

以服务之“细”谋环境之“优”

——郴电国际优化营商环境工作纪实

罗敏 朱孝仁 陈剑

对企业来说,好的营商环境就像阳光、水和空气,须臾不能缺少。

近年来,郴州始终将优化营商环境作为“一号工程”来抓,今年更是对标国内先进,抬高营商环境坐标,出台优化营商环境“20条”措施。其中包括市级重点投资项目或民生项目可以“先通水后交费”,开展“今天提出申请、明天用上电”极速报装服务……

湖南郴电国际发展股份有限公司(以下简称“郴电国际”)作为该市的民生服务和要素保障企业,严格落实中央、省、市优化营商环境政策要求,积极开展“四到”服务、力推“四减”改革,优化供电供水服务快速反应机制,对用户采取“一对一”服务机制和“一企一策”措施,将优质服务贯穿到“获得电力”“获得用水”全过程,为郴州高质量发展提供支撑、增添动力。郴电国际凭借优质的服务、良好的口碑、持续增长的业绩连续三年被评为“湖南服务业企业50强”。

完善机制强保障

营商环境包括影响企业生产经营活动的基础设施“硬环境”以及政策措施、管理服务等“软环境”,两者都会直接影响企业投资、经营、管理决策,对企业能否健康发展至关重要。

如何保障企业发展的“硬环境”?

近年来,郴电国际首先从机制上做文章。先后制定《关于进一步优化营商环境强化园区服务的工作方案》,全面落实服务园区“八个机制”“八项措施”;出台《郴电国际2021年降低企业综合用电成本、简化办电手续的攻坚行动方案》,指导企业科学合理用电,用活用足电价政策,为企业量身定制“一企一策”用电服务方案300余份,为企业降低综合用电成本1000余万元。

时序更替,日夜轮回。郴电国际优化营商环境的决心和信念始终如一。

今年3月6日,公司党委召开专题会议研究审议打造“办事不求人高效便捷暖心”一流办电办水营商环境工作。

“要建设一支‘专精特新’优化工作队伍,聚焦群众办电办水面临的痛点、难点、堵点,持续推进办电办水服务便利化改革和优化营商环境工作,为市场主体提供全方位、全过程、全生命周期的保障、支持和服务。”郴电国际党委书记、董事长范培顺提出,要严格对标对表中央、省、市优化营商环境

政策要求,为郴州优化营商环境作出郴电贡献。

3月16日,《郴电国际打造“办事不求人高效便捷暖心”一流办电办水营商环境工作实施方案》出台。同时,成立以党委书记、董事长为组长的优化营商环境工作领导小组,强化组织领导、责任分工、考核评价、宣传推介,坚持把优化营商环境作为“一号工程”和“一把手工程”来抓部署、抓推进、抓落实。组建了三支“专精特新”的“获得电力”“获得用水”“水电联动过户”指标专班,具体负责指标的优化提升。

同步建立网格化管理机制和快速反应机制;对供电、供水服务范围实行网格化管理,设立“网区—网格—网点”三级服务保障体系;建立快速反应机制,第一时间受理、第一时间响应、第一时间办结用水电报装项目等。

水不激不跃,人不激不奋。

为了激发广大干部职工服务热情,公司还在“获得电力、获得用水”不动产水电联动过户等方面,采取计分、负向扣分与经济处罚相结合的方式,对各部门、各分子公司优化营商环境工作进行考核,考核结果作为单位主要领导和相关人员业绩评定、干部选拔任用以及部门评先评优的重要参考依据。

“四减”措施提效率

6月1日,整合升级后的郴电国际96595客户服务热线正式上线。在郴电国际办公大楼4楼,300平方米的新96595客户服务中心,分设话务大厅、督办室、夜间值班室等功能区,32名接线员24小时受理客户咨询、诉求。

“之前,由于各分公司、市自来水公司的客服热线是分设的,接洽客户投诉的方式、容量、效率等已经无法满足社会发展的需要。我们整合服务资源,对客户服务中心场地、系统、硬件进行升级改造,打造‘一号对外、统一交办、联通上下、互通左右、全日值守’的全新96595客户服务中心。现在新的客服热线上线后,客户无需等待,我们可以做到有诉必接、有诉必应、有诉即办,全面提高了服务效率。”郴电国际公共关系部副经理朱孝仁介绍,该热线集话务受理、信息查询、业务咨询、故障报修、跟踪督办等功能为一体。郴电国际所服务的用电、用水客户都可以拨打96595电话号码反映诉求。

