国网银川供电公司2022年“我为群众办实事——服务百姓惠民生”十项举措

| **序号** | **项目名称** | **具体措施和预期目标** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 主动抢修更快捷 | 95598热线、网上国网提供7×24小时不间断服务，开展主动抢修，通过短信、手机APP、微信等渠道，主动向客户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间等信息，打造城市“15分钟抢修圈”，农村“30分钟抢修圈”。 |
| 2 | 小区供电更可靠 | 全年完成不少于100个小区供电资产接收，同步推进“老旧小区”供电设施改造，对城市老旧设备更换138台，大力推广不停电作业，进一步提升供电可靠性。 |
| 3 | 服务客户更周到 | 推行网格化服务，打造“银川电力小哥”供电服务品牌，进驻各类客户服务微信群，年底前微信群客户覆盖率达到70%以上，快速响应客户诉求，实现供电服务“零距离”。 |
| 4 | 代理购电更省心 | 落实宁夏对小微企业和个体工商户阶段性代理购电优惠政策，开展“进千家、入万户、讲政策、解疑虑”宣传走访，通过线上线下方式全方位开展电价政策宣传解读,确保电价市场化改革政策落实平稳有序。 |
| 5 | 智慧用电更科学 | 深化“供电+能效”服务，推广“绿色国网”APP，为客户量身制定专属的降低能耗智慧方案，指导客户合理降低用能成本。 |
| 6 | 城乡办电更省钱 | 对城市及农村地区160千伏安及以下居民及小微企业客户提供“零投资”服务，电能表及以上电源侧供电设施全部由供电公司投资建设。 |
| 7 | 主动服务更高效 | 主动服务银川市重点项目，推行客户经理、项目经理“1+1”双经理制，推动电网资源、政务资源、服务资源融合，超前储备供电方案、提前布局配套工程，实现“电等项目”。 |
| 8 | 办电业务更便捷 | 推行供电方案在线答复、供用电合同在线签订、竣工报验在线申请，推行高压客户竣工检验“云服务”。联合银川市政府推出水电气公共服务电话，推行联合报装和统一账单服务。 |
| 9 | 助力乡村更精准 | 对贺兰山东麓葡萄种植、灵武奶牛养殖、西夏高端水产养殖等重点产业用户开通绿色通道，确保乡村农业项目早接快送；在蔬菜基地、排灌打场、集市地摊推广200台“共享电源”，满足临时用电需求；建设电力驿站，打通服务村民“最后一米”。 |
| 10 | 绿色出行更畅通 | 新增、升级改造充电桩134台，优化“20分钟”充电网络布局；与车企联合推行充电桩“联网通办”，打造“购车-装桩-装表-接电”全流程服务。 |