

国网邾县供电公司

业扩报装业务双经理负责制工作机制

为打造严谨、规范、团结、高效的高水平业扩团队，提高公司业扩工程项目管理的水平和效率，提升公司业扩工程各项指标。通过集中公司内部可用资源，向目标客户提供优质高效服务。依据《国网邾县供电公司关于印发深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案的通知》（邾供电〔2020〕11号）相关要求，特开展业扩报装业务“客户经理+项目经理”双经理负责制，并提供客户自选业务经理的特色服务。对业扩工程进行精益化、标准化管理。

客户经理是公司营销部直接为业扩项目服务的优秀业务人员，为客户提供优质服务的业务经理。优秀的客户经理人选在营业厅进行公示，便于由客户自主选择客户经理。

项目经理是公司在业扩项目上的委托代理人，直接对公司党委负责，负责业扩项目的协调和监督，对业扩项目进行全过程管理，提升客户满意度。

项目经理产生方式：由营销部推荐，经主管副总经理批准后聘任，业扩项目结束自动解聘。

项目经理的职责

- 1、严格执行国家的有关法律、法规以及业扩报装各项规章制度，自觉维护企业形象、利益，保护公司的合法权益。

严格按照省、市公司关于业扩项目管理要求开展项目管理工作，负责对业扩项目实施全流程进行监督、管理。

2、项目经理负责为客户提供“一对一”服务，尽可能的为客户提供便利，为客户提供业务指导、技术咨询服务，从业扩工程的合同签订、设计、勘查及验收等整个过程进行全过程跟踪，遵循“一口对外，内转外不转”的原则，提高业扩工程项目的效率和质量。严格执行服务承诺。

3、项目经理依据实际工作需要组织相关人员召开项目协调推进会，协调解决客户的差异性需求及项目中存在的问题。

4、项目经理随时对业扩项目进行各类检查，如供电安全性、工程质量、客户满意度等，一旦发现问题直接上报公司领导，严肃追责。

业扩报装工作是公司发展与建设的重要内容，也是实现优质化服务的主要需求。“项目经理+客户经理”双经理负责制的实施，将极大提高公司业扩工作规范度，提升业扩人员的服务水平以及工作效率，为用电客户提供高质量的服务，提高电力企业的核心竞争力，为实现公司全年工作目标做出更大的贡献。



附件 1 低压小微企业用电业务办理告知书



用电业务办理告知书（低压小微企业）

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网河南省电力公司办理用电业务！我公司为您提供多种业务办理渠道，如用电主体属于低压小微企业范畴，可遵照本告知书办理。为保证您能拥有更便捷高效的电力服务体验，请您仔细阅读以下内容。



服务时限和环节

从用电申请到装表接电，全流程不超过15个工作日。
服务环节不超过2个：用电申请，装表接电。



用电申请



用电申请所需资料

1.主体证明（任选其一，需提供复印件）

- 营业执照
- 组织机构代码证
- 宗教活动场所登记证
- 社会团体法人登记证书
- 军队或武警出具的办理用电业务的证明

2.产权证明（任选其一，需提供复印件）

- 产权证
- 国有土地使用证
- 集体土地使用证
- 购房合同
- 法律文书
- 产权合法证明

※农村地区低压办电可提供村委会及以上出具的产权证明（原件）。

※如您委托代理人办理，请另外提供以下资料：

- 授权委托书或单位介绍信（原件）
- 经办人有效身份证明（复印件）



装表接电



■您的红线外工程将由我们投资建设，并与您投资建设的内部工程同步完成。

■低压表箱及以上供电设施（含表上线、表箱、电能表、互感器、表箱内断路器和电能采集装置等）由我们免费提供并安装。

■现场装表接电时，我们与您签订供用电合同。

附件 2.10 千伏及以上用电业务办理告知书



用电业务办理告知书（10千伏及以上）

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网河南省电力公司办理用电业务！我公司为您提供多种业务办理渠道。为保证您能拥有更便捷高效的电力服务体验，请您仔细阅读以下内容。



服务环节

- 符合我公司投资至客户规划红线条件，服务环节不超过3个：用电申请，供电方案答复，装表接电。
- 不符合我公司投资至客户规划红线条件，服务环节不超过4个：用电申请，供电方案答复，客户外部工程实施，装表接电。



用电申请



用电申请所需资料

- 1.主体证明（任选其一，需提供复印件）**
 - 营业执照
 - 组织机构代码证
 - 宗教活动场所登记证
 - 社会团体法人登记证书
 - 军队或武警出具的办理用电业务的证明
 - 2.产权证明（任选其一，需提供复印件）**
 - 产权证
 - 国有土地使用证
 - 集体土地使用证
 - 购房合同
 - 法律文书
 - 产权合法证明
 - 3.如果您符合重要客户认定条件（见《重要电力用户供电电源及自备应急电源配置技术规范》（GBT 29328-2018）），另需您提供政府部门批复、核准或备案文件。**
- ※如您委托代理人办理，请另外提供以下资料：
- 授权委托书或单位介绍信（原件）
 - 经办人有效身份证明（复印件）



供电方案答复



服务时限

- 自受理用电申请至供电方案答复不超过10个工作日（单电源）或18个工作日（双电源）。



客户外部工程实施



- 如果您符合我公司投资至客户规划红线的条件，您的规划红线外部工程由我们投资建设。
- 如果您不符合我公司投资至客户规划红线的条件，您的规划红线外产权分界点的外部工程由您投资建设，我们投资建设产权分界点以上的电网配套工程将会同步完成。
- 重要或者特殊负荷（高次谐波、冲击性负荷、波动负荷、非对称性负荷等）、新建住宅小区的客户，需进行设计审查和中间检查，办理时长分别不超过3个、2个工作日。
- 请您在内部工程施工完成后，及时通知我们进行竣工检验，对竣工检验发现的问题，我们将一次性书面告知您。自受理竣工检验申请至答复竣工检验意见不超过3个工作日。



装表接电



- 在竣工检验合格、供用电合同已签订、高可靠性供电费用结清后，我们将在3个工作日内为您送电。