窥一斑而知全豹。96595客户服务热线正式上线,只是郴电国际优化营商环境,实施的“减环节、减时间、减材料、减费用”四减举措之一。

“四减”举措在环节上,低压报装压减为2个环节,高压报装压减为3个环节;在时间上,低压办电不超过2个工作日,高压单电源不超过10个工作日,高压双电源不超过20个工作日;在资料上,用电报装仅需提供2项申请材料;在费用上,应免尽免,释放政策红利,实现优惠政策“免申即享”“直给直

兑”。

为落实“四减”措施,各分公司组建专班专窗,制定极速报装业务流程图,公布办电服务地址,公示领导干部和办电工作人员的联系方式,以最坚决的态度、最有力的措施、最严格的要求全力推行极速报装服务。

郴电国际永兴分公司探索推行“电力预装”服务,主动对接龙形市邓家木材加工厂、鲤鱼塘中心村水稻育苗场、永兴县武威第农业专业合作社等小微企业,通过多措并举的方式,实现了“今天提出申请、明天用上电”极速报装。

2022年3月31日,三一集团智能制造产业园项目正式通水,为这一市级重点项目落地生根提供了坚实的供水保障。这是郴州市自来水公司按照市委、市政府优化营商环境的相关文件精神要求,为市级重点投资项目或民生项目专门开辟的绿色通道。2021年以来,郴州市自来水公司对具备条件的用水企业推行的“2个工作日通水”极速报装服务,并积极推进工程施工;与客户签订具备约束力的合同协议,用户承诺交费期限后,先行施工、验收、通水,后续再按政策规定收取费用,实现“先通水后交费”。

今年,郴电国际取消涉及供电环节的移表费、计量装置赔偿费、调试费等12项相关名目费用,取消涉及供水环节的接水费、增容费等11项相关名目费用。

- ①6月1日,整合升级后的郴电国际96595客户服务热线系统投入使用,实现用水用电“一号对外”,畅通用户沟通渠道。
- ②2021年7月22日,郴电国际负责人开展政务服务体验员活动,简化用户办事流程,优化客户体验。
- ③2021年11月,郴电国际负责人走访企业,了解企业需求,优化营商环境。
- ④4月29日,由郴电国际郴州市自来水公司供水的思科职教城正式通水。

(本版图片均由郴电国际提供)

“四到”措施优服务

打造“硬”环境,需要“硬”功夫。

各分子公司积极实行不叫不到、随叫随到、服务周到、说到做到“四到”服务,130多名干部职工对220多家园区企业建立“一对一”全方位挂点联系专属服务机制,把服务做到企业前头,把服务送到企业“家门口”。

今年春节刚过,宜章分公司组织人员深入工业园区企业进行安全检查。其中,白石渡供电所开展的“复工复产电力大服务”活动,走访企业用户10家,检查发现设备缺陷和安全隐患6处,均及时帮助解决。宜章分公司用实际行动助力企业取得“开门红”。

上个月,郴州市苏仙产业开发区对服务单位进行表彰,郴电国际郴州分公司栖凤渡供电所获得服务园区“先进单位”荣誉称号。去年,郴电国际郴州分公司为帮助企业降低用电成本,主动对接各园区用户,帮助企业合理规划用电。其中,栖凤渡供电所园区企业在基本电费、力率奖惩等方面减少用电成本共计215.1万元,受到园区企业一致好评。

优化营商环境的能力是企业软实力,也是竞争力。

近年来,郴电国际以客户为中心、以市场为导向,持续提升客户用电(用水)获得感为目标指引,深化“零上门、零审批、零投资”和“省心、省力、省钱”服务,相继推出的“数字郴电”“智慧水务”线上智能服务,升级“96595”服务热线等,努力实现简单

