为，打造高效率办电、高品质服务、高质量供电的电力营商环境。

二、实施对象

（一）鹤岗市市民个人信用分达到 601 分以上的诚信对象。

（二）信用状况良好，包括但不限于信用平台推送的本地信用评价等级为 A 级及以上或受评 A 级纳税人、文明单位、诚信单位等称号的信用主体。

三、激励内容

（一）对于用户无恶意欠费行为而导致的欠费情况，执行欠费不停供原则。

（二）对于用户在办理供电业务时，可开通由区（县）公司选派客户经理，提供“一对一”服务。对于重要的诚信企业，可由市区（县）公司领导亲自跟踪，上门服务。

（三）“信易+”供电服务适用于通过“网上国网”和到营业厅申请办理供电事项的自然人、法人和非法人组织（以下简称信用主体），使用“信用+容缺受理”等方式开展供电服务。

（四）在办理供电业务过程中，全面推行“绿色通道”制度，

列入守信激励对象企业可享受优先办理、简化手续等便利服务措施。

（五）对符合条件且进行信用承诺的信用主体，除规定要求提供的材料外，可享受容缺受理、绿色通道等便利化服务，由客户经理在与客户约定的服务时间，在现场勘察环节上门收资，让信用信息“多跑路”，让诚信主体“少跑腿”。

（六）低压客户实行勘查装表“一岗制”作业，具备直接装表条件的，在勘查确定供电方案后当场装表接电。

（七）高压客户实行“联合勘查、一次办结”，客户经理负责组织相关专业人员共同完成现场勘查，并填写现场勘查单。

（八）根据客户供电电压等级和重要性分级，取消非重要客户设计审查、中间检查。对于重要客户设计审查、中间检查时间分别不超过3个、2个工作日。

四、工作要求

1. 强化组织领导，统筹协调推进。开展“信易+”供电服务工作，是提升客户获得感和满意度、持续优化电力营商环境的重要举措，各单位要高度重视，细化专业分工，强化过程管控，推动工作任务落地见效。

2. 强化监督考核，确保取得实效。充分利用线上线下稽查检查手段，加强供电服务明察暗访和工作质量督办。公司优化营商环境稽查大队将对“信易+”供电服务等工作推进落实情况进行检

查，保证方案实施有效。

3. 强化专业协同，深化改革创新。各单位将“以客户为中心”的服务理念落实到实际工作中，真正站在客户视角，加强横向、纵向协调联动，形成各司其职、各负其责、齐抓共管、运转高效的工作新格局。



(公司各部门、各单位)

国网黑龙江省电力有限公司鹤岗供电公司办公室 2022年11月22日印发
