

国网上海电力创新服务模式

——电力服务平台前移到社区居民身边

面对经济增速放缓、产业结构调整深入、传统高耗能行业用电需求趋缓的“新常态”，国网上海市电力公司主动适应经济发展新形势，坚持以市场与客户为导向，积极创新服务模式和拓展服务渠道，进一步提升电力服务经济、服务社会、服务市民的水平——

浦东供电服务：“智慧平台”模式新

“我领到了，非常感谢啊！这省了我大半天的时间，还减少了往返路程。”上月的一天，上海华山家具有限公司的杨颖女士顺利地在浦东供电 O2O 服务平台办理了增值税业务，当她接到浦东供电公司打来的回访电话时，略有激动地说。

上海华山家具有限公司坐落在川沙，以往财务专员杨女士每月例行前往浦电路营业厅换开增值税发票，往返路程要 50 多公里，用时需半天。上个月，杨女士在浦电路营业厅办理业务时，营业员宣传得知，浦东供电公司升级后的线上 O2O 服务平台可办理增值税发票业务了，便当场安装了 APP 完成了注册。

没过几天，杨女士在单位用手机拍照上传了 2 月份的公司电费支付凭证申领增值税发票，并选择了离单位最近的川沙供电营业站作为领取点。浦东供电公司 O2O 营业业务支撑中心接到杨女士提交的申请后，按照杨女士的需求，将上海华山家具有限公司 2 月份增值税发票转交至川沙供电营业站，并短信通知杨女士前去领取……

随着互联网商业模式的飞速发展，人们越来越习惯于不受空间、时域、形式限制的开放互动共享服务，传统的营业厅服务模式正经受着严峻的挑战。浦东供电公司积极探索更贴近客户需求和市场发展的服务机制，创新实施供电 O2O 新型服务模式，大力提升服务效率和客户满意度。

该服务模式利用互联网的发展让线上用电客户能享受到在电力营业厅均能获得的线下营销服务，打破了传统电力营销服务的时空限制，全面拓展线上服务渠道，缩短服务距离，满足了客户对服务便捷、响应迅速、环节透明的高层次需求。

浦东供电公司先后建设了浦东供电 O2O 服务网站、“浦东供电 e+”APP 等互联网营销服务渠道，实现了线上业务申请、线上客户经理挂牌、缴费圈全览等十大功能。同时打造了线上直通和线上互通两大类共 45 项营业线上业务流程，并开通居民、非居民业务各 5 项；组建了营业线上业务支撑中心，高效跟进线上客户需求，合理调配营销现场服务资源，实现对线上端的统一支撑。

以居民阶梯电价“一户多人口”业务为例，浦东有该类客户 2.2 万户，两年有效期满后，都需要重新核准。尽管他们到营业厅 5 分钟便可办理完成，但往返营业网点需要花费半天时间，若缺失材料还要多次往返。现在通过 O2O 服务平台，客户只需在家中提交电子资料，业务支撑中心审核办理后，即时短信推送办理结果，实现了客户足不出户实时办理，大大节约了时间成本。

再以高压用电申请业务为例，客户从咨询、正式办理直至签订合同需要往返营业厅多次。O2O 服务实现后，客户只需在办公室提交用电申请、选择客户经理，业务支撑中心审核客户申请资料，客户经理预约上门服务，直至装表接电。由此，客户往返供电公司的次数最少可降至 0 次，同时通过 O2O 服务能实时查询、跟踪业务进度，办电效率大幅提高。

市南供电服务：“慧益平台”管社区

日前，在武康居委会的活动室里，几位老年居民正在一台自动取款机大小的机器前缴纳电费，居委会的工作人员在旁边进行



■ 国网上海市南供电公司营销员正在指导老年居民如何使用电力自助服务终端缴纳电费

竺士北 摄



■ 浦东公司员工正在为用户介绍办理 O2O 服务流程

张锐楠 摄

指导，“这是一台‘电力自助服务终端’，不仅方便大家在家门口缴纳电费，同时也可缴纳水费、煤气费等公共事业费用，同时服务终端还提供最新的电力咨询。”据居委会的工作人员介绍，该终端具有电、水、燃气、通讯费、有线电视等公共事业联合缴费功能；支持公共事业逾期账单缴费并能收取滞纳金；实现数据传输，实时销账；支持二维码电子账单缴费。除此缴费功能，自助服务终端对供电服务阶梯电价、节约用电、十项承诺、智能电表、业务流程、文明用电等政策、法规、节能知识都可进行宣传。