6月29日,汝城县委副书记侯峰辉代表县委、县政府将一面锦旗和感谢信送到了郴电国际党委书记、董事长范培顺手中,并说到,该县自6月份以来连续遭遇三轮强降雨,多个乡镇受灾,电网设施损毁严重。郴电国际汝城分公司按照“第一时间响应、第一时间抢修、第一时间恢复”的原则迅速打响了电力设施保卫战,累计投入抢修、巡视维护人员802人次,车辆190辆次,抢修电力故障280余处,为汝城县“抗洪灾 保民生”提供了坚强的电力保障。

类似的事情层出不穷。2022年3月24日,湖南莞盈科技有限公司将一面“设计精准高效 服务细致入微”的锦旗送到郴电国际(郴电国际全资子公司)汝城分公司,对该公司尽职尽责、热情周到的服务表示感谢。

湖南莞盈科技有限公司是汝城县三星工业园招商引资的重点企业。今年年初,公司接到大批订单,需要尽快投入增容扩大生产工作。获悉这一紧急情况,郴电国际汝城分公司第一时间对该企业用电项目进行紧密

跟进,多次主动上门服务,在短短7天时间就将问题解决。

类似的故事不胜枚举。2022年4月28日,湖南领航教育投资有限公司向郴州市自来水公司赠送锦旗,“感谢自来水公司的帮助,让我们的施工能顺利有序推进。”湖南领航教育投资有限公司综合事务部总监黄志芳赞不绝口。

思科(郴州)职教城是省、市、区三级重点项目,为了确保该项目在今年秋季实现开学报到,郴电国际积极筹措资金,抽调精干力量,采用先进施工技术,保持多个工作面同时开工,加班加点,倒排工期全力推进,克服了地形复杂、技术难度高、天气恶劣等诸多不利因素,实现按期通水目标。

一份荣誉,折射出国企的内涵底蕴;一份责任,彰显着对社会的担当。临武分公司在机制保障上下功夫,对挂点企业进行定期走访和回访,了解工业园和重点客户企业需求,制定《开展对工业园“一企一策”优化用电工作方案》,对37家企业进行了全面摸底,建立“一对一”保姆式服务,分别建立了园区服务卡和服务台账等措施,获得客户们赞誉。

服务永无止境,郴电国际工作人员的“四到”承诺永不过期……

“三零三省”降成本

“您下载一个‘数字郴电’APP,自己通过手机申请缴费业务,我们也会同步安排人员到您家现场检查供电设备,保证您用电不受影响。”服务人员耐心地回答。

为全面优化电力服务模式,让“足不出户、轻松办电”的宗旨真正服务于百姓生活,提升客户用电幸福感。公司丰富缴费渠道,满足客户多样化的缴费需求,全力实现“一口对外、一证受理、一站服务、一次办结、一次登录、一网通办”,确保企业在办电办水业务“最多跑一次”或者“数据跑、人不动”,让客户足不出户就可以办理用电相关业务,确保客户在用电中

“省时、省力、省钱”。

“我们就是要不断在服务水平上做‘加法’,推出优质服务新举措;在办电环节上做‘减法’,提高办事效率。”郴电国际党委副书记、副董事长、总经理雷运明说,通过这些举措,低压用户实现了“零上门”“零审批”“零投资”,高压用户办电最多跑一次,省时、省力、还省钱。截至目前,“数字郴电”APP累计推广44.33万户。

此外,公司还积极推行行政审批工作全程代办服务。由各供电分公司一次性收集全用户涉电行政审批资料,积极对接住建、发改、城管、园林、自规、县市区等市政行政审批部门,推行申请、办理、审批、发证全程代办服务。

行而不辍,履践致远。营造一流营商环境只有进行时没有完成时。当下,郴州正在全力打造“办事不求人、便捷高效、暖心舒心”的一流营商环境,为企业提供公平公正的市场秩序,推动经济持续稳定增长和高质量发展。

站在全面推进“十四五”发展和奋力开创现代化关键时期,郴电国际将进一步为企业培植发展的沃土,不断提升企业和群众满意度,为推动郴州高质量发展注入强劲动力。



郴电国际工作人员正在北湖区石盖塘镇110KV北石线沿线巡查,确保企业用电安全。