

内蒙古电力(集团)有限责任公司鄂尔多斯供电分公司文件

鄂电营销〔2022〕36号

关于进一步深化业扩配套工程“双经理”服务持续优化用电营商环境的通知

为持续优化用电营商环境，提速业扩报装时效，保障项目尽快落地投产，结合业扩配套工程管理职能划转，现就进一步深化业扩配套工程“双经理”负责制的有关要求通知如下。

一、服务范围

10千伏及以下业扩报装项目。

二、服务模式

以业扩报装项目为单位，实行“客户经理+项目经理”双经理负责制，从业务受理、现场勘查、供电方案答复、行政审批办理、工程实施、竣工接电等全过程各环节进行跟踪服务和里程碑管控，实现业扩报装全流程不出团队。

客户经理履行客户代表职责，负责业扩报装项目整体推进，全程对接、跟进、传递客户服务需求，提供服务政策咨询和技术支持，协调项目经理和其他跨专业人员解决客户需求，督促业扩配套工程建设进度。具体职责包括：组织项目经理及相关人员进行现场勘查、确定供电方案、管控各环节进度、组织竣工验收、签订合同等工作。

项目经理履行业扩配套工程管理职责，负责办理物资申请、工程行政审批、工程实施等事项，管控业扩配套工程实施进度，组织解决涉及业扩配套工程建设的各类问题，并向客户经理进行反馈。具体职责包括：参与业扩配套工程接入方案制定、确定施工设计方案和物资清单、办理物资申请和领用、组织工程施工和验收送电、办理结算资料等工作。

物资、配网、设计、施工等相关专业人员的按照业扩报装管理要求和业扩配套工程实施指导意见，积极配合客户经理和项目经理开展工作，全面支撑“双经理”服务工作。

客户服务中心服务调度人员负责发布在途业务时限预警和督办、核查业务超期情况、开展服务回访等。

三、管理要求

（一）报装受理

营业厅人员、网格经理应积极推广蒙速办 APP、蒙电 e 家 APP、95598 网站等线上服务渠道，宣传电子证照应用、“政务服务+用电服务”和“不动产登记+电力过户”等服务举措。

营业厅受理人员在接到线上受理工单后及时启动业扩流程并在当日转至客户经理。对于线下申请的客户，按照“一证受理”原则受理客户申请，发起业扩流程，转至客户经理。

（二）现场勘查及制定供电方案

现场勘查前客户经理重点核实用电地址、客户负荷性质、用电容量、用电类别等信息，判断具备直接装表条件的，组织项目经理、施工人员实行勘查装表“一岗制”作业，当场签订供电合同、装表接电。

对于其他项目，客户经理负责组织项目经理及相关人员进行现场勘查、制定供电方案。高压业扩报装由客户经理与客户确定供电方案，方案答复优先采取线上推送。方案答复时结合客户用电需求，确定送电时间；同步与客户建立沟通机制，开展全过程跟踪服务，及时收集客户诉求；并为客户提供典型设计和典型造价咨询。

项目经理按照供电服务组织业扩配套项目设计单位制定业扩配套项目设计方案，结合客户用电需求，制定业扩配套工程实施计划，并依据方案完成物料申请和领用。

（三）行政审批办理

业扩配套项目涉及占（掘）路、占绿、影响交通安全的占道施工等行政审批手续，由项目经理在工程建设项目审批平台办理申请。

（四）工程实施与竣工验收

项目经理组织施工人员严格按照施工方案组织业扩配套工程实施，实施过程中同步完成表计安装工作，实施进度应严格按照计划执行。

实施过程中客户经理如收集到客户需求，应及时向项目经理传递，项目经理及时处理，并由客户经理向客户反馈。

（五）现场收资、合同签订及送电。

由客户经理组织送电工作，其中高压工程需开展客户侧受电工程竣工检验。工程具备送电条件后，客户经理当天签订供用电合同，组织装表接电。

四、服务支撑

（一）完善互联网渠道办理业务的功能，持续推行用电报装“线上办”，多渠道公示、宣传办电流程，提升服务便利度。

（二）积极推动营销 MIS 与生产 GIS 系统融合，根据客户用电报装需求信息，结合生产 MIS 系统提供的电网电源情况、线路、变压器可接带负荷等信息，支撑客户经理线上编制供电方案。

五、工作要求

（一）各供电分公司、客户服务中心按照本方案要求，优化业扩服务流程，建立跨专业联动机制，不得因业扩配套工程职能

划转而影响“双经理”工作制度的落实和业扩配套服务的正常有序开展，营销服务部将联合生产技术部对各单位“双经理”执行情况和举措落实情况进行检查、通报。

（二）强化业扩工程安全管理。在保证业扩工程时限的同时加强各环节的安全质量管控，确保业扩工程实施符合人身、电网和设备安全要求。

（三）营销服务部要强化内部考核管理，常态开展业扩报装管理督导检查，对发现的问题严格按照公司相关制度进行考核，对存在违纪问题的移交公司纪检部门处置。

（四）各单位要不断强化服务意识，提升服务质量，利用互联网服务平台信息实现客户办电流程和办电资料数字化、电子化。

（五）本方案自印发之日起施行。《客户经理、项目经理“1+1”服务实施方案》（鄂电营销〔2021〕46号）同时废止。

特此通知。

