


附件：

## 河南省社会信用体系建设典型案例推荐表

推荐单位	国网平顶山供电公司		
联系人	杨群义		
联系电话	13353756677	邮箱	13353756677@189.cn
案例题目	诚实守信，强基固本，关口前移，扎实做好供电服务管控工作		
案例特色或亮点	<p>国网郟县供电公司认真践行人民电业为人民宗旨，打造“重承诺、受信用”的一流央企，夯实基础，规范管理，优化营商环境提升供电服务水平取得较好成效。上半年北中心派发投诉3件，同比去年106件下降97.2%，优于全省91%的平均水平。尤其是5.30风灾期间，全县86条10KV线路受到不同程度破坏，在停电时间长、停电范围大的严峻考验下，顶住压力，克服困难，保证供电质量和广大电力客户用电的可靠性，实现了零舆情、零投诉。</p>		
案例内容	<p><b>强前端，规范服务管控流程。</b>关口前移，让客户在出现用电难题时首先拨打的是郟县公司本地化电话，最先想到的是台区经理快捷、优质的服务。一是建立服务管控体系。对台区经理、供电所的服务管控进行制度化、任务进行量化,建立恶劣天气和重要事件预警机制，各级气象台发布蓝色及以上的预警天气信息，客服中心都第一时间发布提醒。530风灾及灾后重建期间，客服中心发送提醒信息，实现了零舆情、零投诉的目标。二是建立奖惩分明的考核机制。编制公司《压降投诉供电服务管控方案》，建立“事前、事中、事后”防控机制。每日对工单分析，编制《公司95598工单日报》，建立敏感人群台账，每周通报各供电所及城区工单排名，每月将工单量纳入供电所绩效考核，落实奖惩。三是开展供电服务宣传。走村串户的宣传方式在继续深化外，我们借助《云上郟县》平台、借助微信公众号《郟县之窗》等渠道开展多种形式、多种平台进行本地化服务宣传。</p> <p><b>固基础，问题导向除隐患。</b>坚持“软硬兼施”控投诉、控工单数量。一是加强学习培训，强化软实力建设。以《优化营商环境》为平台，加强全员学习培训，主动对接政府部门，全力支持地方经济发展。疫情期间，主动为圣光集团建设10千伏临时线路，并全力支持全县地摊经济、电炕烟、重点学校等配套电力设施建设等重点项目。二是主动运维，消除设备运行隐患。开展10千伏线路隐患排查治理专项行动，建立起“领导包所、中层干部包线路、供电所全力配合、运维专业汇总”的模式，对10KV线路排查，建立</p>		

	<p>《安全隐患排查治理台账》，落实“不停电就是最好的服务”理念。今年，郑县公司 10 千伏线路新增智能开关 104 台，全县 92 条线路 10KV 配电线路均已安装，覆盖率超过 89%；清理树障 7299 余棵，排查 3375 处隐患，利用计划停电、带电作业等形式逐步消缺，极大提高了线路运行能力。</p> <p>重融合，发挥专业凝聚合力。一是专业融合，形成管控合力。营销、生产、建设等“三大”领域部门再次对压降投诉总量、提升服务水平的工作方案学习传达贯彻。各专业分头细化制定管控方案，明确重点任务、责任人员，围绕关口前移、源头防范，着力规范管理机制、优化工作流程，建立健全预警机制。二是党建融合，党员示范带动。530 灾后重建，营销部组成 3 个支援队，分别由营销党总支、一、二支部书记和 4 名副主任带队，既当“抢修员”，又当“宣传员”。借助 6 月份主题党日，开展营销专业“我的岗位如何杜绝投诉”大讨论活动，在供电服务工作中率先垂范，发挥示范带动作用。</p>
单位意见	<p>本单位承诺对参评案例的真实性、有效性负责。</p> <p style="text-align: center;"></p>