据了解，市南供电公司年前试点将部分电力业务受理职能向居（村）委会开放，通过人际交互智能软件“慧益服务平台”，借助社区居委会的资源，居民可以不出小区即可完成原需要到营业厅申请的的业务，有效解决了供电服务的“最后一公里”。供电营业厅的一户多人口、电表增容、电表校验、实名制登记、电动车充电桩接电、居民光伏并网等各类业务申请也通过社区线上平台，有效减轻了电力营业厅窗口服务压力。

武康社区临武康路、淮海路、湖南路，共有 8 条弄堂，居民约有 1800 人，其中 60 岁以上老人占 30% 左右，80 岁以上的独居老人有 20 户左右。如何能够及时了解老人生活状况、如何避免出现群租房等，一直是社区工作的难点。如今有了“慧益服务平

台”，可以通过“用电量监测”来帮助解决这些问题。该系统能够交互分析居委会数据与居民用电信息，为闲置房、群租房、独居老人管理及明确公益服务对象和内容提供数据支撑。“前几天有个独居老人在家里突然晕倒，幸好被人发现，不然后果不堪设想。”居委会书记柏祖芳说，现在有了这个电力智慧系统，居委会可以定时查看一些独居老人家里的用电量。“如果有一天用电量很低，可能就有状况了，马上要去看看。”柏祖芳说，对独居老人的安全照看多了一个有效的手段；“而如果一户人家用电量突然飙升，也许就是出现群租情况了！”据柏祖芳介绍，市南供电公司与武康居委共建社区“慧益服务平台”，辅助居委会实现了对社区居民动态信息的管理。同时，由居委会完善居民各类信息，供电公司能更深入细致的掌握用电用户的情况，不仅能有效解决实名制等现有业务的困难，还能把触角深入到居民用户的家庭情况、群租房、空置房、空巢老人等更细的环节。

“有了这个平台，我们社区活动也可以直接短信通知了。”柏祖芳表示，这个电力智慧平台让社区管理也“智慧”了。该系统可以把用电用户的信息进行分类，并能够集体发送通知短信。这样社区举办相应的活动，就可以直接短信通知社区居民，而且可以精准地广而告之。

市北供电服务：“管理平台”控质量

去年起，市北供电公司在全市电力系统内率先试点构建营业业务中心平台，形成了全业务服务过程电子化、流转自动化、管理集约化和考核精益化的“四化一平台”的创新型营销服务模式。营业业务中心管理模式共享了优势人才资源，由中心后台统一支撑营业窗口标准化服务。新模式打破了传统服务窗口的分类服务方式，由营业前台“一窗式”受理客户申请，业务中心后台支撑、调度、办理业务。“一窗式”受理运用高拍仪、签名板等电子手段，实现全业务服务过程的电子化；运用流程引擎技术，实现业务单据流转自动化；运用人机对话平台，实现后台对前台的实时支撑。

营业业务中心前后台分离模式建成后，取得了多方面的实际成效。首先是丰富了窗口的服务功能，客户只需电子签字确认材料即可办理业务，实现了窗口免填单服务；电子受理材料实时流转、信息共享，实现了“同城异地”全业务受理；自助业务办理一体机与中心后台支撑结合，为居民客户提供了全时段服务。其次是提高了服务效率，平均非居民业务受理减少客户往返 1.5 次，居民业务受理减少 0.5 次，业扩周期缩短 2.3 天，重笔电费退款时间减少 2 天，客户办理业务滞留时间减少 2.4 分钟。三是严格控制了服务质量，固化与简化前台操作，中心后台即时支撑前台，系统抽查和后台审核相结合对服务质量实施监控，形成了事前有支撑、事中有监督、事后有考核的质量体系，确保了服务质量，客户满意度显著提高。四是提升了服务效益，通过共享人力资源，有效地减少了窗口服务人员的配置，其中“同城异地”办理模式共减少营业人员 8 名，占总人数的 15%。

市北供电公司表示，今年将在“全业务管理平台”取得成效的基础上，居民业务可通过设置在营业厅内的标准统一的自助业务办理一体机，实现 365 天 24 小时全时段对外服务，将窗口服务前移至社区、客户身边。同时还将不断深化营业业务中心工作，拓展电力微信、手机 APP、自助业务受理等服务渠道，逐步将营业业务中心打造为集窗口业务处理、业扩流程跟踪、内部协调调度于一体的“营销业务综合处理中心”，为广大客户提供畅通、便捷的营销服务。

本报记者 张欣平